



## Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kepuasan Kerja di PT. JNE Maumere, Kabupaten Sikka

Theresia Yunivita Ertilia<sup>1</sup>, Veronika Toa<sup>2</sup>, Vinsensius Alfarodino Keytimu<sup>3</sup>, Yohanes Kristo Doka<sup>4</sup>, Margareta Valencia Custodi<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Universitas Nusa Nipa, Indonesia

\*Penulis Korespondensi : [theresiayunivitaertilia@gmail.com](mailto:theresiayunivitaertilia@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to examine the internal communication strategies implemented by PT. JNE Maumere in enhancing employee productivity and job satisfaction. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews with the branch leader of PT. JNE Maumere. The findings indicate that the company implements an open communication strategy through daily briefings, monthly evaluations, and the use of various communication channels such as WhatsApp, Email, and Telegram. These communication strategies have proven effective in improving work efficiency, accelerating the resolution of operational issues, and increasing employee engagement and job satisfaction, particularly among staff and couriers. The main challenges in internal communication include extreme weather and geographical barriers that affect internet stability. However, PT. JNE Maumere views these challenges as opportunities for innovation, including plans to develop a dedicated internal communication application. Overall, open and well-structured communication strategies play a crucial role in supporting employee productivity and job satisfaction at PT. JNE Maumere.*

**Keywords:** *Communication Strategy; Internal Communication; JNE Maumere; Job Satisfaction; Work Productivity.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi internal yang diterapkan PT. JNE Maumere dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan pimpinan PT. JNE Maumere. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan strategi komunikasi terbuka melalui briefing harian, evaluasi bulanan, serta pemanfaatan berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp, Email, dan Telegram. Strategi komunikasi tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat penyelesaian kendala operasional, serta mendorong keterlibatan dan kepuasan karyawan, khususnya staf dan kurir. Tantangan utama dalam komunikasi internal meliputi cuaca buruk dan hambatan geografis yang memengaruhi kestabilan jaringan internet. Namun, PT. JNE Maumere melihat tantangan tersebut sebagai peluang untuk berinovasi, salah satunya melalui rencana pengembangan aplikasi komunikasi internal khusus. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang terbuka dan terstruktur berperan penting dalam menunjang produktivitas serta kepuasan kerja karyawan di PT. JNE Maumere.

**Kata Kunci:** JNE Maumere; Kepuasan Kerja; Komunikasi Internal; Produktivitas Kerja; Strategi Komunikasi.

### 1. LATAR BELAKANG

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan, gagasan, atau perasaan dari satu pihak ke pihak lain melalui berbagai lambang atau media agar pesan tersebut dapat dipahami. Dalam suatu organisasi maupun perusahaan, komunikasi merupakan elemen fundamental dalam organisasi karena seluruh aktivitas dan proses kerja hanya dapat berjalan jika ada pertukaran informasi yang efektif. Perusahaan-perusahaan besar biasanya menerapkan strategi komunikasi yang sistematis, terstruktur, dan berbasis data untuk memastikan pesan sampai dengan jelas kepada seluruh karyawan, mitra, maupun publik. Strategi ini dirancang agar seluruh bagian perusahaan memiliki pemahaman yang sama terhadap tujuan, kebijakan, serta nilai perusahaan.

Komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan, penyampaian, dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung dalam organisasi untuk menciptakan tujuan bersama. Proses ini biasanya formal (seperti memo, surat resmi, dan kebijakan) maupun informal (seperti percakapan antar rekan kerja), dan mencakup komunikasi vertikal (atasan ke bawahan), horizontal (antar rekan kerja), dan diagonal (antar lintas departemen). Komunikasi yang efektif sangat penting untuk kelancaran operasional, produktivitas, dan tercapainya tujuan organisasi.

Strategi komunikasi sebagai salah satu bentuk untuk bagaimana meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Sehingga penerapan strategi komunikasi yang baik sangat dibutuhkan demi mencapai target perusahaan dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Peran strategi komunikasi dalam perusahaan adalah sebagai elemen penting dalam mengatur aliran informasi sehingga seluruh anggota organisasi memahami visi, misi, dan target perusahaan, meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Tidak hanya itu strategi komunikasi juga berperan penting dalam membangun citra serta reputasi perusahaan dihadapan publik.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal sebagai JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang, dokumen, logistik, dan kurir ekspres di Indonesia. Sebagai perusahaan yang berhadapan dengan tuntutan pelanggan dan dinamika operasional yang cepat, JNE membutuhkan sistem komunikasi yang jelas, terbuka, dan terstruktur. Komunikasi yang tidak efektif antara pimpinan dengan bawahannya maupun antar sesama pegawai dapat menyebabkan kesalahan pengiriman, keterlambatan pengiriman, hingga menurunkan semangat kerja para pegawai dan kurir. Berdasarkan pengamatan kami, PT. JNE Maumere menerapkan komunikasi terbuka dalam operasionalnya setiap hari, hal ini tentunya sangat berpengaruh positif dan membantu operasionalnya yang membutuhkan ketepatan dan kecepatan. Pimpinan PT. JNE Maumere terbuka terhadap usul saran dan kendala dari setiap stafnya, sehingga komunikasi di PT JNE Maumere adalah komunikasi dua arah dimana selalu ada feedback dari bawahan yang diterima pimpinannya.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan salah satu aspek penting dalam keberlangsungan dan efektivitas suatu organisasi. Menurut Goldhaber (1993), komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung, yang berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dalam organisasi. Sejalan dengan itu, Pace

dan Faules (2010) menekankan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam lingkungan yang kompleks untuk mencapai tujuan bersama. Katz dan Kahn (1978) menyatakan bahwa komunikasi merupakan aliran informasi, instruksi, dan ide yang memungkinkan organisasi menjalankan fungsi-fungsinya secara efektif. Pendapat tersebut diperkuat oleh Robbins dan Judge (2017) yang mengartikan komunikasi organisasi sebagai alat koordinasi yang dapat memengaruhi perilaku, mengarahkan tindakan, serta memastikan semua anggota memahami tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi berfungsi sebagai alat koordinasi, penyampaian informasi, dan pembentukan hubungan yang mendukung kelancaran aktivitas organisasi.

Penelitian Nasution (2018) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang buruk dapat meningkatkan konflik antar karyawan, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas kerja. Sejalan dengan itu, Putra dan Sari (2019) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, terutama terkait kejelasan instruksi dari atasan. Sehingga komunikasi memegang peranan yang penting dalam suatu organisasi.

### **Strategi Komunikasi Organissai**

Strategi komunikasi organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keberhasilan proses penyampaian informasi di dalam suatu organisasi. Effendy (2003) menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah perpaduan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks organisasi, strategi komunikasi digunakan untuk mengatur bagaimana pesan direncanakan, disusun, dan dikomunikasikan agar dapat diterima secara efektif oleh karyawan. Cangara (2014), menambahkan bahwa strategi komunikasi sebagai serangkaian keputusan terencana mengenai siapa yang menjadi sasaran, pesan apa yang harus disampaikan, melalui media apa, dan bagaimana evaluasi dilakukan. Strategi ini membantu organisasi menyesuaikan pesan dengan karakteristik audiens internal maupun eksternal.

Wibowo dan Hamzah (2020) mengemukakan bahwa strategi komunikasi yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas organissai melalui pesan yang sistematis, media yang tepat dan mekanisme feedback yang jelas. Sejalan dengan itu, Pramudita (2019) menyatakan bahwa strategi komunikasi yang baik dapat mengurangi miskomunikasi, serta meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, strategi komunikasi dalam organisasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja dan koordinasi.

Sementara itu strategi komunikasi organisasi yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti kejelasan informasi, ketepatan sasaran, dan pemilihan media yang tepat. Hal ini disimpulkan berdasarkan pendapat Cangara yang mengatakan bahwa, strategi komunikasi yang baik harus mempertimbangkan sasaran komunikasi yang tepat agar pesan relevan dengan kebutuhan penerima. Selain itu, penelitian Morgan dan Welton (2017) menunjukkan bahwa pemilihan media komunikasi yang tepat sangat penting untuk memastikan pesan tersampaikan secara efisien.

### **Produktivitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan**

Produktivitas kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas sebuah organisasi. Menurut Sedarmayanti (2017), produktivitas kerja adalah kemampuan seseorang dalam menghasilkan barang atau jasa sesuai standar yang diterapkan dalam waktu tertentu. Produktivitas dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi, lingkungan kerja, sistem komunikasi, dan kemampuan individu. Sementara itu, Simanjuntak (2001) Menjelaskan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara hasil kerja (output) dengan sumber daya yang digunakan (input). Produktivitas meningkat apabila kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kerja juga meningkat. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2012) mengemukakan tiga variabel yang mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu variabel individu (kemampuan dan sikap), variabel organisasi (struktur, komunikasi, dan desain pekerjaan), dan variabel psikologis seperti motivasi dan persepsi karyawan.

Sementara itu, kepuasan kerja karyawan juga memegang peran signifikan dalam menentukan kualitas kerja organisasi secara keseluruhan. Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional positif yang muncul dari penilaian individu terhadap pekerjaan. Menurutnya, faktor-faktor seperti gaji, kesempatan pengembangan diri, supervisi, hubungan kerja, dan kondisi kerja merupakan elemen utama yang memengaruhi kepuasan karyawan. Robbin dan Judge (2013) menambahkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang dan muncul ketika pekerjaan memenuhi harapan karyawan dalam aspek lingkungan kerja, kompensasi, maupun hubungan antar individu.

Komunikasi yang baik misalnya pemberian feedback, arahan yang jelas, dan keterbukaan pimpinan, menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## Tantangan dan Peluang dalam Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan aspek penting dalam menjaga efektivitas operasional suatu organisasi. Namun, proses komunikasi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dapat menghambat kelancaran penyampaian pesan. Pace dan Faules (2010) menjelaskan bahwa salah satu tantangan utama adalah terjadinya distorsi pesan dan hambatan hierarki, terutama pada organisasi dengan struktur yang panjang, sehingga pesan sering berubah ketika ditransmisikan dari satu level ke level lain. Liliweri (2017) menambahkan bahwa perbedaan persepsi, latar belakang, dan pengalaman antar karyawan menjadi hambatan signifikan dalam proses komunikasi, karena setiap individu dapat menafsirkan pesan dengan cara yang berbeda.

Selain itu, Robbins dan Judge (2015) juga menyebutkan bahwa tantangan komunikasi internal dapat muncul dari faktor *noise* baik fisik maupun psikologis, seperti kondisi lingkungan kerja yang buruk, tekanan emosional, hingga media komunikasi yang tidak tepat.

Sejalan dengan itu, Daft dan Lenge (1984) melalui *Media Richness Theory* menegaskan ketidaksesuaian antara kompleksitas pesan dan media yang dipilih dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam organisasi.

Meskipun memiliki banyak tantangan, komunikasi internal juga menawarkan berbagai peluang penting dari organisasi untuk berkembang. Goldhaber(1993) menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif membuka peluang untuk meningkatkan keterlibatan karyawan, karena ketika karyawan mendapatkan informasi yang jelas dan transparan, mereka merasa lebih dihargai serta termotivasi untuk berkontribusi. Kreps (2011) juga berpendapat bahwa komunikasi internal yang baik dapat memperkuat koordinasi dan kerja sama antar bagian organisasi, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan tepat. Pace dan Faules (2010) juga menambahkan bahwa transparansi dalam komunikasi mampu membantu organisasi lebih adaptif terhadap perubahan dan memupuk inovasi melalui kolaborasi antar karyawan.

## 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui penggambaran yang sistematis mengenai kondisi atau proses yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi internal diterapkan di PT. JNE Maumere serta bagaimana strategi tersebut berpengaruh terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada angka, statistik, atau pengukuran kuantitatif, tetapi pada makna, pengalaman, persepsi, dan proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Pemahaman yang dihasilkan bukan hanya berupa deskripsi permukaan, tetapi analisis komprehensif mengenai bagaimana komunikasi dijalankan dalam keseharian operasional.

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat menggali cerita, pengalaman, penjelasan, dan sudut pandang langsung dari informan, terutama pimpinan cabang yang memahami alur komunikasi secara keseluruhan. Data yang diperoleh kemudian disusun menjadi deskripsi yang jelas, rinci, dan menggambarkan situasi nyata di lapangan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Saluran Komunikasi Internal dan Strategi Komunikasi di PT. JNE Maumere.**

Perusahaan perseorangan seperti PT. JNE Express Maumere membutuhkan saluran komunikasi dan strategi komunikasi yang baik dan efektif dalam operasionalnya. Dalam hal ini yang bertanggung jawab dalam mengatur strategi komunikasi dan pemilihan saluran komunikasi yang tepat dan efektif Bapak fuad rofiq, selaku pimpinan pt jne cabang maumere. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fuad Rofiq, mengatakan bahwa:

”Semua saluran komunikasi seperti email, whatsapp dan telegram itu kita pakai. JNE sudah ada di seluruh Indonesia dari Sabang sampe Merauke untuk wilayah NTT kami juga sudah ada di seluruh kabupaten di NTT dan di Flores sendiri dari ujung Labuan Bajo sampe dengan Lembata itu juga sudah ada. JNE di Maumere sendiri kami sudah ada juga di Palue. Jadi untuk membangun komunikasi ini pasti kami menggunakan saluran komunikasi seperti tadi ada email, internet (whatsapp yang setiap bagian atau divisi memiliki grub masing-masing, misalnya grup khusus bagian operasional, atau grup khusus bagian sales). Jadi yang berkaitan dengan bagian atau divisi masing-masing semuanya ada wadahnya. Kemudian ada email, itu untuk informasi dari pusat ke cabang dan ada lagi sekarang kami menggunakan Telegram karena lebih mudah, jadi semuanya itu pasti kami pakai. Kenapa JNE sekarang menggunakan telegram karena telegram banyak muatan, kalau WhatsApp terbatas”.

Kesimpulan dari wawancara tersebut adalah PT. JNE Maumere menggunakan saluran komunikasi berupa beberapa aplikasi seperti Whatsapp, Email, dan Telegram. Penggunaan saluran komunikasi tersebut lebih efektif dan cepat, sehingga sesuai dengan operasional harian di PT. JNE Maumere yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan.

Kemudian Narasumber juga menambahkan bahwa :

“Yah lebih efektif dan lebih cepat tersampaikan karena kalau informasinya di kirim ke grub hari ini. Umpamanya ada satu customer menyuruh barang ini tolong diantar, dengan grub WhatsApp pasti semua orang akan monitor, jadi walaupun umpamanya tujuannya adalah ke staf, tapi saya ada di grup bisa monitor “eh tolong bantu customer ini” seperti itu. Yah lebih efektif, sehingga permasalahan apapun bisa langsung terselesaikan lebih cepat.”

Kesimpulan dari wawancara tersebut adalah penggunaan saluran komunikasi di PT. JNE Maumere ternyata sangat efektif karena mampu membantu dalam menyelesaikan masalah dan kendala dengan lebih cepat. Kemudian mengenai pemilihan strategi komunikasi narasumber juga menambahkan bahwa :

“Komunikasi kami di kantor itu terbuka, kurir, para staf dan pimpinan semua terbuka. Kami dilatih untuk berkomunikasi secara efektif dan cepat tanggap. Karena kami adalah perusahaan yang bergerak di jasa pengiriman barang jadi kami harus cepat dan tanggap dalam berkomunikasi. Jadi seperti di awal kami menggunakan aplikasi seperti Whatsapp ini sangat membantu komunikasi kami. Kalau umpan balik yah sama sih ada briefing harian, evaluasi perbulan dan semuanya diberi kesempatan untuk menyampaikan kendalanya dan sarannya. Kalau kotak saran dalam bentuk kotak itu belum tapi nanti, tapi saran dari karyawan biasanya disampaikan melalui briefing dan meeting kalau saran dari masyarakat itu dari media sosial seperti dari Instagram atau facebook kami.”

Dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan di PT. JNE Maumere adalah komunikasi yang terbuka, dimana seluruh bagian baik atasan maupun bawahan diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan kendala dan sarannya melalui briefing harian dan evaluasi bulanan.

### **Pengaruh Strategi Komunikasi Terhadap Produktivitas dan Kepuasan Kerja di PT JNE Maumere.**

Strategi komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Dengan penerapan strategi komunikasi yang terbuka dan transparan akan berdampak positif terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

Narasumber kami juga mengakui bahwa komunikasi yang terbuka baik antar pimpinan dengan bawahan maupun antar staf merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Fuad Rofiq mengatakan bahwa :

“Hubungan antara komunikasi internal yang efektif dengan peningkatan produktivitas kerja itu saling berhubungan. Komunikasi yang terbuka sangat berpengaruh terhadap

produktivitas karyawan di JNE. Kami punya tolak ukur sendiri untuk mengukur produktivitas karyawan kami. Misalnya untuk para kurir adalah 90%. Jadi contohnya dari 10 barang yang dia bawa minimal hanya satu barang yang gagal dikirim, itu juga harus ada alasannya yang jelas, wajib juga dikomunikasikan secara terbuka. Sebenarnya kami juga memberikan kewajiban kepada kurir untuk membawa brosur untuk mencari konsumen, sebenarnya ini juga merupakan strategi kami dalam meningkatkan produktivitas mereka. Selain itu, karyawan juga bisa membuka agen JNE di rumah mereka masing-masing atau disetiap kecamatannya.”

Kemudian narasumber juga menambahkan bahwa :

“Hal ini penting. Karena harus ada masukan dari karyawan, yang disampaikan ke kami atau mungkin kendala apa yang karyawan hadapi harus disampaikan, agar kami bisa meneruskan ke pusat untuk perbaikan dan penyempurnaan komunikasi internal di JNE nantinya. Komunikasi disini terbuka antar bagiannya, ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, mereka akan merasa puas ketika sudah mencapai target yang kami tentukan tadi. Jadi komunikasi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan strategi komunikasi yang terbuka dan transparan di PT. JNE Maumere sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. JNE Maumere. Dengan komunikasi terbuka dan transparan antar setiap bagian di PT. JNE Maumere akan meningkatkan produktivitas kerja. Misalnya dari bagian customer service wajib terbuka dan transparan dalam mengkomunikasikan detail tentang barang yang diterima dari pengirim kepada kurir sehingga kurir bisa menentukan cara menangani paket tersebut misalnya dilapisi dengan dos atau kayu demi menjaga barang tetap aman/tidak rusak dan menentukan kapan barang harus diantar agar tidak terjadi keterlambatan saat pengantaran paket. Selain itu konsumen juga diharapkan untuk terbuka dalam mengkomunikasikan jenis barang apa yang akan dikirim menggunakan jasa JNE.

PT. JNE Maumere mempunyai alat ukur sendiri untuk mengukur produktivitas dan kinerja karyawannya. Untuk para kurir ada tolak ukur untuk menilai keberhasilannya adalah 90%. Misalnya dari 10 barang yang dibawa, minimal hanya satu barang yang gagal dikirim atau dikembalikan.

Staf dan kurir diberikan kesempatan yang sama dalam menyampaikan pendapat dan kendalanya sehingga pemimpin selalu terbuka dalam menerima setiap kritik dan saran dari bawahannya. Komunikasi yang terbuka dapat membantu mendorong kepuasan kerja para staf dan kurir. Karena tidak ada yang ditutup-tutupi dalam penyampaian informasi internal di PT. JNE Maumere. Sehingga para kurir merasa nyaman dan dihargai. Dan suasana kerja di PT. JNE

Maumere lebih terasa nyaman. Setiap informasi yang disampaikan selalu ada feedback baik dari pimpinan maupun bawahan.

### **Tantangan dan Peluang dalam Komunikasi Internal di PT JNE Maumere.**

Dalam penerapan strategi komunikasi tentunya pasti ada kendala berupa tantangan dalam penerapannya. Narasumber kami juga mengatakan ada dua tantangan utama yang sering dihadapi pt jne maumere dalam komunikasi internalnya. Berdasarkan wawancara dengan bapak fuad rofig mengatakan bahwa :

“Tantangan yang sering kami hadapi adalah kendala cuaca. Selain cuaca ada juga wilayah geografis yang juga sering berpengaruh pada koneksi internet yang menghambat komunikasi internal kami. Biasanya cuaca yang buruk seperti akhir-akhir ini yang sering hujan menjadi kendala terbesar bagi kami, terutama para kurir yang harus mengantar kan paket. Tapi JNE melihat tantangan ini sebagai peluang untuk mencari solusi terbaik bagi JNE. Tiap kurir menggunakan handphone android untuk berkomunikasi baik dengan operator maupun dengan costumer.

Seperti yang kita ketahui JNE ini merupakan perusahaan perseorangan. Jadi semua harus paham mengenai komunikasi baik dari pimpinan hingga ke kurir.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dapat disimpulkan bahwa, tantangan yang sering dihadapi PT. JNE Maumere dalam komunikasi internalnya adalah cuaca dan kendala geografis. Biasanya cuaca yang ekstrem dapat menghambat komunikasi, karena hampir semua komunikasi dilakukan secara online jadi membutuhkan jaringan yang stabil. Kemudian kendala geografis seperti daerah yang terkendala jaringan sering menjadi tantangan dalam komunikasi internal. Karena semua informasi disampaikan secara online menggunakan aplikasi. Namun PT. JNE Maumere melihat tantangan sebagai peluang dan mencari solusi yang tepat untuk menanganinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fuad Rofiq mengatakan bahwa :

“JNE selalu berinovasi jadi akan ada rencana untuk mengadopsi teknologi dikemudian hari. Mungkin nantinya kami bisa menggunakan robot dalam proses pakking. JNE ini selalu mengikuti perkembangan jaman dan mengikuti perubahan. Jadi semua bagian punya aplikasi atau wadah komunikasinya msing-masing. Atau mungkin nantinya kami berinovasi dengan menciptakan aplikasi khusus untuk komunikasi internal kami di perusahaan.”

Dapat disimpulkan bahwa, PT. JNE Maumere akan selalu berusaha dan berinovasi dan JNE juga berencana mengadopsi teknologi dalam memperlancar komunikasi internalnya baik

antar staf maupun dengan konsumen dan masyarakat. Dengan rencana pembuatan aplikasi sebagai wadah komunikasi khusus di PT. JNE Maumere.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pimpinan PT. JNE Maumere, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi komunikasi internal yang terbuka dan terstruktur berperan penting dalam meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Effendy (2003) yang menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan dan manajemen untuk memastikan pesan dapat diterima secara efektif oleh komunikan. Hal ini tercermin dalam praktik PT. JNE Maumere melalui briefing harian, evaluasi bulanan, dan pemanfaatan berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp, Email, dan Telegram, yang terbukti mempercepat penyampaian informasi dan penyelesaian masalah operasional.

Selain itu, teori Goldhaber (1993) menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif mampu mengurangi ketidakpastian dan mendukung kelancaran proses kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terbuka antar pimpinan, staf, dan kurir di PT. JNE Maumere menciptakan suasana kerja yang transparan, sehingga karyawan merasa lebih dihargai dan lebih mudah memahami prosedur kerja. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas, khususnya pada kurir yang memiliki indikator kinerja spesifik.

Dalam perspektif kepuasan kerja, Locke (1976) menyatakan bahwa kepuasan kerja muncul ketika kondisi pekerjaan memenuhi harapan karyawan, termasuk dalam aspek komunikasi. Situasi ini terlihat jelas di PT. JNE Maumere, dimana karyawan merasa puas karena diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, kendala, maupun saran melalui forum-forum internal.

Namun demikian, penelitian juga menunjukkan adanya tantangan berupa faktor cuaca buruk dan hambatan geografis yang mengganggu stabilitas jaringan internet. Tantangan ini selaras dengan konsep *communication barriers* menurut Liliweri (2017), yang menyebutkan bahwa hambatan fisik dan lingkungan dapat mengganggu efektivitas komunikasi.

Meskipun begitu, PT. JNE Maumere mampu menjadikan tantangan tersebut sebagai peluang untuk melakukan inovasi. Rencana pengembangan aplikasi internal khusus menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas komunikasi internal, sesuai dengan pandangan Kreps (2011) bahwa organisasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan akan memiliki komunikasi yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi terbuka yang diterapkan PT. JNE Maumere telah selaras dengan teori-teori komunikasi organisasi dan terbukti meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja staf dan kurir. Dengan inovasi berkelanjutan, perusahaan berpotensi memperkuat efektivitas komunikasi internalnya di masa mendatang.

## Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan dari penelitian diatas, peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

- a. **PT. JNE Maumere disarankan untuk melakukan survei produktivitas dan kepuasan kerja secara lebih spesifik dan berkala.**

Survei dapat mencakup aspek komunikasi internal, efektivitas saluran komunikasi, kejelasan instruksi, serta tingkat kepuasan karyawan terhadap briefing harian dan evaluasi bulanan. Hal ini penting karena sesuai dengan pendapat Locke (1976), kepuasan kerja dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman nyata karyawan terhadap lingkungan kerjanya. Survei berkala akan membantu perusahaan mendapatkan data yang lebih akurat untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan kinerja karyawan.

- b. **Perusahaan perlu mengembangkan aplikasi khusus untuk komunikasi internal sebagai wadah informasi yang lebih terintegrasi.**

Penggunaan WhatsApp, Email, dan Telegram sudah efektif, namun belum sepenuhnya terpusat. Dengan adanya aplikasi khusus, proses komunikasi antar divisi menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi dengan baik, dan meminimalisir distorsi pesan. Hal ini sejalan dengan teori Media Richness (Daft & Lengel, 1984) yang menekankan pentingnya kecocokan antara media dan kompleksitas pesan. Aplikasi internal dapat meningkatkan kecepatan penyampaian informasi serta mengurangi ketergantungan pada jaringan yang tidak stabil di wilayah tertentu.

- c. **PT. JNE Maumere sebaiknya meningkatkan pelatihan komunikasi efektif bagi staf dan kurir.**

Mengingat perusahaan sangat mengandalkan komunikasi cepat dan akurat dalam operasionalnya, pelatihan ini akan membantu karyawan mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah. Hal ini sesuai dengan Goldhaber (1993) yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kualitas kerja.

- d. **Perlu adanya penguatan sistem umpan balik dua arah dalam setiap briefing dan evaluasi bulanan.**

Sistem umpan balik yang lebih sistematis (misalnya formulir digital, fitur laporan harian, atau sesi sharing singkat) dapat membantu karyawan menyampaikan kendala secara lebih terarah dan terukur. Ini sejalan dengan Robbins & Judge (2013) yang menekankan bahwa komunikasi dua arah meningkatkan rasa dihargai dan memengaruhi kepuasan kerja.

- e. **PT. JNE Maumere disarankan untuk menyiapkan protokol komunikasi alternatif saat terjadi gangguan jaringan atau cuaca ekstrem.**

Mengingat tantangan terbesar adalah cuaca dan kondisi geografis, perusahaan perlu memiliki prosedur komunikasi cadangan seperti hotline telepon, sistem SMS penting, atau radio komunikasi untuk wilayah tertentu. Hal ini penting agar operasional tidak terhambat dan penyampaian informasi tetap terjaga meskipun jaringan internet tidak stabil.

## DAFTAR REFERENSI

- Cangara, H. (2014). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. *Research in Organizational Behavior*, 6, 191–233. <https://doi.org/10.21236/ADA128980>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Goldhaber, G. (1993). *Organizational communication*. McGraw-Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Kreps, G. L. (2011). *Communication and health organizations*. Waveland Press.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi: Serba ada, serba makna*. Prenada Media.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Morgan, L., & Welton, R. (2017). Organizational strategy and communication flow. *International Journal of Organizational Studies*, 12(2), 44–59.
- Nasution, F. (2018). Komunikasi internal dan konflik kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 55–66.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Pramudita, R. (2019). Peran strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Indonesia*, 5(2), 89–98.

- Putra, A., & Sari, D. (2019). Organizational communication and job satisfaction. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 3(1), 34–42.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Simanjuntak, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- Wibowo, A., & Hamzah, M. (2020). Strategic communication in organizational effectiveness. *Journal of Management and Communication*, 7(1), 13–25.