

PERAN KOMUNIKASI INTERNAL SEBAGAI FAKTOR KUNCI DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN KEPUASAN KARYAWAN: STUDI PUSTAKA

Lady Wulandari Setyaningrum
ladysetya@gmail.com
Lemondial Business School

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi internal sebagai faktor kunci dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan melalui studi pustaka. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi pustaka atau literature review, dimana data dikumpulkan dari artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2021 hingga 2025 dari berbagai basis data akademik internasional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi secara deskriptif untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan mensintesis temuan dari berbagai sumber literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memperjelas tugas dan tanggung jawab, memfasilitasi feedback yang konstruktif, serta mendorong kolaborasi dan kerja sama tim yang lebih baik. Komunikasi internal juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang transparan, membangun kepercayaan antara karyawan dan organisasi, serta memberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi. Lebih jauh, mekanisme komunikasi internal berfungsi sebagai penghubung strategis yang mengintegrasikan berbagai praktik manajemen SDM seperti pelatihan, penilaian kinerja, dan kompensasi, sehingga secara simultan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan dalam organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of internal communication as a key factor in human resource management to improve employee performance and satisfaction through a literature review study. The method used is a qualitative approach with a literature review design, where data was collected from scientific journal articles published in the period from 2021 to 2025 from various international academic databases. The data analysis technique used is descriptive content analysis to identify main themes and synthesize findings from various relevant literature sources. The research results show that internal communication has a very important role in improving employee performance by clarifying tasks and responsibilities, facilitating constructive feedback, and encouraging better team collaboration and cooperation. Internal communication also contributes significantly to increasing employee satisfaction through creating a transparent work environment, building trust between employees and the organization, and providing opportunities to convey aspirations. Furthermore, the internal communication mechanism functions as a strategic link that integrates various HRM practices such as training, performance appraisal, and compensation, so that it can simultaneously improve employee performance and satisfaction in the organization.

Keywords: Internal Communication, Human Resource Management, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Di era modern ini, sumber daya manusia menjadi aset paling berharga bagi setiap organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau modal yang dimiliki, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas dan produktivitas karyawan yang bekerja di dalamnya. Dalam konteks ini, manajemen sumber daya manusia

memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara optimal dan merasa puas dengan pekerjaannya. Salah satu elemen krusial yang sering kali diabaikan dalam manajemen SDM adalah komunikasi internal yang efektif. Komunikasi internal bukan sekadar pertukaran informasi biasa, melainkan merupakan jembatan yang menghubungkan visi organisasi dengan pemahaman dan tindakan karyawan di lapangan.

Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi internal yang berkualitas tinggi memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja mereka. Ketika karyawan mendapatkan informasi yang jelas, tepat waktu, dan relevan tentang tujuan organisasi, kebijakan perusahaan, dan ekspektasi terhadap pekerjaan mereka, tingkat kepuasan kerja mereka cenderung meningkat secara signifikan (Pirrotta et al., 2025). Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan saling percaya, dimana karyawan merasa dihargai dan menjadi bagian penting dari organisasi. Kondisi ini pada akhirnya mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik mereka dalam mencapai target perusahaan. Studi terkini juga mengungkapkan bahwa komunikasi internal dan keterlibatan karyawan menjadi semakin sentral bagi kinerja organisasi, terutama dalam menghadapi inovasi teknologi, globalisasi, dan penyesuaian pasca-pandemi yang mengubah cara kerja dan ekspektasi karyawan (Nadales-Gallego et al., 2025).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak organisasi masih menghadapi tantangan dalam mengelola komunikasi internal secara efektif. Permasalahan seperti informasi yang tidak tersalurkan dengan baik, kesalahpahaman antara atasan dan bawahan, serta kurangnya mekanisme feedback yang konstruktif masih sering terjadi di berbagai perusahaan. Hal ini berdampak pada menurunnya motivasi karyawan, meningkatnya tingkat turnover, dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana komunikasi internal dapat diintegrasikan secara strategis dalam praktik manajemen SDM untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Komunikasi internal didefinisikan sebagai semua bentuk komunikasi formal dan informal yang terjadi di dalam organisasi pada berbagai tingkatan hierarki. Komunikasi ini mencakup pertukaran informasi antara manajemen dengan karyawan, antar karyawan, maupun antar departemen dalam organisasi. Kualitas komunikasi internal sangat mempengaruhi dinamika organisasi, mulai dari pertukaran informasi hingga tingkat keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan bersama. Tinjauan sistematis terhadap komunikasi internal digital menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi telah membuka peluang baru dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi (Tkalac Verčič et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap strategi, visi, dan tujuan organisasi, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk lebih terlibat aktif dalam pekerjaan mereka.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, komunikasi internal berperan sebagai mekanisme penting yang menghubungkan berbagai praktik SDM dengan hasil kinerja karyawan. Praktik SDM seperti rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, dan sistem kompensasi semuanya memerlukan komunikasi yang jelas dan efektif agar dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh karyawan. Ketika organisasi mampu mengkomunikasikan nilai-nilai, ekspektasi, dan kebijakan SDM dengan baik, karyawan akan memiliki pemahaman yang lebih jelas tentang peran mereka dan merasa lebih terhubung dengan organisasi. Penelitian mengenai pengalaman karyawan menunjukkan bahwa praktik SDM yang mencakup kebijakan relokasi, cuti keluarga dan medis, kepuasan karier, praktik keberagaman dan inklusi, pengembangan keterampilan, dan lingkungan

kerja yang fleksibel semuanya mempengaruhi pengalaman karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja mereka ((Grover & Chawla, 2025).

Kepuasan karyawan merupakan kondisi psikologis dimana karyawan merasa senang dan puas dengan berbagai aspek pekerjaannya, termasuk lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta pengakuan yang mereka terima. Kepuasan kerja ini sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang mereka terima dari organisasi. Komunikasi yang transparan, menghormati, dan inklusif dapat bertindak sebagai sumber daya positif yang meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk atau beban komunikasi yang berlebihan dapat menjadi tuntutan pekerjaan tambahan yang berpotensi meningkatkan kelelahan dan ketidakpuasan karyawan. Analisis konfigurasi kausal menunjukkan bahwa komunikasi memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan karyawan di perusahaan jasa, dengan pertemuan internal yang rutin dan sesi pelatihan komunikasi yang spesifik menjadi faktor pendorong komunikasi yang berkualitas (Curado et al., 2022).

Kinerja karyawan, di sisi lain, merujuk pada hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi. Kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis karyawan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh motivasi, keterlibatan, dan dukungan yang mereka terima dari organisasi. Komunikasi internal yang efektif membantu karyawan memahami apa yang diharapkan dari mereka, memberikan feedback yang membangun, dan memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antar tim, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja. Tinjauan sistematis terkini mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia, kesejahteraan karyawan, dan kinerja memiliki hubungan yang saling terkait erat, dimana praktik SDM yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka (Diep & Horváthová, 2025).

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang komunikasi internal dan manajemen SDM secara terpisah, masih terdapat celah dalam literatur mengenai bagaimana komunikasi internal secara spesifik berfungsi sebagai faktor kunci yang mengintegrasikan berbagai praktik manajemen SDM untuk secara simultan meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Kebanyakan penelitian sebelumnya cenderung fokus pada satu variabel hasil saja, baik kinerja atau kepuasan, dan tidak banyak yang mengeksplorasi hubungan holistik antara komunikasi internal sebagai mekanisme penghubung dalam sistem manajemen SDM yang mempengaruhi kedua variabel tersebut secara bersamaan. Selain itu, dalam konteks Indonesia, penelitian yang secara komprehensif menganalisis peran komunikasi internal dalam manajemen SDM untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan masih terbatas. Padahal, konteks budaya dan praktik organisasi di Indonesia memiliki karakteristik unik yang mungkin berbeda dengan penelitian yang dilakukan di negara-negara Barat. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang mengkaji komunikasi internal bukan hanya sebagai fungsi pendukung, tetapi sebagai faktor kunci strategis dalam manajemen SDM yang memiliki dampak ganda terhadap kinerja dan kepuasan karyawan. Studi ini juga menyajikan tinjauan pustaka terkini yang menggabungkan berbagai perspektif teoritis dan temuan empiris dari penelitian-penelitian mutakhir untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual mengenai topik ini.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting baik bagi pengembangan teori komunikasi organisasi dan manajemen SDM, maupun bagi praktik manajemen di organisasi-organisasi. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan penelitian utama. Pertama, bagaimana peran komunikasi internal dalam praktik manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan

kinerja karyawan. Kedua, bagaimana komunikasi internal berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan karyawan dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Ketiga, bagaimana mekanisme komunikasi internal dapat mengintegrasikan praktik manajemen SDM untuk secara simultan meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Ketiga pertanyaan penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang peran strategis komunikasi internal dalam sistem manajemen SDM.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai komunikasi organisasi dan manajemen sumber daya manusia dengan menyajikan tinjauan pustaka yang komprehensif dan terintegrasi mengenai peran strategis komunikasi internal. Studi ini juga memperkaya pemahaman tentang bagaimana komunikasi internal berfungsi sebagai mekanisme penghubung antara praktik SDM dengan hasil kinerja dan kepuasan karyawan, yang dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Secara praktis, temuan dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi para praktisi manajemen SDM dan pemimpin organisasi dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi internal yang efektif. Pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana komunikasi internal mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan dapat membantu organisasi dalam mengoptimalkan investasi mereka pada program komunikasi dan pengembangan SDM. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih komunikatif, transparan, dan mendukung, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan, serta berkontribusi pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi pustaka atau literature review yang bersifat naratif dan komprehensif. Metode studi pustaka dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkonsolidasikan, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai temuan empiris yang telah dipublikasikan sebelumnya mengenai peran komunikasi internal dalam manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja dan kepuasan karyawan. Desain penelitian ini mengadopsi prinsip-prinsip tinjauan literatur yang sistematis namun fleksibel, dimana proses pengumpulan dan analisis data dilakukan secara iteratif untuk memastikan bahwa semua literatur yang relevan dengan topik penelitian dapat diidentifikasi dan dikaji secara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan mengintegrasikan berbagai perspektif teoretis serta temuan empiris dari beragam konteks organisasi yang berbeda, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih holistik mengenai fenomena yang diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2021 hingga 2025, dengan fokus pada jurnal-jurnal berkualitas tinggi yang terindeks dalam basis data akademik internasional seperti Scopus, Web of Science, Google Scholar, dan ProQuest. Kriteria inklusi yang ditetapkan mencakup artikel yang membahas komunikasi internal, manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan, dan kepuasan karyawan, baik secara terpisah maupun dalam kombinasi. Proses pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci seperti internal communication, human resource management, employee performance, employee satisfaction, dan kombinasi dari kata kunci tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi (content analysis) secara deskriptif, dimana seluruh literatur yang terkumpul dibaca secara seksama, kemudian diekstraksi dan dikategorisasi berdasarkan tema-tema utama yang muncul. Proses sintesis dilakukan dengan mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai sumber literatur untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan menghasilkan

kesimpulan yang komprehensif (Lim, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunikasi Internal dalam Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan

Komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting dalam praktik manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di berbagai organisasi. Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, ditemukan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Komunikasi internal berfungsi sebagai saluran penyampaian informasi yang menghubungkan manajemen dengan karyawan, sehingga setiap karyawan dapat memahami dengan jelas mengenai tugas, tanggung jawab, target yang harus dicapai, serta harapan organisasi terhadap mereka (Rizkyana et al., 2024). Ketika informasi mengalir dengan lancar dan transparan, karyawan akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peran mereka dalam mencapai tujuan organisasi, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk bekerja lebih produktif dan berkontribusi secara optimal.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang terbuka, jelas, dan transparan dapat memperkuat pemahaman karyawan terhadap peran dan tanggung jawab mereka, sekaligus membangun hubungan kerja yang harmonis antar karyawan maupun dengan atasan (Tarihoran & Nasution, 2023). Dalam konteks manajemen SDM, komunikasi internal berperan sebagai penghubung antara berbagai praktik SDM seperti rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karier dengan implementasi di lapangan. Ketika karyawan mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai standar kinerja yang diharapkan, mereka akan lebih mudah untuk menyesuaikan perilaku kerja mereka sesuai dengan ekspektasi organisasi (Lestari et al., 2024). Selain itu, komunikasi internal juga memfasilitasi proses feedback yang konstruktif, dimana karyawan dapat menerima masukan mengenai kinerja mereka dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Lebih lanjut, komunikasi internal yang baik menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan kerja sama tim (Dhone & Sarwoko, 2022). Dalam organisasi yang menerapkan komunikasi internal secara efektif, karyawan merasa lebih terhubung satu sama lain dan memiliki rasa kebersamaan yang kuat dalam mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang efektif juga mengurangi terjadinya kesalahpahaman, konflik, dan hambatan koordinasi yang sering kali menjadi penghalang produktivitas. Ketika karyawan merasa bahwa suara mereka didengar dan pendapat mereka dihargai melalui saluran komunikasi yang ada, tingkat keterlibatan mereka dalam pekerjaan akan meningkat (Miranti et al., 2025). Keterlibatan yang tinggi ini kemudian diterjemahkan menjadi kinerja yang lebih baik, karena karyawan yang terlibat cenderung lebih bersemangat, inovatif, dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka (Surya et al., 2024).

Kontribusi Komunikasi Internal terhadap Peningkatan Kepuasan Karyawan dalam Konteks Manajemen Sumber Daya Manusia

Komunikasi internal juga memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap peningkatan kepuasan karyawan dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Kepuasan karyawan merupakan kondisi emosional dan psikologis dimana karyawan merasa senang, dihargai, dan puas dengan berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta pengakuan yang mereka terima dari organisasi. Berdasarkan temuan dari berbagai penelitian, komunikasi internal yang berkualitas tinggi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

(Putri et al., 2025). Ketika organisasi mampu menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, karyawan akan merasa lebih dihargai dan diakui keberadaannya sebagai bagian penting dari organisasi (Atiana & Siswanto, 2024).

Komunikasi internal yang efektif membantu karyawan memahami kebijakan organisasi, perubahan yang terjadi, dan alasan di balik keputusan manajemen. Pemahaman ini mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran yang sering kali dialami karyawan ketika mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang apa yang terjadi di organisasi mereka. Ketika karyawan merasa mendapatkan informasi yang jelas dan konsisten dari manajemen, tingkat kepercayaan mereka terhadap organisasi akan meningkat (Tasik et al., 2025). Kepercayaan ini merupakan fondasi penting bagi kepuasan kerja, karena karyawan yang percaya pada organisasi mereka cenderung merasa lebih nyaman, aman, dan puas dengan pekerjaan mereka. Selain itu, komunikasi yang baik juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi mereka, yang membuat mereka merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi internal berperan penting dalam menciptakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan (Putri et al., 2025). Melalui komunikasi yang efektif, organisasi dapat menyampaikan kebijakan-kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti program work-life balance, cuti, dan fleksibilitas kerja. Ketika karyawan mengetahui bahwa organisasi mereka peduli terhadap kesejahteraan mereka dan mengkomunikasikan hal ini dengan baik, kepuasan kerja mereka akan meningkat secara signifikan (Surya et al., 2024). Lebih jauh lagi, komunikasi internal yang berkualitas menciptakan budaya organisasi yang positif, dimana nilai-nilai seperti keterbukaan, saling menghormati, dan keadilan diterapkan dalam interaksi sehari-hari (Larasati et al., 2025). Budaya organisasi yang positif ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan karyawan, karena mereka merasa bekerja di lingkungan yang mendukung perkembangan dan kesejahteraan mereka.

Mekanisme Komunikasi Internal dalam Mengintegrasikan Praktik Manajemen SDM untuk Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Karyawan Secara Simultan

Mekanisme komunikasi internal berfungsi sebagai penghubung strategis yang mengintegrasikan berbagai praktik manajemen SDM untuk secara bersamaan meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Komunikasi internal beroperasi sebagai sistem yang menghubungkan berbagai elemen manajemen SDM seperti rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, kompensasi, dan pengembangan karier menjadi satu kesatuan yang koheren dan saling mendukung (Dhone & Sarwoko, 2022). Melalui komunikasi internal yang terstruktur dengan baik, informasi mengenai praktik-praktik SDM ini dapat disampaikan dengan jelas kepada karyawan, sehingga mereka memahami bagaimana setiap praktik SDM tersebut berkontribusi terhadap perkembangan karier mereka dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan (Lestari et al., 2024).

Salah satu mekanisme utama yang berperan dalam integrasi ini adalah komunikasi vertikal dan horizontal yang berjalan secara seimbang. Komunikasi vertikal memfasilitasi penyampaian informasi dari manajemen ke karyawan mengenai kebijakan, target, dan ekspektasi organisasi, sementara komunikasi horizontal memfasilitasi kolaborasi dan pertukaran informasi antar karyawan di berbagai level dan departemen (Tasik et al., 2025). Ketika kedua jenis komunikasi ini berjalan dengan baik, tercipta lingkungan kerja yang kondusif dimana karyawan tidak hanya memahami apa yang diharapkan dari mereka, tetapi juga merasa didukung oleh rekan kerja dan manajemen dalam mencapai tujuan tersebut (Miranti et al., 2025). Dukungan ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja sekaligus mendorong kinerja yang lebih baik.

Selain itu, komunikasi internal juga berperan dalam menciptakan transparansi dalam sistem penghargaan dan pengakuan (Atiana & Siswanto, 2024). Ketika organisasi mengkomunikasikan dengan jelas mengenai kriteria penilaian kinerja, sistem kompensasi, dan peluang pengembangan karier, karyawan akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang apa yang perlu mereka lakukan untuk mencapai kesuksesan dalam organisasi. Transparansi ini mengurangi persepsi ketidakadilan dan meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, karena mereka tahu bahwa usaha mereka akan diakui dan dihargai secara adil (Tarihoran & Nasution, 2023). Mekanisme feedback yang merupakan bagian dari komunikasi internal juga memainkan peran penting dalam integrasi ini. Melalui feedback yang konstruktif dan berkelanjutan, karyawan dapat mengetahui kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam kinerja mereka, sehingga mereka dapat terus berkembang dan meningkatkan kontribusi mereka.

Komunikasi internal juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun motivasi kerja karyawan (Dhone & Sarwoko, 2022). Motivasi merupakan faktor penting yang menghubungkan komunikasi internal dengan kinerja dan kepuasan karyawan. Ketika karyawan menerima komunikasi yang positif, inspiratif, dan mendukung dari manajemen dan rekan kerja, motivasi intrinsik mereka untuk bekerja dengan baik akan meningkat (Rizkyana et al., 2024). Motivasi yang tinggi kemudian mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik mereka, dan pada saat yang sama, karyawan yang termotivasi cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka karena mereka merasa bahwa pekerjaan mereka bermakna dan dihargai. Dengan demikian, komunikasi internal berperan sebagai katalisator yang mengaktifkan berbagai praktik manajemen SDM dan mengubahnya menjadi pengalaman kerja yang positif bagi karyawan, yang pada akhirnya menghasilkan peningkatan simultan dalam kinerja dan kepuasan karyawan.

Secara keseluruhan, hasil kajian literatur ini menunjukkan bahwa komunikasi internal bukan hanya sekadar fungsi administratif atau pendukung dalam organisasi, melainkan merupakan elemen strategis yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia (Larasati et al., 2025). Komunikasi internal yang efektif mampu mengintegrasikan berbagai praktik SDM menjadi sistem yang koheren dan saling memperkuat, yang tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga kepuasan mereka terhadap pekerjaan (Surya et al., 2024). Organisasi yang ingin meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan perlu memberikan perhatian serius terhadap pengembangan dan pengelolaan sistem komunikasi internal yang berkualitas tinggi, transparan, dan inklusif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting sebagai faktor kunci dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memperjelas tugas dan tanggung jawab, memfasilitasi feedback yang membangun, serta mendorong kolaborasi dan kerja sama tim yang lebih baik. Selain itu, komunikasi internal juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang transparan, membangun kepercayaan antara karyawan dan organisasi, serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi mereka. Lebih jauh lagi, mekanisme komunikasi internal berfungsi sebagai penghubung strategis yang mengintegrasikan berbagai praktik manajemen SDM seperti pelatihan, penilaian kinerja, dan kompensasi menjadi satu kesatuan yang koheren, sehingga secara simultan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Organisasi perlu mengembangkan sistem komunikasi internal yang terstruktur, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh karyawan untuk memastikan informasi dapat tersalurkan dengan baik.
2. Manajemen sebaiknya menciptakan budaya komunikasi terbuka yang mendorong karyawan untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan tanpa rasa takut atau khawatir.
3. Perusahaan disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi kepada seluruh tingkatan manajemen agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan karyawan dan membangun hubungan kerja yang harmonis.

DAFTAR PUSTAKA

- A. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5), 5–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14281418>
- Atiana, S., & Siswanto. (2024). the Effect of Leadership and Internal Communication on Job Satisfaction At Pdam Tirta Giri Nata, Cirebon City. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 21(2), 130–146. <https://doi.org/10.21831/jim.v21i2.78921>
- Curado, C., Henriques, P., Jerónimo, H., & Azevedo, J. (2022). The Contribution of Communication to Employee Satisfaction in Service Firms: A Causal Configurational Analysis. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 097226292211011. <https://doi.org/10.1177/09722629221101157>
- Dhone, M. Y., & Sarwoko, E. (2022). Internal communication and employee performance: The mediating role of motivation. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 255–263. <https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.6709%0A>
- Diep, Thi Phuong Thao, & Horváthová, Petra. (2025). Human resource management, employee well-being, and performance: A systematic review. *Human Systems Management*, 45(1), 89–108. <https://doi.org/10.1177/01672533251355886>
- Grover, A., & Chawla, G. (2025). Role of Employee Experience and Its Impact on Job Satisfaction: A Proposed Theoretical Model. *NMIMS Management Review*, 33(2), 128–140. <https://doi.org/10.1177/09711023251332049>
- Larasati, N. A., Sagitaria, D., Saipudin, I., Lubis, A. Y., & Sundari, S. (2025). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik terhadap Kepuasan dan Retensi Karyawan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 3331–3337. <https://ulilalbabainstitute.id/index.php/J-CEKI/article/view/8945/6858>
- Lestari, M., Qamari, I. N., & Handayani, S. D. (2024). Assessing the Impact of Employee Communication and HR Initiatives on Individual Performance. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 381–398. <https://doi.org/10.31538/ndh.v9i2.4966>
- Lim, W. M. (2025). Systematic Literature Reviews: Reflections, Recommendations, and Robustness Check. *Journal of Consumer Behaviour*, 24(3), 1498–1510. <https://doi.org/10.1002/cb.2479>
- Miranti, A. P., Afriyani, F., & Hildayanti, S. K. (2025). The Impact Of Internal Communication, Teamwork, And Reward And Punishment On Employee Performance At Cv. Keanu Motor
- Nadales-Gallego, A., Galindo-Reyes, F., & Garrido-Moreno, A. (2025). Connecting Internal Communication and Employee Engagement in Organisation: A Systematic Literature Review. *SAGE Open*, 15(4), 1–19. <https://doi.org/10.1177/21582440251399773>
- Palembang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen DOI*, 16(3), 450–459. <https://doi.org/10.30996/die.v15i2>
- Pirrotta, L., Ferrari, A., Cantarelli, P., & Belle, N. (2025). Communication and job satisfaction among public employees: evidence from large-scale surveys with healthcare professionals. *International Journal of Public Sector Management*, 38(5), 541–560.

- <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2024-0222>
- Putri, N. A., Siddiq, A. M., & Muttaqin, R. (2025). Pengaruh Komunikasi, Work Life Balance dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(1), 582–595. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i1.3755>
- Rizkyana, N. P. F., Oktaria, R., Putra, T. F., Muntaz, R., Baso, A. M. F., Ilham, M., & Laksana, Surya, A., Zulfikar, M., Miliani, A., Febrianti, G., & Rosanti. (2024). Peran Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Tsaqila | Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 4(1), 23–25.
- Tarihoran, L., & Nasution, I. H. (2023). The Effect Of Internal Communication, Work Environment And Job Description On Employee Performance. (Study at PT Sinar Surya Alumindo). *MAR-Ekonomi: Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Rumpun Ilmu Ekonomi*, 2(1), 37–47. <https://doi.org/10.58471/mar-ekonomi.v2i1.217>
- Tasik, S. B., Abduh, T., & Yunus, K. (2025). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 294–302. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5282>
- Tkalac Verčič, A., Verčič, D., Čož, S., & Špoljarić, A. (2024). A systematic review of digital internal communication. *Public Relations Review*, 50(1), 102400. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102400>