

ANALISI PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. DUTA PALMA NUSANTARA, KUANNTAN SINGINGI PROVINSI RIAU

Dian Prasetya¹, Dimas Ananda Zakaria²

Universitas Paramadina, Indonesia¹

Universitas Paramadina, Indonesia²

Email: dianprasetya829@gmail.com¹, andazakaria29@gmail.com²

Abstrak

Komunikasi merupakan elemen penting dalam organisasi yang mendukung pencapaian tujuan bersama. Komunikasi organisasi bertujuan menciptakan pemahaman dan kerjasama di antara anggota, yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Dengan pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi organisasi di PT. Duta Palma Nusantara berjalan secara efektif dan berdampak positif pada kinerja karyawan serta produktivitas perusahaan yang meningkat setiap tahunnya. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan ini. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya manajemen untuk terus memperkuat sistem komunikasi dalam organisasi, yang tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif dan kolaboratif. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam mengembangkan strategi komunikasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci: komunikasi organisasi, kinerja karyawan, penelitian kualitatif, PT. Duta Palma Nusantara, Riau.

Abstract

Communication is an essential element within organizations that supports the achievement of shared goals. Organizational communication aims to foster understanding and cooperation among members, which directly impacts employee performance improvement. This study aims to analyze the influence of organizational communication on employee performance at PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Riau Province. Using a qualitative approach involving in-depth interviews and participatory observations, the study found that organizational communication at PT. Duta Palma Nusantara is effective, positively impacting employee performance and contributing to increased company productivity each year. These findings indicate that organizational communication has a significant influence on employee performance within this company. The implication of this study is the importance of management to continuously strengthen the communication system in the organization, which will not only improve individual performance but also create a positive and collaborative work culture. This research can be a reference for other companies in developing communication strategies that support the achievement of overall organizational goals.

Keywords: organizational communication, employee performance, qualitative research, PT. Duta Palma Nusantara, Riau.

*Correspondence Author: Dian Prasetya
Email: dianprasetya829@gmail.com



PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam kehidupan sosial manusia dan tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari, termasuk dalam konteks organisasi (Ayuningtyas et al., 2020; Meditama, 2021; Rifa'i et al., 2024). Rogers dan Kincaid (2011) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pertukaran informasi antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk mencapai pemahaman yang mendalam. Oleh karena itu, komunikasi sangat penting bagi manusia dan organisasi, karena menciptakan hubungan yang efektif antar anggota organisasi (Asriadi, 2020; Nurrohim & Anatan, 2009; Zahara, 2018). Dalam organisasi yang baik, komunikasi tidak hanya sekadar alat untuk bertukar informasi, tetapi juga berfungsi sebagai pengikat yang memperkuat solidaritas antar anggota.

Di dalam organisasi, komunikasi memiliki peranan kunci dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi, menurut Siagian (2011), adalah kesatuan formal dari individu yang bekerja bersama untuk tujuan tertentu (Chondrogiannis et al., 2022; Longo et al., 2022). Dalam konteks ini, interaksi antara pimpinan dan karyawan, serta antar sesama karyawan, sangat diperlukan untuk memfasilitasi manajemen dan proses administrasi yang baik (Nikmat, 2022; Rizky, 2022). Komunikasi yang efektif berkontribusi pada penciptaan budaya organisasi yang positif dan produktif, sehingga setiap individu merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi (Azeem et al., 2021; Naveed et al., 2022). Hal ini diperkuat oleh, yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien.

Di PT. Duta Palma Nusantara, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan dan pengolahan kelapa sawit, komunikasi organisasi memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan didefinisikan oleh Robbins (2011) sebagai hasil yang dicapai berdasarkan kriteria tertentu dalam pekerjaan. Tingkat kinerja yang tinggi akan membantu karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, sedangkan kinerja rendah dapat menyebabkan masalah dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks perusahaan yang kompetitif, seperti PT. Duta Palma Nusantara, kualitas komunikasi menjadi salah satu faktor penentu dalam menghadapi tantangan pasar dan memastikan kelangsungan bisnis.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang signifikan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi metode, penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi dalam organisasi. Kedua, objek penelitian ini berfokus pada PT. Duta Palma Nusantara, yang merupakan konteks spesifik dan belum banyak diteliti sebelumnya dalam literatur komunikasi organisasi. Ketiga, hasil yang diharapkan dari penelitian ini tidak hanya menjelaskan hubungan antara komunikasi dan kinerja karyawan, tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di perusahaan.

Komunikasi yang kurang efektif di PT. Duta Palma Nusantara, baik antara pimpinan dan bawahan maupun antar rekan kerja, mengakibatkan berbagai kendala dalam penyampaian informasi. Mulyana menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses pengalihan ide yang bertujuan untuk mempengaruhi perilaku penerima. Hambatan komunikasi yang ada, termasuk lokasi kantor yang terpisah dan kurangnya pengarahan dari pimpinan, dapat menghambat pemahaman karyawan mengenai tugas mereka. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menyebabkan misinterpretasi dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja keseluruhan perusahaan.

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk menganalisa komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara. Ruang lingkup tulisan ini mencakup analisis faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi untuk

meningkatkan sistem komunikasi dalam perusahaan ini, sehingga mampu mendukung kinerja karyawan dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Permasalahan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan memahami peran komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara yang berlokasi di Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Secara khusus, fokus penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan berikut:

- a. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara

Metode yang Diterapkan

Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai fenomena yang diteliti (Bazen et al., 2021). Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Populasi dan Sampel: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Duta Palma Nusantara. Sampel terdiri dari 30 responden yang diambil dari berbagai divisi, termasuk manajer dan staf, untuk mendapatkan perspektif yang beragam mengenai komunikasi dalam organisasi.
2. Teknik Pengambilan Sampel: Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana peneliti memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti posisi dalam organisasi dan pengalaman kerja, untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam.
3. Wawancara Mendalam: Peneliti akan melaksanakan wawancara semi-terstruktur dengan beragam individu dalam organisasi, termasuk manajer dan karyawan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali perspektif mereka tentang komunikasi dalam organisasi dan dampaknya terhadap kinerja. Pertanyaan wawancara dirancang agar responden dapat menjelaskan pengalaman dan pandangan mereka secara terperinci.
4. Observasi Partisipatif: Peneliti akan terlibat dalam lingkungan kerja di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau untuk mengamati interaksi antara karyawan dan pimpinan. Observasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang dinamika komunikasi yang berlangsung dalam konteks alami serta melihat langsung bagaimana komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.
5. Analisis Data: Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis tematik. Peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data dan menyusun narasi yang menjelaskan hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan.
6. Teknik Analisis Data: Teknik analisis yang digunakan adalah triangulasi, yang menggabungkan data dari wawancara dan observasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi hasil penelitian. Hasil analisis tematik akan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan hubungan yang ditemukan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan.

State of the Art

Pendekatan kualitatif dalam penelitian komunikasi organisasi telah diterapkan dalam berbagai konteks (Osborne et al., 2021). Beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini berupaya untuk memperdalam pemahaman yang ada dengan meneliti PT. Duta Palma Nusantara, yang menghadapi tantangan unik terkait lokasi dan struktur organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Goldhaber didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang saling berubah-ubah (Purwanto & Alamsyah, 2024). Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi yaitu komunikasi kebawah (Downward Communication), komunikasi keatas (Upward Communication), dan komunikasi horizontal (Horizontal Communication).

Berdasarkan analisis data penelitian dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa komunikasi ke bawah antara pimpinan perusahaan PT. Duta Palma Nusantara, yang berlokasi di Kuantan Singingi, Provinsi Riau, dengan karyawannya berlangsung dengan baik. Hal ini terlihat dari peningkatan kinerja karyawan yang teridentifikasi dalam data yang diperoleh. Sesuai dengan teori komunikasi ke bawah, arus informasi mengalir dari atasan kepada bawahan. Umumnya, komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan terkait pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijakan umum menurut Lewis dalam.

Menurut pandangan ahli lain, yaitu Smith yang dikutip dalam Muhammad (2011), komunikasi ke atas berfungsi sebagai umpan balik bagi pimpinan, memberikan informasi mengenai efektivitas pesan yang disampaikan kepada bawahan. Hal ini dapat mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan di departemen atau organisasi mereka. Berdasarkan teori tersebut, dapat dilihat dari data bahwa komunikasi organisasi ke atas di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau, dengan karyawan, sebagian besar berjalan dengan sangat baik dalam memberikan respons terhadap pesan timbal balik kepada pimpinan perusahaan untuk kemajuan dalam pekerjaan.

Bentuk terakhir dari komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi horizontal, yang menurut para ahli merupakan pertukaran informasi antara individu yang memiliki tingkat otoritas yang sama dalam struktur organisasi. Aliran pesan dalam konteks ini berlangsung secara horizontal sesuai dengan fungsi yang ada dalam organisasi. Di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau, komunikasi horizontal berjalan dengan sangat baik, karena para karyawan dapat saling bertukar informasi dan memberikan tanggapan satu sama lain demi kemajuan perusahaan..

Dari hasil data komunikasi kebawah (Downward Communication), komunikasi keatas (Upward Communication), dan komunikasi horizontal (Horizontal Communication) Dalam konteks komunikasi organisasi di PT. Duta Palma Nusantara yang terletak di Kuantan Singingi, Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi di perusahaan ini berjalan dengan baik. Sebagian besar karyawan mampu memahami komunikasi yang ada, yang pada gilirannya berkontribusi positif terhadap keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tujuan utama dari komunikasi organisasi adalah untuk membangun saling pengertian dan kerjasama di antara seluruh anggota karyawan.

Fungsi komunikasi dalam organisasi adalah untuk mendistribusikan informasi yang diperlukan, sehingga organisasi sebagai suatu sistem dapat melaksanakan aktivitas dan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara efektif.

2. Kinerja kerja karyawan

Kinerja merujuk pada jumlah atau mutu hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi saat melaksanakan tugas utama dan fungsinya, dengan berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, serta kriteria dan ukuran yang telah ditentukan atau yang berlaku di dalam organisasi.

Menurut Mitchel dalam Sedarmayanti (2001) menyebutkan aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang yaitu sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja (quantity of work) meliputi hasil kerja yang diperoleh, kesuksesan hasil kerja dengan tujuan organisasi dan manfaat hasil kerja.
- b. Ketepatan waktu (promptness) meliputi penetapan rencana kegiatan, ketetapan rencana kerja dengan hasil kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.
- c. Inisiatif (inisiative) meliputi pemberian ide/gagasan dalam berorganisasi dan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.
- d. Kemampuan (capability) meliputi kemampuan, keterampilan yang dimiliki dan kemampuan memanfaatkan sumber daya / prestasi
- e. Komunikasi (communicate) yakni kemampuan dalam berkomunikasi baik keluar maupun kedalam organisasi.

Berdasarkan analisis data penelitian dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau menunjukkan hasil yang positif. Aspek-aspek seperti kuantitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi sebagian besar karyawan telah dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, pelaksanaan kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3. Analisa Komunikasi Organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi Provinsi Riau

Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh penulis dari data perusahaan, yang sudah disajikan data di atas, menghasilkan bahwa komunikasi organisasi berjalan dengan baik, dan kinerja karyawan PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi Provinsi Riau berjalan dengan baik, dari tiga tahun terakhir dengan ini menandakan bahwa komunikasi organisasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam bekerja..

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di PT. Duta Palma Nusantara, Kuantan Singingi, Provinsi Riau, berjalan dengan baik dan berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan, di mana proses komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan, serta antar sesama karyawan, telah meningkatkan produktivitas perusahaan setiap tahunnya, menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya manajemen untuk terus memperkuat sistem komunikasi dalam organisasi, sehingga peningkatan komunikasi yang efektif tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif dan kolaboratif; hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam mengembangkan strategi komunikasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, dan dalam

konteks yang lebih luas, memahami dampak komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dapat membantu para pemimpin dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan karyawan.

BIBLIOGRAFI

- Asriadi, A. (2020). Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(1), 36–50. <https://doi.org/10.47435/retorika.v2i1.358>
- Ayuningtyas, F., Venus, A., Suryana, A., & Yustikasari, Y. (2020). Pola komunikasi insan berkemampuan khusus: Studi etnografi komunikasi pada interaksi sosial insan berkemampuan khusus di Rumah Autis Cabang Depok. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 98–109. <https://doi.org/10.33822/jep.v3i2.1785>
- Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S., & Sajjad, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66, 101635. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101635>
- Bazen, A., Barg, F. K., & Takeshita, J. (2021). Research techniques made simple: an introduction to qualitative research. *Journal of Investigative Dermatology*, 141(2), 241–247. <https://doi.org/10.1016/j.jid.2020.11.029>
- Chondrogiannis, E., Andronikou, V., Karanastasis, E., Litke, A., & Varvarigou, T. (2022). Using blockchain and semantic web technologies for the implementation of smart contracts between individuals and health insurance organizations. *Blockchain: Research and Applications*, 3(2), 100049. <https://doi.org/10.1016/j.bcra.2021.100049>
- Longo, F., Mirabelli, G., Nicoletti, L., & Solina, V. (2022). An ontology-based, general-purpose and Industry 4.0-ready architecture for supporting the smart operator (Part I–Mixed reality case). *Journal of Manufacturing Systems*, 64, 594–612. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2022.08.002>
- Meditama, R. F. (2021). Pendidikan vokasi sebagai elemen fundamental menghadapi tantangan revolusi industri 4.0. *International Seminar On Islamic Education & Peace*, 1, 443–452.
- Naveed, R. T., Alhaidan, H., Al Halbusi, H., & Al-Swidi, A. K. (2022). Do organizations really evolve? The critical link between organizational culture and organizational innovation toward organizational effectiveness: Pivotal role of organizational resistance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(2), 100178. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100178>
- Nikmat, K. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi: Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. Penerbit P4I.
- Nurrohm, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 8(2), 11–20. <https://doi.org/10.28932/jmm.v8i2.188>
- Osborne, J., Paget, J., Giles-Vernick, T., Kutalek, R., Napier, D., Baliatsas, C., & Dückers, M. (2021). Community engagement and vulnerability in infectious diseases: A systematic review and qualitative analysis of the literature. *Social Science & Medicine*, 284, 114246. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114246>
- Purwanto, H., & Alamsyah, H. W. (2024). Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Kegiatan Dakwah Gerakan Pemuda Anshor: Implementation of Organizational Communication in Da'wah Activities of the Ansor Youth Movement. *Intisyaruna: Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1), 27–37. <https://doi.org/10.54471/intisyaruna.v1i1.3015>
- Rifa'i, M., Syaputra, M. R., Rambe, N., Pohan, S. S., & Yusuf, R. A. (2024). Implementasi Integritas Dan Etika Dalam Komunikasi Organisasi. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(04), 321–332.
- Rizky, M. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi: Gaya Kepemimpinan,

Kepuasan Kerja & Budaya Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 290–301. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.832>

Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, 56. <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i56.8>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).