

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI DIVISI LAYANAN DAN
KEPESERTAAN PT TASPEN PERSERO KC PALEMBANG**

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERNS IN INCREASING
EMPLOYEE WORK MOTIVATION IN THE SERVICE AND MEMBERSHIP
DIVISION OF PT TASPEN PERSERO KC PALEMBANG**

¹Fahrul Muhaimin, ²Sonia Nurprameswari

^{1,2}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri KM. 3, RW. 5, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang Sumatera Selatan

fahrulmuhaimin.fm@gmail.com¹, sonianurprameswari_uin@radenfatah.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to understand and evaluate the organizational communication patterns used in the Service and Membership Division of PT TASPEN (Persero) Palembang Branch Office, as well as its impact on employee motivation. This research was conducted using a qualitative method, using in-depth interviews, observations, and documentation studies as data collection techniques. The findings show that the communication pattern of chain-based organizations is able to increase employee motivation through the creation of relationships of mutual trust and openness. The implementation of this chain communication pattern is regulated based on the structured message delivery system in the division. However, there are obstacles such as misinterpretation of messages by recipients and differences in perception in message interpretation, which generally occur due to long work experience. To overcome this problem, a solution in the form of two-way communication is applied so that new employees do not experience errors in understanding the message. This research emphasizes the importance of effective communication strategies in creating a positive and productive work environment. The results of this study provide important guidance for managers and employees to develop communication policies that support increased motivation and performance in the organization.

Keywords: Communication Patterns, Motivation, Services and Participation, PT TASPEN.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi pola komunikasi organisasi yang digunakan di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palembang, serta dampaknya terhadap motivasi karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Temuan menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi berbasis komunikasi rantai mampu meningkatkan motivasi karyawan melalui penciptaan hubungan yang saling percaya dan keterbukaan. Implementasi pola komunikasi rantai ini diatur berdasarkan sistem penyampaian pesan yang terstruktur di divisi tersebut. Namun, terdapat hambatan seperti salah penafsiran pesan oleh penerima dan perbedaan persepsi dalam interpretasi pesan, yang umumnya terjadi karena pengalaman kerja yang lama. Untuk mengatasi masalah ini, diterapkan solusi berupa komunikasi dua arah agar karyawan baru tidak mengalami kesalahan dalam memahami pesan. Penelitian ini menekankan pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Hasil penelitian ini memberikan panduan penting bagi manajer dan karyawan untuk mengembangkan kebijakan komunikasi yang mendukung peningkatan motivasi dan kinerja dalam organisasi.

Kata Kunci: Pola komunikasi, Motivasi, Layanan Dan Kepesertaan, PT TASPEN.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas mendasar bagi manusia. Melalui komunikasi, individu dapat berinteraksi dengan orang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari seperti di rumah, di tempat kerja, di pasar, maupun dalam masyarakat. Setiap manusia terlibat dalam komunikasi di berbagai situasi. Sebuah organisasi

adalah kelompok atau wadah yang mengumpulkan orang-orang untuk bekerja sama dengan tujuan yang jelas dan terarah. Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan atau bertukar pesan di dalam jaringan hubungan yang saling bergantung, bertujuan untuk menghadapi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah (Awaru, 2019). Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palembang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam kesuksesan organisasi. Walaupun motivasi kerja dianggap sebagai salah satu penggerak, perkembangan kinerja tetap berlanjut. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi yang efektif untuk mendukung interaksi yang berdampak pada aktivitas kerja. Pola komunikasi yang diterapkan dalam organisasi memainkan peran penting dalam mempertahankan dan mengembangkan keberadaan organisasi. Hal ini bukan hanya tentang komunikasi antarindividu, tetapi juga tentang membangun hubungan kerja yang positif antara pemimpin dan staf. Komunikasi di dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai pertukaran pesan atau informasi, tetapi juga melibatkan proses pertukaran data, fakta, dan gagasan. Dalam sebuah organisasi, arus komunikasi yang baik sangat penting untuk menciptakan pola komunikasi yang efektif, sehingga informasi dapat diterima dan dipahami oleh pemimpin, karyawan, serta seluruh bagian organisasi. Dalam konteks ini, arus komunikasi terbagi menjadi dua model utama: vertikal dan horizontal. Kedua model ini membentuk pola komunikasi yang mendukung pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Dalam komunikasi organisasi, pesan adalah kumpulan simbol yang menggambarkan suatu objek atau peristiwa. Oleh karena itu, setiap individu perlu memiliki kemampuan untuk merangkai, menginterpretasikan, dan menerjemahkan simbol atau tanda yang disampaikan, agar maksud pesan dapat tersampaikan dengan jelas. Di era globalisasi yang ditandai dengan perubahan yang cepat dan dinamis, organisasi menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Salah satu aspek penting dalam menghadapi perubahan ini adalah kemampuan organisasi untuk mengelola komunikasi, baik internal maupun eksternal, secara efektif (Kartini1, 2024). Komunikasi dalam organisasi dapat diklasifikasikan berdasarkan bahasa yang digunakan, yakni pesan verbal dan nonverbal. Pesan internal ditujukan bagi karyawan organisasi dan umumnya disampaikan secara verbal, sementara pesan eksternal mencerminkan keterbukaan organisasi terhadap lingkungannya, seperti dalam hubungan masyarakat, pelayanan, dan pemasaran melalui iklan.

Secara umum, ketika semua kebutuhan seseorang terpenuhi, individu tersebut akan merasa sangat termotivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Namun, kenyataannya, tidak semua kebutuhan manusia selalu terpenuhi, sehingga organisasi harus bijaksana dalam menyeimbangkan kepentingan karyawan dengan tujuan organisasi. Karyawan memerlukan dukungan dari rekan kerja atau kelompok tertentu untuk membangun komunikasi organisasi yang efektif dan mendapatkan dorongan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, demi mencapai kinerja terbaik. Dorongan ini dikenal sebagai motivasi kerja. Motivasi kerja yang baik akan mempengaruhi kualitas kinerja seseorang. Oleh karena itu, dorongan merupakan salah satu elemen penting dari motivasi yang diperlukan untuk meningkatkan semangat karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam banyak situasi, komunikasi sehari-hari, baik di dalam maupun di luar organisasi, sering kali dilakukan untuk memotivasi. Faktor-faktor seperti kebutuhan fisik, keamanan, keselamatan, kebutuhan sosial, dan penghargaan diri dapat mempengaruhi peningkatan semangat kerja. Seperti yang diungkapkan oleh (Ernika dkk., 2016), motivasi adalah kekuatan yang mampu membangkitkan, mengarahkan, dan mempengaruhi perilaku di tempat kerja. Motivasi ini mendorong individu untuk memberikan usaha terbaik mereka dalam berkontribusi pada kesuksesan organisasi.

Organisasi menerapkan pola komunikasi yang efektif untuk mencapai visi dan misi yang menjadi dasar utama serta tujuan pelaksanaan program. Salah satu contoh organisasi tersebut adalah Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang (KC) Palembang, sebuah cabang dari BUMN yang bergerak di bidang asuransi sosial untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia. Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN bertanggung jawab dalam memberikan layanan terkait program pensiun, tabungan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan kematian bagi ASN serta pejabat negara di wilayah Palembang. Divisi Layanan dan Kepesertaan di PT TASPEN KC Palembang memiliki peran penting dalam mengelola administrasi kepesertaan, mengatur pembayaran manfaat seperti pensiun dan tunjangan, memberikan informasi

serta bimbingan kepada peserta, dan memastikan data kepesertaan selalu akurat, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Oleh karena itu, untuk membangun reputasi yang baik di mata publik, diperlukan pola komunikasi yang efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, karena hal ini akan berdampak langsung pada kinerja Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN. Keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi yang diterapkan dalam organisasi. Meski demikian, pola komunikasi yang ada tidak selalu berjalan optimal dan terkadang malah menghambat penyebaran informasi di instansi tersebut. Jika pola komunikasi internal dikelola dengan baik, suasana kerja yang nyaman dapat tercipta, dan hal ini berpengaruh langsung pada motivasi karyawan. Pola komunikasi tersebut terbentuk melalui proses komunikasi yang berulang secara konsisten. Berdasarkan hal ini, serta mengingat pentingnya pola komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi organisasi serta faktor-faktor yang menghambat implementasinya di Divisi Layanan dan Kepesertaan guna meningkatkan motivasi kerja karyawan.

1.2 Kerangka Teori

Pola Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses yang terjadi dalam sebuah organisasi dengan tujuan menjaga kerja sama yang harmonis di antara berbagai pihak yang terlibat. Pada dasarnya, komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi antar manusia yang berlangsung di dalam lingkungan organisasi (Kasus Pada Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita Borneo Author & Hafizah, 2020). Pola komunikasi dalam organisasi sangat penting dalam mengalirkan informasi dari atasan ke bawahan, berfungsi sebagai pusat memori organisasi, dan membantu menghasilkan gagasan atau ide yang dapat mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Mulia & Maharani, 2023). Pola komunikasi organisasi adalah sistem penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan mengubah perilaku, sikap, atau pandangan. Pola ini mencakup bagaimana informasi dikomunikasikan ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana umpan balik diterima dari setiap bagian dalam organisasi (Nurany dkk., 2023).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola diartikan sebagai suatu contoh atau model dalam bentuk gambar, atau bisa juga diartikan sebagai struktur yang bersifat tetap. Sementara itu, pergerakan dalam KBBI diartikan sebagai kebangkitan, baik untuk memperjuangkan sesuatu atau melakukan perbaikan. Secara istilah, pergerakan merujuk pada sebuah upaya perjuangan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang untuk memperbaiki suatu kondisi atau situasi yang ada (Adi Putra & Abdul Ghofur, 2018). Komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun makhluk sosial. Tidak ada satu pun orang yang bisa lepas dari proses komunikasi dalam aktivitas sehari-harinya. Kata "*communis*" sering dianggap sebagai asal kata dari "komunikasi," yang merujuk pada kesamaan pemikiran, makna, atau pesan. Komunikasi dalam organisasi adalah proses yang berlangsung dalam organisasi formal maupun informal dan sering kali melibatkan komunikasi yang kompleks. Proses ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama, sehingga dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Selain komunikasi organisasi, dorongan atau motivasi juga merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada pencapaian hasil yang diinginkan manajemen. Namun, menciptakan kinerja karyawan yang baik tidaklah mudah. Kinerja yang optimal hanya bisa terwujud jika variabel-variabel seperti komunikasi organisasi dan motivasi dikelola dengan baik dan diterima oleh seluruh karyawan dalam perusahaan (Ernika dkk., 2016).

Pola komunikasi berfungsi untuk menentukan cara yang paling efektif dalam berinteraksi ketika menyampaikan pesan. Meskipun demikian, tidak ada metode komunikasi yang sepenuhnya sempurna karena informasi bisa disampaikan untuk berbagai tujuan. Secara teori, terdapat empat jenis pola komunikasi: pola rantai, pola lingkaran, pola roda, dan pola saluran total. Pola rantai memungkinkan penyampaian sinyal atau

simbol secara bertahap atau sekaligus. Pola ini menjadi sangat penting ketika dihubungkan dengan prinsip-prinsip komunikasi, karena dapat membantu mewujudkan komunikasi yang lebih efektif.

Teori Komunikasi Organisasi menurut Pace & Faules menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi terbentuk dari perilaku yang muncul akibat adanya proses pengorganisasian sebelumnya. Ini adalah salah satu cara bagi seseorang untuk bisa terlibat dalam interaksi atau transaksi yang sedang berlangsung. Di sisi lain, Arnold & Feldman menggambarkan komunikasi organisasi sebagai proses umum atau tahapan untuk mendapatkan perhatian, pemahaman, dan penerimaan di dalam sebuah organisasi. Frank Jefkins melihat komunikasi organisasi sebagai bentuk komunikasi yang sudah direncanakan dan disampaikan kepada publik atau organisasi, di mana informasi tersebut diterima oleh masyarakat luas, khususnya anggota organisasi, dengan tujuan tidak hanya memberikan informasi tetapi juga menanamkan intuisi. Motivasi dalam konteks ini diartikan sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk mewujudkan keinginan pribadi melalui tindakan atau kegiatan tertentu demi mencapai tujuan yang diinginkan (Suryawan & Salsabilla, 2022).

Definisi fungsional dari komunikasi organisasi merujuk pada proses penyampaian dan pemahaman pesan di antara unit-unit komunikasi yang membentuk suatu organisasi. Dalam hal ini, organisasi terdiri dari berbagai unit komunikasi yang saling berhubungan secara hierarkis dan beroperasi dalam sebuah lingkungan. Sementara itu, definisi interpretatif dari komunikasi organisasi lebih fokus pada bagaimana pesan dikelola dalam batas-batas organisasi. Ini melibatkan proses penciptaan makna melalui interaksi yang tidak hanya membentuk dan mempertahankan organisasi tetapi juga mengubahnya. Perspektif interpretatif menekankan pentingnya peran individu dan proses dalam pembentukan makna, di mana makna tersebut muncul dari interaksi itu sendiri dan bukan hanya dari individu yang terlibat. Dengan kata lain, sifat utama dari komunikasi organisasi mencakup penciptaan pesan, penafsiran, dan pengelolaan kegiatan organisasi. Cara komunikasi berlangsung dan makna yang terbangun dalam organisasi bergantung pada pandangan seseorang terhadap organisasi tersebut (Adi Putra & Abdul Ghofur, 2018).

Motivasi Kerja Karyawan

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, dan untuk meraihnya, peran individu yang terlibat sangatlah krusial. Untuk memastikan bahwa orang-orang dalam organisasi bekerja sesuai harapan, penting untuk memahami motivasi mereka. Motivasi adalah faktor yang menentukan bagaimana seseorang bertindak dalam konteks pekerjaan; dengan kata lain, perilaku individu merupakan manifestasi langsung dari motivasi mereka. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi serta berada dalam lingkungan kerja yang mendukung akan memberikan kontribusi positif bagi organisasi, sehingga membantu pencapaian tujuan organisasi tersebut (Yanuari, 2019).

Secara terpisah, motivasi kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja secara individu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja. Namun, jika dilihat secara keseluruhan, baik stres kerja, motivasi kerja, maupun lingkungan kerja secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja pegawai (Manihuruk & Tirtayasa, 2020).

Motivasi adalah dorongan yang muncul dalam diri karyawan yang memberikan semangat untuk bekerja secara maksimal demi mencapai tujuan. Semakin kuat motivasi seseorang, semakin besar pula usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan (Syafitri and Azarkasyi 2022). Disiplin kerja juga merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan. Karyawan dengan disiplin kerja tinggi akan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik tanpa perlu pengawasan ketat dari atasan. Dengan kata lain, semakin baik disiplin seorang karyawan, semakin tinggi prestasi kerjanya. Penilaian disiplin kerja dapat dilihat dari ketepatan waktu, etika berpakaian, serta efektivitas penggunaan fasilitas kantor. Oleh karena itu, motivasi dan disiplin kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Dwi Antika dkk., 2021).

Menurut teori komunikasi organisasi, salah satu peran penting komunikasi dalam sebuah organisasi adalah untuk memberikan motivasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi, yang pada

gilirannya berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Motivasi adalah dorongan yang memicu seseorang untuk melakukan sesuatu, baik karena keinginan atau karena takut akan konsekuensi. Misalnya, jika seseorang berambisi untuk mendapatkan promosi atau kenaikan gaji, tindakannya akan didorong oleh tujuan tersebut. Dengan demikian, motivasi merupakan alat untuk mendorong karyawan berusaha keras dalam mencapai visi dan misi organisasi. Perusahaan tidak hanya mencari karyawan yang berbakat dan terampil, tetapi juga yang siap bekerja keras dan berkomitmen untuk mencapai hasil terbaik. Jika karyawan tidak berusaha maksimal dalam mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan mereka, maka kemampuan tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi organisasi.

Teori Hubungan Manusiawi

Penelitian ini mengacu pada teori komunikasi organisasi, khususnya teori hubungan manusiawi. Menurut Wiryanto (2004), komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan di dalam kelompok formal dan informal dalam suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi dan fokus pada kepentingan organisasi itu sendiri, mencakup hal-hal seperti prosedur kerja, produktivitas, dan tugas-tugas organisasi. Sementara itu, Everett (2005) menggambarkan komunikasi organisasi sebagai sistem terstruktur di mana individu bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui hierarki dan pembagian tugas. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi melibatkan interaksi dinamis antara unit-unit dalam organisasi, baik secara formal maupun informal. Ini berkaitan dengan pengaturan hak, kewajiban, tugas, wewenang, peran, fungsi, dan distribusi kekuasaan antara unit-unit yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Teori komunikasi organisasi yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari pemikiran para ahli, khususnya Teori Hubungan Manusiawi yang dikembangkan oleh Elton Mayo. Teori ini menekankan bahwa hubungan antar manusia memainkan peran krusial dalam keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Perspektif tentang hubungan manusia bisa bervariasi tergantung pada pandangan individu atau organisasi. Teori ini menggarisbawahi pentingnya fokus pada individu dan hubungan sosial di dalam organisasi. Menurut teori ini, strategi untuk meningkatkan dan memperbaiki organisasi melibatkan upaya untuk meningkatkan kepuasan anggota dan menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan potensi individu. Dengan cara ini, kepuasan kerja dan aktualisasi diri pekerja dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan produksi organisasi (Mukarom dkk., 2020).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi permasalahan, sebagaimana dijelaskan oleh (Panudju dkk., 2024). Penelitian dilakukan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palembang, khususnya di Divisi Layanan dan Kepesertaan yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman KM.4,5 No.732, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126. Periode penelitian berlangsung dari bulan Juli hingga Agustus 2024. Lokasi penelitian dipilih karena Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palembang merupakan pusat operasional utama untuk divisi tersebut, sehingga relevan dengan fokus topik penelitian. Fokus utama dari penelitian ini adalah memahami berbagai aspek yang terkait dengan divisi tersebut. Untuk memperoleh data, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih meliputi manajer Layanan dan Kepesertaan serta karyawan tetap di divisi tersebut. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, termasuk wawancara mendalam dan dokumentasi yang terkait dengan operasional divisi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, sementara data sekunder diperoleh dari dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Selain itu, observasi juga digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang situasi dan kondisi di Divisi Layanan dan Kepesertaan. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika dan faktor-faktor yang mempengaruhi Divisi Layanan dan Kepesertaan di PT TASPEN.

(Persero) Kantor Cabang Palembang, serta bagaimana aspek-aspek tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan operasional divisi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN

Diharapkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan secara konsisten dapat memotivasi karyawan Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka. Komunikasi yang efektif dalam organisasi sangat penting untuk memastikan bahwa interaksi antar bagian berjalan dengan harmonis, dinamis, dan teratur. Selain itu, pola komunikasi yang baik juga mendukung pengembangan strategi atau rencana baru guna mencapai visi dan misi organisasi. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, perlu ada pola komunikasi yang dirancang dengan baik agar komunikasi menjadi efektif. Teori hubungan manusiawi menekankan pada pentingnya pengembangan individu untuk motivasi kerja, komunikasi yang efektif tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga berperan krusial dalam mendukung perkembangan karier dan aktualisasi diri karyawan. Komunikasi yang mendukung pengembangan karier dan aktualisasi diri membantu karyawan merasa lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan wawancara dengan informan kunci, di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, arus komunikasi yang diterapkan adalah komunikasi vertikal, yang mencakup arus dari atas ke bawah serta dari bawah ke atas. Arus komunikasi ini terbentuk melalui interaksi antara atasan dan bawahan yang saling terkait dalam satu jalur. Pola komunikasi ini mengikuti struktur organisasi, yang berarti bahwa Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN menggunakan pola komunikasi berantai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya. Meskipun pola komunikasi berantai berisiko tinggi terhadap hilangnya informasi, setiap pesan tetap dikontrol dengan baik untuk mengurangi risiko tersebut. Dengan mengikuti struktur organisasi, arus komunikasi di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN dibentuk secara hierarkis, dan penyebaran informasi dilakukan sesuai dengan posisi atasan dalam struktur organisasi.

Pola komunikasi berantai berpotensi tinggi untuk menyebabkan kehilangan informasi karena proses penyampaian informasi dilakukan secara berurutan mengikuti struktur organisasi. Untuk mengurangi risiko ini, karyawan Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN selalu meminta klarifikasi jika pesan yang diterima kurang dipahami, sehingga kesalahan dalam implementasi dapat dihindari. Dengan demikian, terbentuklah model komunikasi dua arah. Dalam penelitian, terlihat jelas adanya respon dari penerima pesan yang menanyakan kejelasan makna. Proses bertanya ini mempertegas posisi pengirim pesan, yang harus mampu menjelaskan pesan dengan baik agar penerima dapat memahami dan memberikan reaksi yang sesuai. Reaksi tersebut tampak ketika informasi disampaikan sesuai dengan alur struktur, di mana jika bawahan belum terbiasa dengan format pesan yang diterima, mereka akan meminta penjelasan lebih lanjut kepada atasan.

Untuk meningkatkan motivasi karyawan Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, salah satu indikator penting adalah hubungan kedekatan yang dapat membangun rasa percaya diri. Kepercayaan diri ini memicu keterbukaan antar individu, seperti melalui berbagi informasi, yang pada gilirannya memotivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan. Komunikasi dianggap sebagai proses dan sistem yang terjadi baik secara disengaja maupun tidak disengaja. Sebagai proses, komunikasi berlangsung terus menerus dan berperan dalam membangkitkan motivasi setiap karyawan. Sebagai sistem, komunikasi membentuk hubungan antar individu melalui interaksi, sehingga menciptakan keterbukaan yang berkontribusi pada peningkatan motivasi karyawan Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN. Komunikasi yang disengaja mengandung maksud tertentu, sehingga penting adanya klarifikasi pesan yang disampaikan. Komunikasi yang dibangun bertujuan untuk memotivasi seluruh karyawan tanpa membedakan, melainkan melihat mereka sebagai satu keluarga besar Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN. Hubungan tersebut tidak terjadi begitu saja, melainkan melalui tahap-tahap tertentu yang menghasilkan komunikasi yang efektif.

Rasa kekeluargaan yang terbentuk ini mendukung terciptanya keharmonisan, yang didasari oleh prinsip keterbukaan.

Keterbukaan dalam komunikasi dapat memperkuat rasa saling percaya di antara karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi setiap individu. Kedekatan emosional juga berkontribusi pada motivasi karyawan. Keberhasilan pola komunikasi dapat diukur dari seberapa baik pekerjaan diselesaikan sesuai dengan informasi yang diterima. Dalam organisasi, pola komunikasi yang baik telah terbukti memperkuat kepercayaan dan keterbukaan di antara karyawan, yang berdampak positif pada motivasi serta kesesuaian hasil kerja. Komunikasi yang efektif terjadi ketika informasi atau pesan yang disampaikan antara pihak-pihak yang terlibat jelas dan mudah dipahami. Proses komunikasi yang diterapkan oleh Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN telah berhasil menciptakan komunikasi yang efektif yang meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan demikian, motivasi kerja muncul sebagai hasil dari interaksi yang terjalin selama proses komunikasi organisasi, di mana karyawan berkomunikasi dengan atasan serta rekan kerja mengenai harapan, pemenuhan kebutuhan, peluang, dan kinerja mereka. Berdasarkan metode penyampaian informasi yang diterapkan di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, komunikasi tersebut termasuk dalam kategori komunikasi formal yang disampaikan secara terstruktur.

Organisasi sering kali menghadapi kendala dalam operasionalnya, yang juga dapat terlihat dari proses aliran data. Tidak semua individu yang menerima informasi mampu menafsirkannya dengan benar. Hal ini juga berlaku untuk Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, yang berusaha memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan dapat digunakan dengan baik oleh setiap karyawan. Divisi ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk perbedaan persepsi dalam memahami informasi yang diterima, serta masalah terkait penggunaan kode atau penyandian dalam komunikasi. Untuk memastikan pesan sampai dengan tepat kepada karyawan, penting untuk mengidentifikasi mereka dengan benar. Tantangan besar terletak pada penerjemahan pesan antara pengirim dan penerima. Karyawan kini memiliki target pekerjaan yang harus dicapai, dan kadang-kadang, konsentrasi yang berlebihan bisa menyebabkan mereka melewatkan detail penting atau salah menanggapi pesan. Masalah ini sering terjadi dalam lingkungan pemerintahan maupun swasta. Agar organisasi dapat terus berfungsi dengan baik, penting untuk meminimalkan masalah-masalah ini.

Keberhasilan pelaksanaan tugas oleh seseorang sangat bergantung pada seberapa baik komunikasi yang terjadi. Hal ini juga berlaku di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN, di mana seringkali maksud dan tujuan pesan yang disampaikan sulit dipahami dengan jelas, sehingga menimbulkan berbagai interpretasi. Beragam persepsi ini muncul akibat kesalahan dalam menafsirkan pesan, yang sering disebabkan oleh penggunaan bahasa atau simbol yang memiliki makna ganda. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tersebut bisa saja tidak disengaja. Ketidaksengajaan ini terjadi karena pengirim pesan mungkin belum mempertimbangkan karakteristik atau latar belakang penerima pesan, seperti pengalaman kerja mereka. Akibatnya, ada kemungkinan besar terjadi kesalahan dalam pemahaman pesan. Komunikasi berlangsung ketika sumber pesan mengirimkan tanda atau simbol yang memicu respons dari penerima, baik dalam bentuk verbal (kata-kata) maupun non-verbal (tindakan), tanpa menjamin bahwa kedua pihak memiliki pemahaman yang sama terhadap sistem simbol yang digunakan.

Untuk mengurangi kesalahan dalam interpretasi pesan, penting bagi setiap karyawan untuk mengembangkan komunikasi dua arah. Ini memungkinkan pengirim pesan untuk menjelaskan maksud dan tujuan mereka dengan lebih jelas kepada penerima. Menurut Pace dan Faules (2010:172), penyampaian pesan secara berurutan merupakan bentuk komunikasi yang umum terjadi dalam organisasi. Karena tidak semua anggota organisasi memiliki tingkat pemahaman informasi yang sama, perlu dilakukan percakapan lebih lanjut untuk meminimalkan risiko miskomunikasi. Komunikasi dua arah menekankan pentingnya memberikan respons yang cepat untuk menghindari kesalahan interpretasi. Oleh karena itu, umpan balik sangat penting untuk memperjelas pesan dan menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Ini juga dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Namun, terkadang proses komunikasi

dalam organisasi dapat menghadapi hambatan, karena salah satu karakteristik komunikasi organisasi adalah adanya struktur yang jelas serta batasan yang dipahami oleh setiap anggota organisasi.

Ada solusi untuk berbagai masalah yang ada di Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN. Untuk mencapai kesamaan persepsi yang efektif, solusi Divisi Layanan dan Kepesertaan PT TASPEN untuk menekan hambatan penyampaian pesan harus berubah sesuai dengan perubahan situasi. Komunikasi harus dinamis karena mampu mengidentifikasi penerima pesan. Dengan mengidentifikasi penerima, karyawan dapat menyamakan persepsi mereka sehingga pesan tidak salah tafsir. Jika seseorang tidak tahu cara menerjemahkan pesan, responsnya akan sangat cepat. Dengan menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi, jarak dapat ditepis. Respon dapat dipercepat, sehingga klarifikasi informasi mudah diatasi.

4. Kesimpulan

Pola komunikasi organisasi yang mengikuti model komunikasi rantai memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan motivasi karyawan. Hal ini tercapai melalui pendekatan yang menekankan pentingnya membangun komunikasi individu yang efektif, di mana setiap karyawan didorong untuk saling percaya dan terbuka. Ketika kepercayaan terjalin, karyawan merasa lebih nyaman untuk mengemukakan ide, pendapat, serta masalah tanpa khawatir akan disalahpahami atau dinilai secara negatif. Selain itu, keterbukaan dalam berkomunikasi menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif, di mana informasi dapat mengalir dengan lebih lancar dan transparan, baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Kepercayaan dan keterbukaan ini tidak hanya mempererat hubungan antar karyawan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana setiap individu merasa didorong dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya kepada perusahaan. Dengan berjalannya komunikasi rantai yang terstruktur, karyawan merasa lebih termotivasi karena mereka merasa lebih terlibat dalam proses kerja dan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai tujuan serta harapan organisasi. Faktor-faktor yang menjadi penghambat komunikasi dalam organisasi antara lain adalah kesalahan dalam menginterpretasikan pesan yang diterima oleh penerima serta ketidaksamaan persepsi dalam memahami pesan tersebut. Kesalahan ini dapat terjadi karena perbedaan latar belakang, pengetahuan, atau pengalaman antara pengirim dan penerima pesan, yang mengakibatkan pesan yang disampaikan tidak diartikan dengan cara yang sama oleh kedua belah pihak. Selain itu, kurangnya kejelasan dalam penyampaian pesan juga dapat memperburuk situasi, sehingga menimbulkan miskomunikasi yang berpotensi menghambat kelancaran tugas dan pekerjaan. Untuk mengatasi masalah ini, solusi yang diterapkan adalah dengan membangun komunikasi dua arah yang lebih efektif. Komunikasi dua arah memungkinkan adanya interaksi timbal balik, di mana penerima pesan dapat meminta klarifikasi atau memberikan umpan balik kepada pengirim pesan. Dengan adanya komunikasi yang interaktif ini, kesalahan dalam interpretasi pesan dapat diminimalisir, dan kesamaan persepsi antara pengirim dan penerima dapat tercapai, sehingga meningkatkan efektivitas komunikasi dan mendorong tercapainya tujuan organisasi secara lebih baik.

Perusahaan harus memperbaiki transparansi dalam komunikasi internal untuk memastikan bahwa karyawan memahami dengan jelas tujuan dan kebijakan perusahaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, perlu disediakan saluran komunikasi yang terbuka dan mudah diakses agar karyawan dapat menyampaikan ide, saran, dan keluhan secara langsung tanpa hambatan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih mendukung dan produktif. Pelatihan keterampilan komunikasi untuk manajer dan pemimpin tim juga harus dilakukan secara berkala, guna memastikan komunikasi antara manajemen dan karyawan berjalan efektif dan mendukung peningkatan motivasi kerja. Memperkuat penerapan komunikasi dua arah yang aktif antara manajemen dan karyawan akan membuat karyawan merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan, yang dapat memotivasi mereka untuk bekerja dengan lebih optimal. Terakhir, evaluasi pola komunikasi yang diterapkan perlu dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga semangat dan motivasi karyawan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra, M., & Abdul Ghofur, M. (2018). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PERGERAKAN MAHASISWA ISLAM INDONESIA (PMII) DI KOTA MALANG. Dalam *JISIP* (Vol. 7, Nomor 2). www.publikasi.unitri.ac.id
- Awaru, T. (2019). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. <https://www.researchgate.net/publication/330383213>
- Dwi Antika, N., Studi Administrasi Bisnis, P., Timur, J., Fajar Nataraningtyas Program Studi Administrasi Bisnis, M., Venanda Tessa Lonikat Program Studi Administrasi Bisnis, E., & Dwiridotjahjono Program Studi Administrasi Bisnis, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono The Influence of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance in PTPN X Sugar Factory Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 99–108.
- Ernika, D., Kunci, K., Organisasi, K., Dan, M., & Karyawan, K. (2016). *INTI TRACTORS SAMARINDA*. 4(2), 87–101.
- Kartini1, A. A. P. D. A. H. K. R. S. N. S. A. M. N. F. S. Z. L. S. H. (2024). *Teori Komunikasi Organisasi*.
- Kasus Pada Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita Borneo Author, S., & Hafizah, E. (2020). *ICRHD: Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development Title: POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PEREMPUAN DI KOTA PONTIANAK*. <https://sketsaunmul.co/berita-kampus/potensi->
- Manihuruk, C. P., & Tirtayasa, S. (2020). *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai*. 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5040>
- Mukarom, Z., Dakwah, J. M., Dakwah, F., Uin, K., Gunung, S., & Bandung, D. (2020). *TEORI-TEORI KOMUNIKASI*. <http://md.uinsgd.ac.id>
- Mulia, J. B., & Maharani, D. (2023). *Pola Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Palembang Dalam Membangun Loyalitas Anggota*. <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6551360/sejarah-berdirinya-hmi-yang-kini-berusia-76-tahun>
- Nurany, F., Prasetyowati, T., & Pitajeng, L. A. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Orangtua Terhadap Pentingnya Pendidikan Anak Usia Dini. *representamen*, 9(01), 77–86. <https://doi.org/10.30996/representamen.v9i01.8326>
- Panudju, A. T., Kesehatan, P., Semarang, K., & Kalalinggi, S. Y. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN Salis Nurbaiti*. <https://www.researchgate.net/publication/377847335>
- Syafitri, Nur, and Badaruddin Azarkasyi. 2022. “A COMMUNICATION MANAGEMENT IN OVERCOMING REVENUE UNCERTAINTY IN THE APPLICATION OF THE WEIGHBRIDGE VINA SYSTEM AT PT. BGR LOGISTICS INDONESIA PALEMBANG BRANCH: MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENGATASI KETIDAKPASTIAN PENDAPATAN PADA APLIKASI SISTEM VINA JEMBATAN TIMBANG DI PT. BGR LOGISTICS INDONESIA CABANG PALEMBANG.” *JSIKOM* 1(02):34–43.
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>

Yanuari, Y. (2019). *ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*. <https://doi.org/10.24853/baskara.2.1.44-54>