

PERAN KOMUNIKASI ANTARDIVISI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PROSES KERJA DI PT. SANGKAR ANDIKA PERKASA

Vivin Nur Handini¹, Dhyah Wulansari²

STIE Mahardhika Surabaya

e-mail: vivinnurhandini@gmail.com¹, dhyah.wulansari@stiemahardhika.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi antardivisi yang terjalin pada PT. Sangkar Andika Perkasa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan sebanyak lima orang yang berasal dari beberapa divisi. Data dikumpulkan melalui telaah pustaka dan kegiatan wawancara. Hasil riset mengindikasikan bahwa komunikasi antardivisi sangat mempengaruhi efektifitas proses kerja: Pertama, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan intens kepada seluruh divisi akan tetapi diutamakan berkomunikasi secara langsung agar pesan tersampaikan dengan jelas dan lugas. Kedua, banyak kendala dalam berkomunikasi akan tetapi kita harus tahu bagaimana menyikapi dan meminimalisir hambatan tersebut. Ketiga, komunikasi sangat berdampak pada jalannya proses kerja. Keempat, selalu menjaga komunikasi bagaimanapun bentuk komunikasinya agar semua hal bisa tersampaikan.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Antardivisi, Proses Kerja.

PENDAHULUAN

Organisasi adalah entitas sosial yang melibatkan lebih dari satu individu, yang bekerja dengan terkoordinasi guna meraih sasaran yang telah disepakati (Daft, 2019:12). Sama halnya didalam sebuah perusahaan yang sudah pasti memiliki tujuan, Meraih profit secara maksimal merupakan salah satu tujuan mendasar dalam pembentukan perusahaan, sementara sasaran perusahaan adalah memastikan kelangsungan operasionalnya melalui pertumbuhan dan pencapaian laba (profit)(Simatupang, Syahril 2016).

Untuk itu kita memerlukan tim yang solid dan saling bersinergi. Dalam hal ini karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam proses kerja untuk mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu diperlukan karyawan yang kompeten agar proses kerja menjadi lebih efektif. Penelitian Rahmawaty Pinem (2023) juga menegaskan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perusahaan. Karyawan yang kompeten mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efektif, menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik, dan berkontribusi pada inovasi organisasi. Hal ini membuat perusahaan lebih responsif terhadap perubahan pasar dan mampu mempertahankan daya saingnya.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, umumnya terdapat beberapa departemen atau divisi yang masing-masing mempunyai tanggung jawab tersendiri. Meskipun memiliki tugas yang berbeda, setiap bagian saling terhubung dan bekerja secara berkesinambungan(Winata & Nasution 2023). Jika satu divisi memiliki masalah dan stak maka divisi lain juga tidak akan bisa berjalan, maka dari itu kita perlu melakukan koordinasi antardivisi agar proses kerja bisa terjadi dengan efektif dan efisien. Jika komunikasi terjalin dengan baik maka tidak akan terjadi miskomunikasi. Komunikasi memiliki peran krusial dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. Penerapan strategi komunikasi yang efektif dapat mendukung kelancaran dan efisiensi proses kerja di dalam perusahaan. Sebaliknya, kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan dapat menimbulkan miskomunikasi dan kebingungan dalam menjalankan tugas-tugas kerja (Marpaung et al., 2020).

PT. Sangkar Andika Perkasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa outsourcing atau jasa penyalur tenaga kerja. Sebagai penyedia jasa, komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan antara perusahaan mitra kerja dan perusahaan penyedia jasa untuk memastikan tujuan yang jelas, kelancaran operasional, dan penyelesaian masalah yang cepat. Untuk itu dibutuhkan komunikasi yang efektif pula dari antardivisi agar dapat menunjang proses kerja

didalam perusahaan outsourcing, karena bagaimana kita bisa menjalin komunikasi yang baik dengan mitra kerja jika komunikasi dalam perusahaan saja tidak baik.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Winata & Nasution (2023) di PT. Bandar Sumatra Indonesia, metode statistik dan observasi digunakan untuk menganalisis komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat krusial dalam performa karyawan di perusahaan tersebut. Komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi menjadi faktor krusial yang mampu mendorong perbaikan performa kerja para karyawan. Interaksi yang efektif dapat membentuk suasana kerja yang positif dan transparan dalam perusahaan. Hal tersebut penting untuk diperhatikan dalam hal kreativitas dan loyalitas karyawan.

Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan bahwasannya komunikasi penting dalam sebuah perusahaan Dari uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa komunikasi memiliki fungsi yang sangat krusial untuk dilakukan dalam kerjasama tim antar karyawan ataupun antar divisi maka peneliti mengangkat judul “Peran Komunikasi Antar Divisi dalam Mendukung Efektivitas Proses Kerja” karena dengan komunikasi yang efektif akan mempermudah proses kerja dalam suatu organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran atau deskripsi mengacu pada bukti-bukti faktual dan relasi antara fenomena yang dikaji secara intensif (Sugiyono, 2015). Kesumaningrum (2021) menyatakan bahwa riset kualitatif terbatas dan memfokuskan pada penjelasan komponen bebas tidak menghubungkannya pada komponen lain. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dan studi pustaka, yang meliputi sumber dari buku referensi serta publikasi ilmiah sebelumnya. Wawancara merupakan suatu proses di mana peneliti telah merancang format pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dikaji (Wiliny et al., 2019).

Hal ini dilakukan dengan tujuan menghasilkan data yang akurat, untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendetail mengenai penerapan komunikasi antar divisi dalam proses kerja. Narasumber dalam riset ini akan diwawancarai secara mendalam oleh peneliti, terdiri dari lima pegawai yang bertugas di divisi HRD, Keuangan, dan Koordinator Lapangan di PT. Sangkar Andika Perkasa. Lokasi penelitian ini terletak di Jl. Pagesangan 2A/22 Surabaya.

Berikut uraian mengenai narasumber penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Profil Narasumber

No	Narasumber	Departemen	Durasi Kerja
1	Tita	HRD	3 Tahun
2	Devi	HRD	1 Tahun
3	Titis	Keuangan	12 Tahun
4	Nanta	Koordinator	7 Tahun
5	Indri	Koordinator	6 Tahun

Berikut uraian pertanyaan interview terstruktur dapat dilihat pada **Tabel 2** dibawah ini:

Topik	Soal Interview
Proses Komunikasi Antardivisi	1. Bagaimana biasanya komunikasi antardivisi dilakukan dan media apa saja yang digunakan ? 2. Seberapa sering komunikasi antardivisi dilakukan dan siapa saja yang biasa terlibat ?
Hambatan dalam komunikasi antardivisi	3. Apa kendala yang sering muncul saat berkomunikasi dengan divisi lain?

Dampak komunikasi terhadap efektifitas proses kerja	4. Apakah perbedaan gaya komunikasi antardivisi menyulitkan proses kerja sama ?
Strategi dan Solusi Komunikasi	5. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh komunikasi yang baik terhadap kelancaran pekerjaan, terutama dalam mempercepat dan memastikan tugas selesai tepat waktu?
	6. Apa yang terjadi jika komunikasi antardivisi tidak berjalan lancar ?
	7. Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau sistem khusus untuk mendukung komunikasi antardivisi ?
	8. Menurut anda, apa yang bisa dilakukan agar komunikasi antardivisi lebih efektif ?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Proses Komunikasi Antardivisi

Respon informan terkait pertanyaan No. 1 “Diusahakan ngobrol secara langsung atau face to face, jika sedang tidak bisa bertemu baru komunikasi melalui telepon, grup WhatsApp, dan Email.” (Semua)

Respon informan terkait pertanyaan No. 2 “Sesering mungkin dan melibatkan divisi terkait.” (Titis, Indri, Nanta); tanggapan lainnya “Sesering mungkin dan melibatkan semua divisi karena walaupun kelihatannya tidak terlibat akan tetapi semua divisi saling berkaitan dan pekerjaannya berkesinambungan.” (Tita dan Devi)

2. Hambatan dalam komunikasi antardivisi

Respon informan terkait pertanyaan No. 3 “Karena saya selalu stay di lapangan dan jarang ke kantor untuk koordinasi, saya biasanya koordinasi melalui telepon dan hambatan terbesar saya biasanya ada di sinyal.” (Indri); tanggapan lainnya “Berbeda pendapat dan berasumsi bahwa pekerjaan dia lebih banyak daripada temannya padahal pekerjaan itu sama, diukur tidak hanya dari satu aspek tapi dari beberapa aspek.” (Tita); tanggapan lainnya “Jika komunikasi melalui chat biasanya menimbulkan beda pemahaman.” (Nanta); tanggapan lainnya “Miskomunikasi dan perbedaan pendapat dalam menyelesaikan suatu masalah karena keadaan di lapangan dan di kantor beda.” (Titis dan Devi)

Respon informan terkait pertanyaan No. 4 “Iya, karena semua orang memiliki gaya komunikasi yg berbeda-beda.” (Semua)

3. Dampak komunikasi terhadap efektifitas proses kerja

Respon informan terkait pertanyaan No. 5 “Sangat penting, sangat besar, dan sangat berpengaruh sekali.” (Semua)

Respon informan terkait pertanyaan No. 6 “Miskomunikasi” (Titis); tanggapan lainnya “Miskomunikasi kemudian bisa bersikap Seenaknya.” (Tita); tanggapan lainnya “Pekerjaan jadi kacau dan tidak selesai tepat waktu.” (Indri dan Nanta); tanggapan lainnya “Miskom dan menyulitkan pekerjaan teman.” (Devi)

4. Strategi dan Solusi Komunikasi

Respon informan terkait pertanyaan No. 7 “Ada, seperti grup khusus.” (Titis, Tita, Indri, Nanta); tanggapan lainnya “Perusahaan membebaskan cara berkomunikasi masing-masing divisi.” (Devi)

Respon informan terkait pertanyaan No. 8 “Sesering mungkin melakukan komunikasi sekecil apapun masalahnya.”(Semua)

Pembahasan

Bersumber dari jawaban interview dengan narasumber mengenai empat hal yang terdiri dari delapan pertanyaan, pembahasan mendalam dapat dilakukan dengan melibatkan pernyataan pendukung dari informan serta beberapa studi literatur sebagai referensi :

1. Proses Komunikasi Antardivisi

Komunikasi antardivisi memang lebih baik dilakukan secara langsung akan tetapi terkadang kita membutuhkan koordinasi secepat mungkin dengan bantuan media-media yang ada. Menurut Suranto (2018) Sending atau pengiriman pesan, untuk pengiriman pesan bisa melalui komunikasi langsung, atau menggunakan media seperti surat, telepon, email dan lainnya. Penggunaan media tersebut memungkinkan komunikasi tetap berlangsung secara cepat dan efisien walaupun tidak bertatap muka. Selain itu komunikasi juga harus dilakukan sesering mungkin untuk mendukung efektifitas kerja. Menurut Syahputra et al. (2024) Interaksi yang efektif mendorong informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, mendorong dukungan, berbagi ide, dan penyelesaian masalah bersama. Hal ini menciptakan lingkungan kerja positif dan kolaboratif, yang meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

2. Hambatan dalam komunikasi antardivisi

Dalam setiap organisasi pasti memiliki hambatan atau kendala salah satunya dalam komunikasi antardivisi pasti ada. Apalagi di PT. Sangkar Andika Perkasa ada karyawan yang menetap di kantor dan keliling di beberapa area pabrik, yang menyebabkan beberapa permasalahan dalam komunikasi seperti susah sinyal (hambatan teknis), salah paham (hambatan semantik dan persepsi), serta miskomunikasi (akibat faktor struktural dan psikologis). Gaya komunikasi setiap orang juga bisa mempengaruhi komunikasi antardivisi dalam menyelesaikan masalah. Menurut Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss (2000) terdapat enam gaya komunikasi utama yang sering digunakan dalam interaksi manusia, khususnya dalam konteks organisasi dan hubungan interpersonal.

1. The Controlling Style

Pola interaksi yang sifatnya mengontrol, di mana komunikator memusatkan pesan satu arah (one-way communication) dengan tujuan mengatur, membatasi, atau memaksa perilaku dan pikiran orang lain. Biasanya digunakan untuk mempersuasi agar orang lain bertindak secara efektif, sering dalam bentuk kritik. Namun, gaya ini cenderung bernada negatif dan dapat menimbulkan respons negatif juga.

2. The Equallitarian Style

Pola interaksi dua arah yang terbuka dan santai, memungkinkan anggota untuk mengungkapkan gagasan secara bebas dalam suasana informal dan rileks. Gaya ini menekankan kesetaraan dan empati, efektif untuk membina kerja sama dan pengambilan keputusan bersama. Gaya ini dianggap ideal dalam komunikasi organisasi.

3. The Structuring Style

Pola interaksi yang terstruktur, menggunakan pesan baik tertulis maupun lisan untuk memperjelas perintah, instruksi, menjadwalkan tugas, dan menjaga keteraturan dalam organisasi.

4. The Dynamic Style

Pola interaksi yang ekspresif dan agresif, berorientasi pada tindakan dengan tujuan merangsang audiens agar melakukan sesuatu dengan lebih baik.

5. The Relinquishing Style

Pola interaksi yang mencerminkan kesediaan menerima masukan, pandangan, dan ide orang lain. Komunikator dengan gaya ini tidak memerintah, tetapi lebih bersifat menerima dan terbuka.

6. The Withdrawl Style

Gaya komunikasi di mana komunikator menarik diri dari komunikasi yang sedang berlangsung, biasanya karena sudah tidak ingin terlibat. Gaya ini kurang efektif untuk hubungan yang sehat.

3. Dampak komunikasi terhadap efektifitas proses kerja

Dapat kita lihat dari jawaban wawancara diatas, bahwa komunikasi memiliki dampak yang sangat besar terhadap efektifitas proses kerja. Saat komunikasi antardivisi berjalan lancar maka proses kerja akan lancar juga, pun sebaliknya jika komunikasi antardivisi tidak berjalan lancar akan menimbulkan miskomunikasi dan menghambat proses kerja divisi lainnya.

Hasil wawancara diatas didukung oleh penelitian Sartika, Dewi (2014) Hasil penelitian mengindikasikan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Paru, Faggidae, Neno, dan Nursiani (2024) juga menunjukkan bahwa komunikasi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan di Hotel Sotis Kupang.

4. Strategi dan Solusi Komunikasi

Dari perusahaan memfasilitasi grup khusus untuk antardivisi saling berkomunikasi, tidak berhenti disitu perusahaan juga membebaskan bilamana fasilitas grup dirasa kurang strategis, perusahaan membebaskan karyawan melakukan komunikasi untuk kelancaran komunikasi itu sendiri.

Menurut Homsah, S., & Kusuma, A. (2024) Komunikasi yang berjalan dengan baik dalam sebuah organisasi memiliki peranan krusial dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif. Oleh karena itu, penting bagi seluruh anggota organisasi untuk secara bersama-sama menyadari dan bertanggung jawab dalam membangun komunikasi yang efektif.

Adapun penelitian Aprinawati et al., (2024) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya memperbaiki interaksi antarindividu, tetapi juga meningkatkan motivasi kerja dan mengurangi masalah disiplin, seperti keterlambatan. Hasil studi ini juga menawarkan rekomendasi praktis untuk mengembangkan budaya komunikasi yang lebih terbuka dan menyelenggarakan pelatihan komunikasi yang terstruktur.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari jawaban narasumber dalam riset ini adalah bahwasannya komunikasi antardivisi di PT. Sangkar Andika Perkasa memegang peranan penting dalam efektivitas proses kerja. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara dengan karyawan yang menyatakan bahwa: pertama, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan intens kepada seluruh divisi akan tetapi diutamakan berkomunikasi secara langsung agar pesan tersampaikan dengan jelas dan lugas. Kedua, banyak kendala dalam berkomunikasi akan tetapi kita harus tahu bagaimana menyikapi dan meminimalisir hambatan tersebut. Ketiga, komunikasi sangat berdampak pada jalannya proses kerja. Keempat, selalu menjaga komunikasi bagaimanapun bentuk komunikasinya agar semua hal bisa tersampaikan.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sekecil apapun masalahnya baiknya dikomunikasikan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau masalah yang lebih besar dikemudian hari. Menyadari seberapa penting komunikasi dan temukan cara berkomunikasi yang pas agar bisa merasa nyaman dalam menyampaikan atau menerima informasi untuk bisa menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mempermudah proses kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprinawati, A., Hutasoit, E., Milano, F., Rahma, K., Fauziah, S., & Khaira, I. (2024). Optimalisasi komunikasi internal dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan: Studi literatur PT Dwi Indah. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), 15027–15029.
- Daft (2019 :12), *Manajemen (Fifth Edition)* Nasville : Tennessee.
- Homsah, S., & Kusuma, A. (2024). Membangun komunikasi efektif dalam organisasi. *JIPMuktj: Jurnal Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Kramat Jati*, 5(1), 215–218.
- Kesumaningrum, M., Lan, W. P., Sulaiman, F., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia di PD . Anugrah Mas Perkasa. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (SENSASI)*, 416–418.
- Marpaung, F. K., Namirah, Y., Usandra, S., Putra, G., & Monica, C. (2020). Pengaruh Komunikasi, Pelatihan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia. *Jurnal Warta*, 14, 175–193
- Paru, S., Fanggidae, R., Neno, M., & Nursiani, N. P. (2024). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA HOTEL SOTIS KUPANG. *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(5), 1133-1139.
- Pinem, R. (2023). Pengaruh kompetensi karyawan terhadap efisiensi operasional perusahaan: Perspektif manajemen sumber daya manusia. *Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area*.
- Sartika, D. (2014). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). *UIN Alauddin Makassar*.
- Simatupang, S. (2016). Analisis anggaran biaya proyek sebagai alat pengendalian pada PT. Graha Agung Lestari Medan (Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area). *Universitas Medan Area*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suranto, A. W. (2018). *Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahputra, S., Lubis, A., & Harahap, R. (2024). Pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja tim dan lingkungan kerja positif. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 12(2), 45–58.
- Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss. 2000. *Human Communication (Prinsip Prinsip Dasar)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Wilinny, W., Halim, C., Sutarno, S., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(1), 1–6.
- Winata, R. A., & Nasution, M. I. P. (2023). Peran komunikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bandar Sumatra Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 635–642.