



ANALISIS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DI PT. PUPUK SRIWDJAJA MELALUI SURVEI KARYAWAN DIVISI KOMUNIKASI DAN KORPORAT

Putri Nisrina, Nanda Suciasa, Muhammad Anugrah Pratama,

Abdur Razzaq, Eraskaita Ginting

program studi ilmu komunikasi universitas islam negeri raden fatah palembang

Abstrak

Di perusahaan skala besar seperti PT. Pupuk Sriwidjaja (Pusri), inefektivitas komunikasi internal dapat menyebabkan kesalahpahaman, duplikat pekerjaan, dan penundaan pengambilan keputusan strategis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa efektif komunikasi internal dari sudut pandang karyawan, dengan penekanan khusus pada proses yang dilakukan Divisi Komunikasi dan Korporat. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi interpretatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi; data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi internal dinilai cukup efektif dalam kejelasan pesan formal, berdampak positif pada semangat kerja dan rasa kepemilikan karyawan. Namun, ditemukan hambatan signifikan pada koordinasi lintas bagian dan birokrasi, yang memperlambat respons dan menyebabkan inkonsistensi dalam tindak lanjut terhadap umpan balik karyawan. Disimpulkan bahwa sistem komunikasi formal Pusri sudah baik; namun, untuk meningkatkan efisiensi operasional, komunikasi internal perlu dipercepat, dikoordinasikan, dan dikurangi birokrasi.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Efektivitas Komunikasi, Komunikasi Organisasi.

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses penyampaian atau pertukaran informasi, gagasan, perasaan, dan fakta antara

komunikator dan komunikan untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi dapat terjadi melalui berbagai media, termasuk komunikasi

*Correspondence Address : 23051410200@radenfatah.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v13i1.2026. 165-171

© 2026UM-Tapsel Press

langsung dan tidak langsung, serta melalui berbagai bentuk komunikasi lainnya. Komunikasi internal dan eksternal adalah dua jenis komunikasi yang terjadi di PT. Pupuk Sriwidjaja. Salah satu kunci keberhasilan operasional organisasi adalah komunikasi internal. (Andi Miranda et al., 2023).

Menurut Daft dalam Thaelufi (22:2023) “komunikasi internal juga dapat diartikan sebagai bentuk proses dimana informasi ditukar dan dapat dimengerti oleh dua orang atau lebih, dan biasanya dengan maksud untuk memberikan motivasi atau dapat mempengaruhi perilaku karyawan di dalam suatu organisasi”. Komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa visi, misi, dan strategi seluruh karyawan perusahaan selaras dengan dinamika bisnis dan tuntutan akuntabilitas publik yang terus meningkat. (Robbins bergman coulter, 2018).

Untuk korporasi besar seperti PT. Pupuk Sriwidjaja (PUSRI), yang merupakan salah satu produsen pupuk terkemuka di Indonesia, sangat penting untuk menjaga arus informasi dan komunikasi yang lancar di seluruh tingkat organisasi dan unit kerja. Komunikasi internal yang efektif memastikan bahwa semua pekerja memahami tujuan strategis perusahaan, kebijakan, dan prosedur kerja, serta peran masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi. Kegagalan komunikasi internal dapat menyebabkan kesalahpahaman, penurunan moral, duplikasi pekerjaan, dan penundaan proses pengambilan keputusan. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. (Asyifa, 2016).

Dengan skala operasional yang luas dan kompleksitas strukturalnya, PT Pupuk Sriwidjaja sangat bergantung pada sistem komunikasi internal yang

terorganisir. Salah satu pilar utama perusahaan, Divisi Komunikasi dan Korporat mengelola citra, menjaga hubungan baik dengan stakeholder eksternal, dan memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi internal perusahaan. Salah satu indikator utama kesehatan lingkungan kerja adalah kemampuan Divisi Komunikasi dan Korporat untuk berkomunikasi dengan baik, baik dengan manajemen maupun dengan karyawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis menyeluruh tentang seberapa efektif komunikasi internal PT. Pupuk Sriwidjaja. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi seberapa efektif dan efisien proses komunikasi internal—khususnya yang dikelola oleh Divisi Komunikasi dan Korporat—dari perspektif karyawan. Metode yang digunakan adalah survei karyawan, yang memungkinkan peneliti mendapatkan data langsung dan umpan balik dari sumber informasi yang relevan tentang kualitas, kejelasan, ketepatan waktu, dan metode komunikasi yang digunakan..

Analisis ini diharapkan memberikan dua manfaat kepada manajemen PT. Pupuk Sriwidjaja, khususnya Divisi Komunikasi dan Korporat, yaitu memberikan data diagnostik dan rekomendasi khusus untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi komunikasi saat ini dan membuat solusi untuk perbaikan yang tepat sasaran. Penelitian ini juga memberikan kontribusi akademik yaitu memperkaya khazanah ilmu komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks perusahaan BUMN di Indonesia, dengan menyediakan model analisis empiris mengenai efektivitas komunikasi internal, peran sentral Divisi Komunikasi dan Korporat, dan dampaknya terhadap persepsi karyawan. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan strategis bagi perusahaan sejenis dalam upaya mereka

menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung kinerja melalui komunikasi internal yang optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memastikan bahwa bisnis tetap beroperasi dan mencapai tujuannya, komunikasi internal sangat penting, terutama untuk perusahaan besar dengan struktur kompleks seperti BUMN. Komunikasi ini terjadi di luar batas perusahaan dan mencakup pola vertikal dan horizontal. Secara langsung, moral dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi internal yang efektif dalam manajemen modern karena berfungsi sebagai sarana koordinasi, integrasi, dan motivasi.(DR HA Rusdiana, 2021). Salah komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik, dan penolakan perubahan, yang pada akhirnya akan menghambat kinerja perusahaan. (Telussa, 2021).

Konsep "efektivitas komunikasi internal" mengacu pada seberapa baik pesan yang dikirimkan oleh sumber dapat diterima, dipahami, dan memicu respons atau tindakan yang sesuai dengan tujuan organisasi (Sukma, 2024). Tidak hanya seberapa efektif pesan disampaikan, tetapi juga kualitasnya. Akurasi dan kejelasan pesan, ketepatan waktu penyampaian informasi, dan keterbukaan saluran yang memungkinkan umpan balik karyawan ke manajemen adalah indikator utama yang sering digunakan dalam pengukuran (Syahputra et al., 2024). Ketika komunikasi dinilai efektif, karyawan lebih terlibat dan merasa dihargai. Penelitian ini menggunakan perspektif karyawan untuk mengukur indikator-indikator tersebut.

Peran Divisi Komunikasi dan Korporat semakin penting dalam komunikasi internal, terutama di perusahaan besar seperti PT. Pupuk Sriwidjaja. Di bawah tanggung jawabnya

untuk memastikan informasi strategis disampaikan secara transparan, Divisi Komunikasi dan Korporat bertanggung jawab untuk merancang strategi, mengelola saluran resmi, dan memastikan bahwa pesan manajemen konsisten disampaikan kepada seluruh staf. Ini akan menghasilkan budaya kerja yang positif dan kolaboratif di perusahaan. Oleh sebab itu, persepsi karyawan terhadap efektivitas komunikasi yang dimediasi oleh Divisi Komunikasi dan Korporat menjadi variabel krusial yang perlu dianalisis secara mendalam.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan desain studi deskriptif fenomenologi interpretatif. Tujuan dari pendekatan kualitatif ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena efektivitas komunikasi internal dari sudut pandang pengalaman, persepsi, dan penafsiran karyawan Divisi Komunikasi dan Korporat. Tujuan dari penelitian ini bukanlah untuk menghitung skor; sebaliknya, tujuan penelitian adalah untuk memahami makna dan prosedur dari fenomena tersebut. (Tamaulina, 2024). Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas fenomena sosial, seperti bagaimana informasi dikelola, dipersepsikan, dan tersebar luas, lebih dari hanya menghitung angka statistik. Tempat penelitian adalah Divisi Komunikasi dan Korporat PT. Pupuk Sriwidjaja di Palembang. Sampling purposive atau sampling bertujuan digunakan untuk memilih subjek dan lokasi. Informan utama, seperti manajer, kepala bagian, dan staf fungsional Divisi Komunikasi dan Korporat, dipilih karena mereka adalah aktor penting yang paling memahami dan terlibat langsung dalam

pembuatan dan pelaksanaan strategi komunikasi.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui tiga teknik utama untuk menjamin keabsahan data melalui triangulasi sumber (M. Husnullail Risnita M. Syahrani Jailani, 2024). Teknik utamanya adalah wawancara mendalam dan mendalam yang bersifat semi-terstruktur yang bertujuan untuk menggali narasi dan pengalaman informan tentang elemen komunikasi efektif seperti keterbukaan saluran komunikasi, umpan balik feedback, dan kejelasan pesan. Observasi non-partisipasi terhadap praktik komunikasi dan rapat rutin Divisi Komunikasi dan Korporat disertakan dalam wawancara ini. Studi dokumentasi juga termasuk analisis dokumen internal, pedoman komunikasi, dan laporan resmi perusahaan yang relevan. Instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri (human instrument), dibantu dengan pedoman wawancara dan catatan lapangan.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh miles dan huberman dalam Safira (243:2021), Teknik utamanya adalah wawancara mendalam yang bersifat semi-terstruktur yang bertujuan untuk menggali narasi dan pengalaman informan mengenai aspek efektif komunikasi seperti keterbukaan saluran komunikasi, umpan balik *feedback*, dan kejelasan pesan. Observasi non-partisipasi terhadap praktik komunikasi dan rapat rutin Divisi Komunikasi dan Korporat disertai dengan penelitian dokumentasi yang mencakup analisis dokumen internal, pedoman komunikasi, dan laporan resmi perusahaan yang relevan. Peneliti, dibantu oleh pedoman wawancara dan catatan lapangan, adalah sumber utama penelitian (M. Husnullail Risnita M. Syahrani Jailani, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus penelitian ini adalah divisi komunikasi dan korporat PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, yang merupakan salah satu divisi strategis perusahaan yang menangani komunikasi internal maupun eksternal. Divisi ini memainkan peran penting dalam penyebaran informasi, meningkatkan citra perusahaan, dan membantu komunikasi lintas bagian dan menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan. Sebagai perusahaan bumh dengan struktur organisasi yang kompleks, membutuhkan sistem komunikasi yang efektif agar koordinasi antarbagian dapat berjalan dengan baik dan tujuan strategis perusahaan dapat tercapai. Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki efektivitas komunikasi internal divisi ini untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi berlangsung dari sudut pandang karyawan.

Komunikasi dalam organisasi modern bukan hanya cara untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membantu koordinasi, menciptakan hubungan sosial yang lebih baik. Menciptakan budaya kerja yang lebih baik, dan meningkatkan motivasi karyawan. Komunikasi organisasi memiliki dua peran utama, menurut (Robbins bergman coulter, 2018) yaitu koordinasi dan motivasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi berkaitan dengan seberapa baik pesan diterima dan seberapa besar pesan tersebut mampu mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan. (Sukma, 2024) mengatakan bahwa komunikasi internal yang efektif memiliki tiga ciri utama yaitu pesan harus jelas, disampaikan pada waktu yang tepat, dan terbuka untuk kritik seluruh karyawan yang terlibat. Oleh karena itu, komunikasi internal harus dilihat dari sudut pandang *action oriented*, yaitu bagaimana komunikasi mendorong pemahaman dan tindakan sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut hasil wawancara, informan pertama menyatakan bahwa komunikasi internal telah berjalan cukup efektif, informasi yang diterima jelas dan dapat dipahami dengan mudah. Informan pertama menyatakan "pesan yang diterima pasti langsung jelas sesuai dengan kebutuhan kami. Tidak ada komunikasi yang membingungkan". Selain itu, penyampaian informasi dinilai dengan cepat, terutama ketika diperlukan persiapan acara atau kegiatan. Selain itu, informan menilai bahwa saluran komunikasi terbuka dan seluruh karyawan memiliki kesempatan yang mudah untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, dan saran. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah telah berjalan dengan baik di divisi komunikasi dan korporat.

Menurut informan kedua, informasi formal divisi selalu disampaikan secara sistematis dan mudah dipahami. Ia menuturkan bahwasanya komunikasi yang lancar berdampak pada semangat dan suasana kerja karyawan. Dia menyatakan "komunikasi yang lancar dan nyaman berpengaruh banget ke suasana kerja, jadi kita lebih semangat". Namun demikian, informan kedua menekankan bahwa koordinasi lintas bagian perlu ditingkatkan untuk menjadi lebih responsif, terutama dalam situasi dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat.

Menurut informan ketiga, komunikasi internal dalam divisi mereka telah memiliki prosedur yang jelas dan berjalan cukup konsisten. Informan menyebut bahwa pesan yang diterima berjalan cukup konsisten dan pesan yang diterima umumnya dapat dipahami dengan baik, tetapi ia mengatakan bahwa dalam beberapa situasi, birokrasi internal seringkali memperlambat komunikasi. Selain itu, informan menyatakan bahwa ruang komunikasi dua arah tersedia, tetapi respon pihak

pengambilan keputusan terkadang lambat. Secara umum, informan ketiga menyatakan bahwa semangat kerja, rasa percaya diri, dan rasa memiliki terhadap perusahaan dipengaruhi oleh komunikasi internal.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal pada divisi ini dapat dikategorikan cukup efektif. Dari hasil wawancara, seluruh informan sepakat bahwa pesan yang diterima bersifat jelas dan dapat langsung dipahami tanpa menimbulkan kebingungan. Informan pertama mengatakan bahwa informasi "pasti langsung jelas sesuai kebutuhan", informan kedua menyatakan bahwa informasi "disampaikan secara mudah dimengerti", oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa elemen kejelasan pesan telah berjalan sesuai dengan teori sukma tentang efektivitas komunikasi(Sukma, 2024).

Menurut informan pertama, pengiriman informasi berlangsung cepat, terutama saat mempersiapkan acara dan kegiatan tertentu. Namun, informan ketiga mengatakan bahwa hambatan birokrasi menyebabkan komunikasi tertunda dalam situasi darurat. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi berjalan efektif dalam kondisi normal, tetapi kurang responsif dalam situasi yang membutuhkan koordinasi cepat. Ini sejalan dengan gagasan Robbins, (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang ideal harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi tertentu. Oleh karena itu, ketepatan waktu penyampaian informasi dapat dikategorikan sebagai cukup efektif; namun, dalam situasi non rutin, itu belum stabil.

Dua dari tiga informan menyatakan bahwa mereka memiliki kemudahan untuk mengajukan pertanyaan dan rekomendasi kepada pihak terkait mengenai keterbukaan saluran komunikasi dan feedback. Dengan demikian, informan kedua dan

ketiga menilai bahwa tindak lanjut dari feedback kadang-kadang tidak konsisten atau cepat. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun struktur komunikasi dua arah sudah tersedia, fungsinya belum dioptimalkan untuk menjadi sistem komunikasi yang responsif. Ini sejalan dengan teori dalam Thaelufi (22:2023), yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif memerlukan komunikasi dua arah yang memungkinkan akses ke umpan balik dan memastikan bahwa umpan balik diterima dan ditindaklanjuti segera. Jadi, Divisi Komunikasi dan Korporat telah berhasil membangun ruang untuk berkomunikasi, tetapi belum sepenuhnya membangun budaya yang responsif terhadap kritik.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki efek positif pada kesehatan mental dan keinginan karyawan untuk bekerja. Menurut informan kedua, komunikasi yang lancar meningkatkan semangat kerja dan suasana kerja yang nyaman. Informan ketiga juga mengatakan bahwa komunikasi internal meningkatkan rasa memiliki atau rasa belonging terhadap perusahaan. Hasil ini menguatkan teori Miles dan Huberman dalam Safira (243:2021), yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi membantu membangun hubungan sosial dan menciptakan lingkungan kerja yang baik selain memudahkan pertukaran informasi. Oleh karena itu, komunikasi internal telah terbukti memiliki tujuan sosial dan psikologis selain instruksional.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Divisi Komunikasi dan Korporat PT. Pupuk Sriwidjaja memiliki komunikasi internal yang cukup baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperkuat untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut teori efektivitas komunikasi, kelancaran komunikasi formal dan kejelasan pesan telah terpenuhi. Namun, perbaikan

diperlukan untuk membuat komunikasi internal tidak hanya informatif tetapi juga solutif dan adaptif dalam hal koordinasi lintas bagian, respons terhadap kritik, dan pengurangan birokrasi. Komunikasi internal memiliki potensi besar untuk digunakan secara strategis untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung satu sama lain, meningkatkan kemampuan karyawan, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas komunikasi internal di divisi komunikasi dan korporat PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang menunjukkan bahwa komunikasi internal berjalan cukup efektif, terutama dalam hal kejelasan pesandan penyampaian informasi formal. Kejelasan pesan menjadi faktor utama dalam proses komunikasi di divisi ini, karena setiap informan dapat memastikan bahwa informasi yang diterima mudah dipahami dan sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang sudah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyampaian informasi telah disusun dengan baik dan membantu karyawan melakukan pekerjaan dengan lancar.

Selain itu, sistem penyampaian informasi dievaluasi dengan kecepatan yang cukup tinggi, terutama dalam konteks aktivitas rutin dan yang sudah terjadwal. Namun triangulasi data menunjukkan bahwa birokrasi dan koordinasi lintas bagian belum sepenuhnya optimal hal tersebut menghalangi respons terhadap kondisi mendesak. Dengan kata lain komunikasi internal berkerja dengan baik dalam situasi normal, tetapi tidak sepenuhnya responsif dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat.

Ketiga informan menyatakan bahwa mereka memiliki akses untuk mengajukan pertanyaan, kritik dan saran tentang keterbukaan saluran

komunikasi. Namun, tindak lanjut terhadap feedback kadang-kadang tidak dilakukan dengan cepat atau konsisten. Artinya, meskipun sistem komunikasi dua arah telah dibangun, mereka belum diimbangi dengan budaya yang responsif secara efektif. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal menguntungkan kesehatan psikologis karyawan, terutama dalam hal meningkatkan semangat kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan menumbuhkan rasa memiliki atau rasa belonging terhadap perusahaan. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang mengatakan bahwa komunikasi memengaruhi hubungan sosial dan budaya kerja.

Secara keseluruhan, Divisi Komunikasi dan Korporat PT. Pupuk Sriwidjaja memiliki potensi besar untuk terus berkembang menjadi instrumen strategis untuk membantu koordinasi organisasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan menciptakan budaya kerja kolaboratif. Dengan meningkatkan elemen koordinasi lintas bagian, kecepatan respons, dan dokumentasi komunikasi, perusahaan ini dapat mencapai tingkat yang lebih optimal dalam hal efisiensi komunikasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Miranda, Isti Prabawani, & Ririn Kusumawati. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT.XYZ. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 34-42.

Asyifa, N. (2016). Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan. *Wacana*, Volume XV(1), 22-44.

DR HA Rusdiana, M. M. (2021). *ETIKA KOMUNIKASI ORGANISASI: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN UIN SGD BANDUNG.

Haelufi, T. (2023). PENGARUH DISPLIN KERJA KOMUNIKASI INTERNAL DAN

PELATIHAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. CONCENTRIX SERVICES INDONESIA. *SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA*, 2018, 20.

M. Husnullail Risnita M. Syahrani Jailani, A. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Trigulasi Sumber. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 1-9.

Robbins bergman coulter. (2018). *Management*. Pearson.

Safira, A. D., Sarifah, I., & Sekaringtyas, T. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Web Articulate Storyline Pada Pembelajaran Ipa Di Kelas V Sekolah Dasar [Development of Articulate Storyline Web-Based Interactive Learning Media on Science Learning in Grade V Elementary School]. *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 2(2), 237-253.

Sukma, P. A. (2024). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Organisasi Internal Perusahaan terhadap Pemahaman Instruksi Kerja Di Sumatera Konveksi. *Repository.Uma.Ac.Id*, 1- 114.

Syahputra, M. R., Nurmaini, E., Ramadhani, P. S., Yani, D. F., & Masliani, D. (2024). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Tujuan yang Strategis di Sekolah SMA It Al Hijrah 2. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(2), 445-449.

Tamaulina. (2024). Metodologi Penelitian Sosial: Teori dan Praktik. In *STAIN Kediri Press: Jawa Timur*.

Telussa, J. L. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Era New Normal Covid-19. *Widya Komunika*, 11(1), 79.

Levy, M. (2000). Environmental scarcity and violent conflict: a debate.