Jurnal Penelitian Media Komunikasi, Universitas Pamulang, Volume 3, No 2 Januari 2026, hlm 73-86
E-ISSN: 3048-2267(*online*)

Dinamika Manajemen Komunikasi dalam Membangun Hubungan Organisasi Internal di PT. Rotaryana Prima

[1] Intan Sri Rahayu Rizqi, [2]Khansa Athifa, [3]Winona Fitrania, [4] Isna Siskawati
[1,2,3,4] UIN Syarif Hidayatullah
intansri.rahayurizqi23@mhs.uinjkt.ac.id

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dinamika manajemen komunikasi dalam membangun hubungan internal organisasi di PT. Rotaryana Prima. Komunikasi organisasi memainkan peran penting dalam menciptakan koordinasi kerja, meningkatkan efektivitas hubungan antar karyawan, dan membangun lingkungan kerja yang harmonis. Namun, dalam praktiknya, dinamika komunikasi internal sering dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individu, pola kepemimpinan, alur penyampaian informasi, dan budaya organisasi. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami proses komunikasi yang terjadi dalam lingkungan internal perusahaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi organisasi di dalam perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi di PT. Rotaryana Prima dilakukan melalui komunikasi vertikal dan horizontal yang bertujuan untuk menjaga koordinasi, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kolaborasi antar departemen. Selain itu, penggunaan media komunikasi internal dan pendekatan komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam mendukung hubungan organisasi yang efektif. Studi ini juga menemukan beberapa hambatan komunikasi, seperti miskomunikasi, keterlambatan penyampaian informasi, dan perbedaan persepsi karyawan yang memengaruhi hubungan internal organisasi. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang adaptif, terbuka, dan partisipatif diperlukan untuk menciptakan lingkungan organisasi yang lebih kondusif dan produktif.

Kata kunci: organisasi, komunikasi, relasi, strategi

Abstrak

This study aims to analyze the dynamics of communication management in building internal organizational relationships at PT. Rotaryana Prima. Organizational communication plays an important role in creating work coordination, improving relationships among employees, and developing a harmonious work environment. In practice, however, the dynamics of internal communication are often influenced by differences in individual characteristics, leadership patterns, information delivery flows, and organizational culture. This study employed a qualitative approach using a case study method to understand the communication processes occurring within the company's internal environment. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews with individuals involved in organizational communication activities within the company. The findings reveal that communication management at PT. Rotaryana Prima is carried out through vertical and horizontal communication aimed at maintaining coordination, building trust, and enhancing collaboration among departments. In addition, the use of internal communication media and interpersonal communication approaches plays a significant role in supporting effective organizational

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

relationships. The study also identified several communication barriers, including miscommunication, delays in information delivery, and differences in employees' perceptions that affect internal organizational relationships. Therefore, adaptive, open, and participatory communication strategies are required to create a more conducive and productive organizational environment.

Keywords: *organization, communication, relationships, strategy.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital dan perubahan sistem kerja modern menyebabkan pola komunikasi dalam perusahaan ikut mengalami perkembangan. Perusahaan dituntut mampu menciptakan sistem komunikasi internal yang efektif guna menjaga koordinasi kerja, memperkuat hubungan antarpegawai, serta meningkatkan produktivitas organisasi. Berdasarkan laporan McKinsey & Company, komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan produktivitas kerja hingga 20–25% pada organisasi yang menerapkan kolaborasi komunikasi secara optimal (McKinsey & Company, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan perusahaan di era kerja modern.

Menurut (Andamisari, Geofakta, & Kurniasih, 2023), dalam organisasi, komunikasi berperan sebagai media pertukaran informasi antara pimpinan dan karyawan yang dapat mendukung keterbukaan serta meningkatkan efektivitas pekerjaan. Komunikasi dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana koordinasi, pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, dan pembentukan hubungan kerja antarpegawai. Penelitian Sinaga dkk. (2025) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam memperkuat koordinasi kerja, mendukung proses pengambilan keputusan, serta membantu penyelesaian masalah melalui komunikasi yang efektif dan inklusif. Dalam konteks organisasi perusahaan, komunikasi internal memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan proses interaksi antara pimpinan dan karyawan maupun antarpegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang berjalan secara efektif mampu meningkatkan produktivitas kerja, loyalitas karyawan, dan kualitas hubungan organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat memunculkan hambatan seperti miskomunikasi, konflik internal, keterlambatan informasi, hingga menurunnya kualitas kerja sama dalam organisasi (Suri, Ritonga, Anandani, & Suhairi, 2022).

Dinamika komunikasi organisasi terus mengalami perubahan seiring berkembangnya teknologi komunikasi, budaya kerja, serta pola interaksi dalam perusahaan. (Gandariani, 2023) menjelaskan bahwa komunikasi internal dan eksternal merupakan bagian integral dalam organisasi modern karena berfungsi menjaga koordinasi, membangun hubungan kerja, serta mendukung efektivitas organisasi dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja. Selain itu, komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi, memperjelas penyampaian

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

informasi, serta membangun hubungan kerja yang efektif antara pemimpin dan anggota organisasi (Nursyahrani & Afriyandi R et al., 2024). Penelitian mengenai komunikasi internal perusahaan menjadi penting karena hubungan organisasi yang sehat tidak hanya ditentukan oleh struktur kerja formal, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi yang diterapkan di lingkungan kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan keterbukaan informasi, memperkuat koordinasi kerja, dan menciptakan hubungan interpersonal yang lebih harmonis di dalam organisasi (Jessica, Elleazar, Salim, Dahesihsari, & Kartikawangi, 2023).

PT. Rotaryana Prima sebagai sebuah perusahaan tentu memiliki dinamika komunikasi organisasi dalam aktivitas internal perusahaan. Hubungan antara pimpinan dan karyawan, penyampaian informasi kerja, koordinasi antardivisi, serta penggunaan media komunikasi internal menjadi bagian penting dalam mendukung operasional perusahaan. Namun, dalam proses komunikasi tersebut tidak menutup kemungkinan muncul berbagai hambatan, seperti perbedaan persepsi, kurang optimalnya alur komunikasi, maupun keterlambatan penyampaian informasi yang dapat memengaruhi hubungan organisasi internal. Oleh karena itu, penelitian mengenai dinamika manajemen komunikasi di PT. Rotaryana Prima penting dilakukan untuk memahami bagaimana proses komunikasi internal berlangsung, strategi komunikasi yang diterapkan perusahaan, serta faktor-faktor yang memengaruhi hubungan organisasi internal di lingkungan kerja perusahaan tersebut.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai komunikasi organisasi dan komunikasi internal perusahaan. Penelitian (Jessica, Elleazar, Salim, Dahesihsari, & Kartikawangi, 2023) menjelaskan bahwa strategi komunikasi internal berperan penting dalam menjaga stabilitas organisasi dan adaptasi perusahaan terhadap perubahan lingkungan kerja. Penelitian (Andamisari, Geofakta, & Kurniasih, Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Keterbukaan Informasi, 2023) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang terbuka dan dua arah mampu meningkatkan keterbukaan informasi serta efektivitas hubungan internal perusahaan. Selain itu, (Maida & Setyanto, 2023) mengungkapkan bahwa komunikasi internal dalam organisasi dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individu dan generasi di lingkungan kerja sehingga diperlukan pendekatan komunikasi yang tepat untuk menjaga hubungan organisasi. Penelitian (Faizal & Lukita, 2024) juga menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dan manajemen konflik memiliki pengaruh terhadap kualitas hubungan antaranggota organisasi.

Meskipun penelitian mengenai komunikasi organisasi telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada efektivitas komunikasi internal secara umum, komunikasi lintas generasi, maupun strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian yang secara spesifik membahas dinamika manajemen komunikasi dalam membangun hubungan organisasi internal pada perusahaan swasta masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji bagaimana pola komunikasi vertikal, horizontal, dan

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

interpersonal dijalankan secara bersamaan dalam membentuk hubungan organisasi yang harmonis di lingkungan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan kajian tersebut melalui studi pada PT. Rotaryana Prima.

Penelitian ini didasarkan pada konsep komunikasi organisasi yang dikemukakan (Pace & Faules, 2013) yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi mencakup komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang berfungsi menjaga stabilitas hubungan dalam organisasi. Teori tersebut relevan digunakan untuk menganalisis dinamika komunikasi internal di PT. Rotaryana Prima.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi organisasi dan manajemen komunikasi. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai dinamika komunikasi internal perusahaan dalam membangun hubungan organisasi yang harmonis dan produktif. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi komunikasi internal yang lebih efektif, adaptif, dan partisipatif. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji komunikasi organisasi pada konteks perusahaan modern. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika manajemen komunikasi dalam membangun hubungan organisasi internal di PT. Rotaryana Prima, meliputi pola komunikasi yang digunakan, strategi komunikasi internal yang diterapkan, serta hambatan komunikasi yang muncul dalam proses hubungan organisasi di lingkungan perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami dinamika manajemen komunikasi dalam membangun hubungan organisasi internal di PT. Rotaryana Prima. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai proses komunikasi, pola interaksi, serta pengalaman informan dalam lingkungan organisasi. Menurut (Sugiyono, 2021), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Rotaryana Prima dengan fokus penelitian pada proses komunikasi internal yang terjadi antara pimpinan dan karyawan maupun antardivisi dalam perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi organisasi di PT. Rotaryana Prima. Informan merupakan Personal Assistant Owner yang dipilih karena memiliki peran strategis dalam perusahaan. Informan dipilih karena terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional, menangani berbagai pekerjaan, serta mengetahui permasalahan yang terjadi di

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

perusahaan. Selain itu, informan juga secara rutin menjalin komunikasi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal perusahaan, sehingga memiliki pemahaman yang menyeluruh mengenai alur komunikasi, koordinasi kerja, serta dinamika yang terjadi di dalam organisasi. Karakteristik tersebut menjadikan informan mampu memberikan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian, khususnya individu yang memahami proses komunikasi internal perusahaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan narasumber, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara semi terstruktur untuk membantu peneliti memperoleh data secara mendalam namun tetap terarah sesuai fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan personal assistant owner PT. Rotaryana Prima. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih luas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data hasil wawancara yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan proses analisis. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis.

Komunikasi organisasi berperan dalam menyediakan saluran komunikasi yang membantu anggota organisasi menjalankan tugas dan pekerjaannya secara efektif. Saluran komunikasi tersebut dapat berupa komunikasi formal seperti newsletter, bulletin, dan laporan perkembangan organisasi yang berfungsi mendukung koordinasi kerja dan penyampaian informasi secara terstruktur. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber melalui perbandingan informasi dari informan penelitian sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber di PT. Rotaryana Prima, penelitian ini menemukan bahwa

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

manajemen komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan organisasi internal perusahaan. Komunikasi dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana koordinasi, pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, dan pembentukan hubungan kerja antarpegawai. Menurut (Pace & Faules, 2013), fungsi integratif dalam komunikasi organisasi berperan dalam menyediakan saluran komunikasi yang membantu anggota organisasi menjalankan tugas dan pekerjaannya secara efektif. Saluran komunikasi tersebut dapat berupa komunikasi formal seperti newsletter, bulletin, dan laporan perkembangan organisasi yang berfungsi mendukung koordinasi kerja dan penyampaian informasi secara terstruktur (Sonjaya, 2023). Selain itu, komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik juga membantu anggota organisasi memahami tugas dan tujuan kerja sehingga mampu meningkatkan efektivitas hubungan kerja dalam organisasi (Gusrianto, Khairina, Hasri, & Sohiron, 2023).

Menurut (Muspawi, Aryati, & Gulo, 2023), komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi dalam suatu organisasi yang bertujuan membangun koordinasi, kerja sama, serta mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai alat integrasi dalam organisasi yang membantu membangun pemahaman bersama, meningkatkan koordinasi kerja, dan menciptakan hubungan kerja yang efektif antaranggota organisasi (Lekatompessy, Kawan, Lumaupuy, & Parinussa, 2022). Komunikasi menjadi elemen penting karena setiap aktivitas kerja memerlukan koordinasi dan pemahaman yang sama antaranggota organisasi.

Komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga mendukung koordinasi kerja, pengambilan keputusan, serta penyelesaian masalah dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dan inklusif mampu memperkuat koordinasi organisasi serta membantu menciptakan proses pengambilan keputusan yang lebih efisien (Sinaga, Lestari, Sinaga, & Fatkhuri, 2025).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dinamika komunikasi di PT. Rotaryana Prima berlangsung melalui komunikasi vertikal dan horizontal yang melibatkan pimpinan, Regulatory Officer, serta divisi lain seperti Research and Development (R&D) dan Quality Assurance (QA). Komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui media komunikasi formal seperti email dan checklist kerja untuk menjaga efektivitas penyampaian informasi. Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa komunikasi yang efektif mampu mendukung hubungan organisasi internal yang lebih harmonis, sedangkan hambatan komunikasi dapat memengaruhi koordinasi dan proses

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

operasional perusahaan.

Penerapan Manajemen Komunikasi di PT. Rotaryana Prima

Manajemen komunikasi merupakan proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan komunikasi dalam organisasi agar penyampaian informasi dapat berjalan efektif dan sesuai tujuan organisasi. Menurut (Ruben & Stewart, 2016), manajemen komunikasi berfungsi untuk menciptakan koordinasi kerja yang baik melalui pertukaran informasi yang jelas, terarah, dan mudah dipahami oleh seluruh anggota organisasi. Dalam perusahaan, manajemen komunikasi diperlukan agar setiap divisi dapat memahami tugas, tanggung jawab, dan tujuan kerja yang ingin dicapai secara bersama-sama (Ruben & Stewart, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara, manajemen komunikasi di PT. Rotaryana Prima diterapkan secara fungsional dan berbasis kebutuhan operasional perusahaan. Narasumber menjelaskan bahwa dalam pekerjaannya sebagai Regulatory Officer, komunikasi dilakukan dengan mengelola alur informasi antar divisi, terutama dalam proses pengajuan izin BPOM. Dalam proses tersebut, kebutuhan regulasi yang bersifat teknis diterjemahkan menjadi instruksi yang lebih sederhana kepada divisi internal seperti Research and Development (R&D) dan Quality Assurance (QA). Selain itu, penggunaan media komunikasi seperti email dan checklist dilakukan untuk memastikan informasi dapat dipahami dan dijalankan dengan baik oleh setiap pihak yang terlibat.

Hubungan Komunikasi antara Pimpinan dan Karyawan

Komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan bagian penting dalam komunikasi organisasi karena berfungsi menciptakan koordinasi, pengawasan, dan hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan. Menurut (Mulyana, 2023), komunikasi yang efektif dalam organisasi ditandai dengan adanya proses pertukaran informasi yang berlangsung secara dua arah sehingga memungkinkan terjadinya feedback antara pengirim dan penerima pesan. Dalam organisasi, komunikasi dua arah membantu menciptakan keterbukaan informasi serta meningkatkan hubungan interpersonal antara pimpinan dan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, hubungan komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Rotaryana Prima berlangsung secara terbuka dan langsung. Narasumber menjelaskan bahwa komunikasi dilakukan melalui koordinasi rutin terkait progres pekerjaan, pelaporan kendala operasional, serta diskusi mengenai prioritas kerja. Dalam proses tersebut, pimpinan tidak hanya memberikan instruksi kerja, tetapi juga menerima masukan dari karyawan terkait hambatan yang terjadi di lapangan. Pimpinan juga membantu

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

mempercepat penyelesaian masalah apabila terdapat hambatan dalam proses kerja perusahaan.

Hambatan Komunikasi dalam Organisasi

Hambatan komunikasi merupakan kondisi yang menyebabkan informasi tidak dapat diterima atau dipahami secara tepat oleh penerima pesan. Menurut (Effendy, 2007), hambatan komunikasi dapat muncul akibat perbedaan persepsi, penggunaan bahasa, gangguan teknis, maupun faktor psikologis yang memengaruhi proses penyampaian pesan. Dalam organisasi, hambatan komunikasi dapat menyebabkan miskomunikasi, keterlambatan kerja, dan konflik antarpegawai apabila tidak segera ditangani dengan baik (Effendy, 2007).

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan komunikasi yang paling sering terjadi di PT. Rotaryana Prima berasal dari perbedaan pemahaman mengenai regulasi yang bersifat dinamis. Narasumber menjelaskan bahwa dalam proses pengajuan BPOM sering terjadi perubahan atau permintaan tambahan data dari evaluator sehingga perusahaan harus melakukan penyesuaian dokumen. Namun, dalam praktiknya, beberapa divisi memiliki perbedaan perspektif terhadap permintaan tersebut. Divisi teknis seperti Research and Development (R&D) terkadang menganggap dokumen yang telah disiapkan sudah sesuai standar awal sehingga respons terhadap permintaan tambahan menjadi lebih lambat. Sementara itu, divisi regulatory harus mengikuti perubahan regulasi yang terjadi selama proses pengajuan berlangsung.

Hambatan komunikasi juga terjadi akibat keterlambatan penyampaian data dan perbedaan interpretasi terhadap informasi kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dinamika komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh latar belakang pekerjaan dan cara pandang masing-masing divisi.

Strategi Perusahaan dalam Mengatasi Konflik Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan cara yang digunakan organisasi untuk mengatur penyampaian pesan agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif. Menurut (Cangara, 2013), strategi komunikasi diperlukan untuk mengurangi hambatan komunikasi, membangun kesamaan persepsi, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antaranggota organisasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PT. Rotaryana Prima menerapkan strategi komunikasi berbasis penyamaan persepsi dan pendekatan risiko dalam mengatasi konflik komunikasi. Narasumber menjelaskan bahwa ketika terdapat permintaan tambahan dari BPOM, komunikasi tidak hanya dilakukan dalam bentuk instruksi kerja, tetapi juga disertai penjelasan mengenai risiko dan konsekuensi apabila permintaan tersebut tidak dipenuhi. Misalnya, pengajuan izin dapat hangus apabila

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

melewati batas waktu sistem BPOM.

Perusahaan juga melakukan penyederhanaan bahasa regulasi agar informasi lebih mudah dipahami oleh divisi terkait. Strategi tersebut dilakukan untuk mengurangi perbedaan interpretasi dalam memahami informasi kerja. Dalam situasi tertentu, komunikasi dilakukan secara langsung melalui diskusi singkat agar masalah dapat segera diselesaikan tanpa menimbulkan konflik berkepanjangan.

Peran Komunikasi dalam Membangun Hubungan Organisasi Internal

Komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan. Menurut (Robbins & Judge, 2017), komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerja sama, koordinasi, dan rasa saling percaya antaranggota organisasi. Hubungan organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara optimal (Robbins & Judge, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi di PT. Rotaryana Prima berperan sebagai penghubung utama antar divisi agar proses kerja dapat berjalan lancar. Komunikasi yang efektif membantu menyatukan perbedaan perspektif antara tim teknis dan regulatory sehingga seluruh pihak dapat bekerja menuju tujuan yang sama. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, organisasi berpotensi mengalami kesalahpahaman, keterlambatan penyampaian informasi, serta menurunnya kualitas koordinasi kerja.

Komunikasi yang dilakukan secara terbuka membantu mempercepat proses koordinasi dan penyelesaian masalah antar divisi dalam perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas hubungan organisasi internal.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber di PT. Rotaryana Prima, penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan organisasi internal perusahaan. Komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media koordinasi, pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, dan pembentukan hubungan kerja antarpegawai. Dalam konteks organisasi, komunikasi menjadi elemen penting karena setiap aktivitas kerja memerlukan kesamaan pemahaman antaranggota organisasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Pace dan Faules (2013) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi.

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT. Rotaryana Prima telah menerapkan sistem komunikasi formal yang mendukung efektivitas kerja organisasi. Penggunaan media komunikasi seperti email, checklist kerja, dan dokumentasi komunikasi membantu meminimalisasi kesalahan informasi serta memperjelas alur koordinasi antarbagian. Dalam konteks komunikasi organisasi, penerapan komunikasi yang terstruktur dapat membantu perusahaan menjaga stabilitas operasional dan mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi di PT. Rotaryana Prima tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai strategi dalam menjaga efektivitas hubungan kerja antar divisi. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi dalam perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami. Dalam proses kerja yang berkaitan dengan regulasi, penyederhanaan bahasa teknis menjadi salah satu bentuk strategi komunikasi agar tidak terjadi perbedaan pemahaman antarbagian. Dengan demikian, penerapan manajemen komunikasi di PT. Rotaryana Prima berperan penting dalam mendukung koordinasi kerja serta menciptakan hubungan organisasi internal yang lebih efektif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan perusahaan bersifat dua arah atau two-way communication (Girsang C & Kartikawangi D, 2021). Sedangkan menurut (Bakti & Tsuroya, 2023), pola komunikasi organisasi yang berjalan dua arah dapat membantu meningkatkan efektivitas hubungan kerja karena memungkinkan terjadinya interaksi, feedback, dan koordinasi yang lebih baik antara pimpinan dan karyawan. Pola komunikasi dua arah dalam organisasi memberikan ruang bagi anggota organisasi untuk menyampaikan pendapat, masukan, maupun feedback kepada pimpinan sehingga mampu meningkatkan koordinasi, keterbukaan informasi, dan hubungan interpersonal dalam lingkungan organisasi (Marliza, Ginting, & Farid). Selain itu, keterlibatan pimpinan dalam membantu penyelesaian masalah menunjukkan adanya dukungan komunikasi yang positif dalam lingkungan kerja perusahaan.

Dalam komunikasi organisasi, hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan efektivitas kerja serta memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Pradita R, Prayuda R, & Purwanto A, 2025). Komunikasi yang terbuka juga membantu meminimalisasi kesalahpahaman dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil wawancara, hubungan komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Rotaryana Prima berlangsung secara terbuka dan langsung melalui koordinasi rutin mengenai progres pekerjaan, pelaporan

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

kendala operasional, serta diskusi terkait prioritas kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi dua arah yang diterapkan di PT. Rotaryana Prima menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan organisasi internal yang kondusif dan produktif.

Penelitian ini juga menemukan adanya hambatan komunikasi dalam organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi di PT. Rotaryana Prima lebih banyak berasal dari faktor internal dibandingkan faktor eksternal perusahaan. Perbedaan pemahaman antar divisi menyebabkan proses koordinasi tidak selalu berjalan secara optimal. Dalam komunikasi organisasi, perbedaan perspektif antarbagian kerja merupakan hambatan yang umum terjadi karena setiap divisi memiliki fokus dan kepentingan kerja yang berbeda. Hambatan komunikasi tersebut terutama muncul dalam proses pengajuan regulasi BPOM yang bersifat dinamis dan membutuhkan penyesuaian dokumen secara cepat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi organisasi tidak hanya ditentukan oleh sistem kerja perusahaan, tetapi juga oleh kemampuan individu dan divisi dalam memahami serta merespons informasi yang disampaikan. Hambatan komunikasi yang tidak segera diselesaikan dapat memengaruhi efektivitas kerja, memperlambat pengambilan keputusan, serta menimbulkan miskomunikasi dalam organisasi. Selain itu, temuan penelitian memperlihatkan bahwa perubahan regulasi yang dinamis membutuhkan kemampuan adaptasi komunikasi yang baik antar divisi. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang mampu menyatukan perbedaan perspektif agar hubungan organisasi tetap berjalan efektif dan koordinasi kerja dapat dilakukan secara lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan perusahaan cukup efektif dalam mengurangi hambatan komunikasi internal. Penyamaan persepsi melalui komunikasi langsung membantu setiap divisi memahami tujuan kerja yang sama sehingga proses operasional perusahaan dapat berjalan lebih lancar. Pendekatan komunikasi berbasis risiko juga menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pemahaman konsekuensi dari setiap keputusan kerja. Strategi tersebut membantu meningkatkan kesadaran antar divisi mengenai pentingnya koordinasi dan ketepatan waktu dalam proses pengajuan regulasi perusahaan.

Selain itu, penggunaan komunikasi interpersonal dalam bentuk diskusi langsung menjadi salah satu langkah yang efektif untuk mengurangi miskomunikasi. Komunikasi interpersonal memungkinkan terjadinya klarifikasi informasi secara lebih cepat sehingga potensi konflik dapat diminimalisasi. Dengan demikian, strategi komunikasi menjadi

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

bagian penting dalam menjaga stabilitas hubungan organisasi internal di PT. Rotaryana Prima. Strategi komunikasi yang diterapkan perusahaan menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses pertukaran informasi semata, tetapi juga sebagai upaya membangun kesamaan persepsi dan menjaga hubungan kerja antarpegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas hubungan organisasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi dikelola dalam perusahaan. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan terarah membantu meningkatkan koordinasi kerja serta mempermudah proses penyelesaian masalah antar divisi. Selain mendukung proses kerja, komunikasi interpersonal yang baik juga membantu menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan rasa saling memahami antarpegawai. Hubungan organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif sehingga mendukung produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membangun hubungan organisasi internal yang efektif. Pengelolaan komunikasi yang baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, mendukung kolaborasi antar divisi, serta memperkuat hubungan organisasi di PT. Rotaryana Prima. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika manajemen komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlangsungan hubungan kerja internal perusahaan, terutama dalam menciptakan koordinasi yang efektif, keterbukaan informasi, dan stabilitas operasional organisasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan organisasi internal di PT. Rotaryana Prima. Komunikasi yang diterapkan secara terbuka, dua arah, dan adaptif mampu menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif serta memperkuat hubungan antardivisi dalam perusahaan. Pola komunikasi vertikal dan horizontal yang berjalan di lingkungan organisasi membantu menciptakan keterbukaan informasi, mempercepat proses penyelesaian masalah, serta meningkatkan kerja sama antarpegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja dan mendukung efektivitas operasional perusahaan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi lebih banyak dipengaruhi oleh perbedaan perspektif dan latar belakang pekerjaan masing-masing bagian. Oleh karena itu, strategi komunikasi berbasis penyamaan persepsi, penyederhanaan

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

informasi, serta komunikasi interpersonal secara langsung menjadi langkah penting dalam mengurangi potensi miskomunikasi di lingkungan perusahaan. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelolaan komunikasi yang efektif dapat membantu perusahaan menciptakan hubungan organisasi yang lebih harmonis, produktif, dan adaptif terhadap dinamika kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai komunikasi organisasi dan manajemen komunikasi di lingkungan kerja modern.

.

DAFTAR PUSTAKA

Andamisari, D., Geofakta, R., & Kurniasih, E. R. (2023). Efektivitas komunikasi organisasi dalam mencapai keterbukaan informasi. *Lugas Jurnal Komunikasi*, 46–52.

Andamisari, D., Geofakta, R., & Kurniasih, E. R. (2023). Efektivitas komunikasi organisasi dalam mencapai keterbukaan informasi (studi kasus komunikasi organisasi di PT. Lipwih Synergylab Estetika). *Lugas Jurnal Komunikasi*, 46–52.

Bakti, G. B., & Tsuroya. (2023). Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT. BPR Mentari Terang, 169–181.

Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Effendy, O. U. (2007). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.

Faizal, M. I., & Lukita, L. (2024). Peningkatan komunikasi interpersonal dalam organisasi melalui manajemen konflik di LKSAL Malik Al-‘Ala. *Jurnal Bina Manajemen*, 52–64.

Gandariani, T. (2023). Pendekatan komunikasi internal dan eksternal public relations dalam organisasi. *Analisis Pendekatan Komunikasi Internal dan Eksternal Public Relations*, 91–100.

Girsang, C., & Kartikawangi, D. (2021). Two-way symmetrical communication pattern: company strategy to build engagement through social media. *Jurnal Komunikasi*, 271–286.

Gusrianto, D., Khairina, H., Hasri, S., & Sohiron. (2023). Urgensi komunikasi efektif dalam organisasi. *Jurnal Bening Prodi Manajemen*.

Jessica, N., Eleazar, C. V., Salim, N., Dahesihsari, R., & Kartikawangi, D. (2023). Peran strategi dan praktik komunikasi internal perusahaan XYZ pada masa sebelum dan sesudah pandemi. *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, 277–287.

Lekatompessy, D. B., Kawan, D., Lumaupuy, F., & Parinussa, M. (2022). Komunikasi

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/

organisasi dalam era kerja hybrid: systematic review terhadap penelitian pascapandemi. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

Maida, A. A., & Setyanto, Y. (2023). Komunikasi internal generasi X dan Z di PT. Arita Prima Indonesia Tbk, 201–208.

Marliza, D., Ginting, E., & Farid, M. (n.d.). Strategi komunikasi digital Humas Pelindo Regional 2 Palembang dalam membangun citra stakeholder berbasis excellence theory dengan pendekatan two-way symmetrical. *Jurnal Humaniora dan Sosial*, 2026.

Mulyana, D. (2023). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muspawi, M., Aryati, D., & Gulo, C. A. (2023). Konsep dasar komunikasi organisasi. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*.

Nursyahrani, A., Magfiroh, A., Afriyandi, R., et al. (2024). Fungsi komunikasi organisasi dalam himpunan mahasiswa administrasi publik.

Pace, R., & Faules, D. (2013). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pradita, R., Prayuda, R., & Purwanto, A. (2025). Korelasi kepuasan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di UKM International. *Journal of Social*, 1–14.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education.

Ruben, B. D., & Stewart, L. P. (2016). *Communication and human behavior*. Pearson/Allyn & Bacon.

Sinaga, K. M., Lestari, A. F., Sinaga, D. G., & Fatkhuri, F. (2025). Implikasi komunikasi organisasi dalam pengambilan keputusan: studi kasus integrasi Polri ke dalam Kemendagri. *Journal Evidence of Law*.

Sonjaya, S. (2023). Pola komunikasi organisasi dalam perspektif teori mutakhir. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suri, D. M., Ritonga, N. P., Anandani, T., & Suhairi. (2022). Mengoptimalkan efektivitas komunikasi bisnis internal dan eksternal untuk peningkatan kinerja organisasi. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Auditing*, 214–222.

.

Submitted: May 2026, **Accepted: July** 2026**, Published:** August 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/