

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sangat dibutuhkan karena dengan adanya komunikasi, seseorang akan lebih paham dengan informasi yang di dapat. Komunikasi adalah penyampaian suatu informasi atau sebuah pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan dapat berhasil jika timbul saling pengertian darikedua belah pihak, pengirim dan penerima informasi dapat saling memahami satu sama lain.¹

Komunikasi adalah proses interaksi antara manusia dengan manusia dan juga manusia dengan lingkungan. Komunikasi juga dapat didefinisikan sebagai "proses yang dengannya dua atau lebih manusia bertukar pemikiran, gagasan, fakta, perasaan atau kesan dengan cara masing-masing yang menguntungkan pemahaman tentang pesan".Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang terus menerus dalam menyampaikan dan memperoleh informasi, serta membangun interaksi sosial.²

Jika komunikasi memiliki rencana, seperti strategi komunikasi, dikatakan berhasil. Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku “Dinamika Komunikasi”, strategi komunikasi merupakan pedoman bagi perencanaan dan pengelolaan komunikasi. Komunikasi harus mampu menunjukkan

¹ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 8.

² Bonaraja Purba dkk, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 1.

pemahaman taktis tentang cara kerjanya untuk mencapai suatu tujuan, bahwa strategi kadang-kadang dapat berubah berdasarkan keadaan dan lingkungan.³

Terdapat beberapa komunikasi diantaranya komunikasi internal, komunikasi internal adalah komunikasi antara individu di dalam perusahaan. Komunikasi internal termasuk komunikasi formal atau informal maka atasan yang mengirimkan informasi kepada karyawan dengan cara yang berbeda juga termasuk lingkup komunikasi internal. Komunikasi internal mencakup motivasi, stimulasi ide-ide serta pencapaian dari tujuan bersama.⁴ Sebuah kelompok atau organisasi yang menekankan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi menempatkan nilai tinggi pada komunikasi internal. Ukuran organisasi "apakah itu keluarga atau bisnis" dan betapa pentingnya keterlibatan anggota melalui komunikasi internal.⁵ Komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang muncul di dalam perusahaan.

Setiap organisasi memiliki rencana komunikasi internal yang harus dipraktekkan jika organisasi ingin berhasil. Karyawan diberikan informasi yang akurat tentang lingkungan kerja mereka dan tugas yang harus mereka lakukan melalui komunikasi internal. Dengan menurunkan pergantian karyawan, menangani keluhan, dan meningkatkan pendapatan, perusahaan

³ Irene Silviani dan Prabudi Darus, "*Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (IMC)*", (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 14-22.

⁴ Eko Sudarmanto dkk, "*Komunikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia*", (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 17.

⁵ Aselina Endang Trihastuti, "*Komunikasi Internal Organisasi*", (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 1.

atau organisasi memiliki rencana untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kebahagiaan kerja karyawan.

Membuat prosedur operasi standar hanyalah salah satu dari banyak tindakan yang dilakukan bisnis untuk menerapkan strategi komunikasi internal mereka. Standart prosedur operasional adalah proses kerja yang dibuat oleh organisasi untuk semua karyawan yang harus diikuti untuk mencapai hasil yang diinginkan. Standart prosedur operasional berfungsi sebagai pedoman bagi pekerja, saluran komunikasi, dan sarana pengawasan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara konsisten. Jika setiap departemen dalam bisnis melakukan tugas dan kewajibannya dengan tepat, ia akan menerima kinerja dan layanan berkualitas tinggi yang akan meningkatkan operasi internal dan eksternal bisnis.⁶

PT. Marinal Indoprima merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor serta pengolahan hasil perikanan dan kelautan. Produk-produk yang dihasilkan adalah rumput laut dan ikan teri kering kecil. Dimana tujuan ekspornya Jepang dan Singapura. PT. Marinal Indoprima memiliki 1.300 karyawan.

Selama ini perusahaan yang sudah beroperasi sejak tahun 2010 telah berupaya untuk mempertahankan karyawan yang dimilikinya. Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan yaitu memiliki strategi komunikasi internal dengan cara adanya standart prosedur operasional untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik agar tidak terjadi kesalahan.

⁶ Wipi Supriyanto, "Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan", Warta Iski, Vol. 02 No. 01, 2019, hlm 48.

Melihat seringnya karyawan yang melanggar peraturan perusahaan seperti halnya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa pemberitahuan dan keterlambatan pada saat jam kerja, maka perusahaan ekspor PT. Marinal Indoprima memiliki strategi komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja karyawan, serta dalam menyikapi karyawan yang tidak mematuhi standart operasional prosedur perusahaan.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi internal pada PT. Marinal Indoprima.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana upaya strategi komunikasi internal pada PT. Marinal Indoprima?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi internal pada PT. Marinal Indoprima.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan dan menjadi masukan dalam ilmu pengetahuan, terutama pengetahuan mengenai strategi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah wawasan mengenai strategi komunikasi internal bagi peneliti dan masyarakat

khususnya sehingga dapat diterapkan di suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki permasalahan serupa dengan penelitian ini.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk menghindari kesalahan pemaknaan atau persepsi antara peneliti dan pembaca dalam memaknai istilah-istilah dalam penelitian. Istilah-istilah yang berkaitan dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah perencanaan (*planning*) dan management yang berkaitan dengan memutuskan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak harus dilakukan. Strategi dibutuhkan oleh sebuah perusahaan dalam mengembangkan produk dengan memperhatikan arah jangka panjang dan cakupan organisasi.⁷

2. Komunikasi Internal

Komunikasi Internal adalah komunikasi yang terjadi dalam perusahaan dimana jenis komunikasi ini berlangsung baik secara horizontal maupun secara vertikal. Komunikasi vertikal dilakukan oleh atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya. Secara horizontal dilakukan komunikasi antar sesama karyawan, antar sesama pemimpin, atau kedudukan yang sama.⁸

3. PT. Marinal Indoprima

PT. Marinal Indoprima merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor yang menghasilkan produk dari hasil perikanan dan kelautan. Dimana tujuan pasar ekspornya Jepang dan Singapura.

⁷Nilam Sari, "*Narasi Strategi Komunikasi Pemasaran Coffee Shop Filosofi Kopi*", (Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang), 2018, 14.

⁸ Hengki Mangiring Parulian Simarmata dkk, "*Teori Komunikasi Bisnis*", (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 4.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai strategi komunikasi internal tidak banyak dilakukan, namun terdapat beberapa peneliti yang meneliti tentang strategi komunikasi internal dan kinerja karyawan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syah Roni pada tahun 2013 tentang "Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan di PT. Tasma Puja". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan komunikasi internal sangat efisien dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan, khususnya pada PT. Tasma Puja. Selain itu, terdapat hubungan yang erat antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja, dengan pimpinan memberikan instruksi, informasi, dan penugasan kepada bawahan dan sebaliknya, bawahan menyampaikan laporan penyelesaian tugas, saran, dan keluhan kepada pimpinan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah temanya sama-sama meneliti komunikasi internal yang ada di perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan. Namun juga terdapat perbedaan yaitu metode penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan proses pengumpulan datanya menggunakan penyebaran angket dan dokumentasi, sedangkan penelitian ini, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif serta proses pengumpulan datanya ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan lainnya ialah jika penelitian terdahulu lebih

memfokuskan terhadap suatu hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja, maka penelitian ini memfokuskan terhadap suatu strategi komunikasi internal di PT. Marinal Indoprima.⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Faila Sufa pada tahun 2021 tentang "Komunikasi *Internal Relations* Dalam Membina Kinerja Karyawan Pada PT. Naja Tour Kota Palembang". Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana PT. Naja Tour mengelola beban kerja staf secara internal. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Naja Tour Palembang menggunakan berbagai ide untuk meningkatkan kinerja karyawan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/pemindahan, dan pengawasan, untuk membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya atau menangani masalah yang terkait dengannya. PT. Naja Tour menggunakan komunikasi *downhill*, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal sekaligus menciptakan komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah pada metode deskriptif kualitatif dan prosedur pengumpulan datanya sama-sama menggunakan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, terdapat persamaan pada temanya yaitu meneliti komunikasi internal yang ada di perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan. Namun juga terdapat perbedaan ialah jika penelitian terdahulu lebih memfokuskan terhadap suatu hubungan komunikasi internal yang diterapkan PT. Naja Tour dalam membina

⁹Syah Roni, "Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. Tasma Puja", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2013), 90.

kinerja karyawan, maka penelitian ini memfokuskan terhadap suatu strategi komunikasi internal PT. Marinal Indoprima.¹⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Abu Amar pada tahun 2018 tentang "Pengaruh Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan TVRI Jawa Timur". Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kepemimpinan dan komunikasi internal mempengaruhi kinerja karyawan pada divisi produksi berita di TVRI Jawa Timur serta tingkat pengaruhnya. Menurut temuan penelitian, kepemimpinan secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin baik kepemimpinan di TVRI Jawa Timur, semakin menyenangkan bagi karyawan dan atasan, dan akan menjadi landasan untuk meningkatkan produktivitas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah temanya sama-sama meneliti komunikasi internal yang ada di perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan. Namun juga terdapat perbedaan yaitu metode penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tehnik sensus dan proses pengumpulan datanya menggunakan metode kusioner, wawancara, literatur dan observasi, sedangkan penelitian ini, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif serta proses pengumpulan datanya ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi internal di PT. Marina Indoprima, pada penelitian sebelumnya lebih fokus pada pengaruh

¹⁰Faila Sufa, "Komunikasi *Internal Relations* Dalam Membina Kinerja Karyawan Pada PT. Naja Tour Kota Palembang", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, 2021), 80.

komunikasi internal dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di TVRI
Jawa Timur.¹¹

¹¹Abu Amar, "Pengaruh Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan TVRI Jawa Timur", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2018), 133.