

## **PERAN KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN FOMER PT. PELITA HARAPAN ABADI**

**Rodiah<sup>1</sup>, Melisa Ariani Putri<sup>2</sup>**

Universitas Terbuka<sup>1,2</sup>

Email: 044380835@ecampus.ut.ac.id

---

### **ABSTRAK**

---

#### **Abstrak (12pt Bold)**

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang terjadi saat ini membuat setiap perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan tujuan dan target perusahaan secara optimal, salah satunya yaitu dengan meningkatkan keterampilan Sumber Daya Manusia yang ada dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi dan motivasi berperan dalam peningkatan kinerja karyawan di bagian fomer PT Pelita Harapan Abadi. Pengembangan komunikasi yang efektif serta pemberian motivasi dari atasan kepada bawahan dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan produktifitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dan motivasi yang diberikan melalui pemberian dukungan dan pengakuan terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini menjadi bukti bahwa motivasi dan komunikasi internal yang baik mampu menjadi pendorong untuk mencapai tujuan perusahaan. Implikasi hasil ini bagi manajemen PT Pelita Harapan Abadi dapat membantu untuk meningkatkan dan merumuskan strategi bagi pengembangan kinerja karyawan yang lebih terarah.

**Kata kunci:** Komunikasi, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Karyawan Fomer, Sumber Daya Manusia

---

#### **Pendahuluan**

Kinerja karyawan merupakan faktor penting untuk keberhasilan dan daya saing sebuah perusahaan. Di tengah persaingan bisnis yang banyak terjadi, sebuah perusahaan harus terus mengoptimalkan kinerja Sumber Daya Manusianya untuk mencapai tujuan dan target perusahaan. Robbins et al. (2017), menyebutkan bahwa “karyawan yang memiliki kinerja tinggi memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien, mampu menghasilkan produk yang lebih baik, dan mampu memberikan kontribusi yang positif untuk keberhasilan perusahaan.” Akibatnya, peningkatan kualitas kinerja karyawan sangatlah penting. Begitupula untuk PT Pelita Harapan Abadi yang dituntut untuk terus melakukan perubahan dan peningkatan kualitas tenaga kerjanya untuk tetap kompetitif dalam menghadapi perubahan pasar dan berkembangnya persaingan.

Peningkatan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dua faktor yang berpengaruh besar adalah komunikasi dan motivasi kerja.

Komunikasi adalah cara utama bagi sebuah manajemen dan karyawan di sebuah organisasi untuk melakukan pertukaran informasi. Robbins et al. (2018), menyebutkan bahwa “komunikasi yang efektif berupa umpan balik yang membangun dan pesan yang jelas serta terbuka.” Komunikasi yang dilakukan dua arah dengan baik dapat mengurangi konflik dan kesalahpahaman antar karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan selalu memberi peluang bagi setiap karyawan untuk selalu menyampaikan kritik, ide maupun aspirasinya. Clappitt (2012), menekankan bahwa “komunikasi dua arah sangatlah penting karena mampu mempengaruhi kepuasan kinerja dan keaktifan karyawan dalam kegiatan organisasi.” Hubungan antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik bila lingkungan kerja mampu terbuka dan lebih komunikatif, hal ini juga mampu membantu kelancaran koordinasi dan pengerjaan tugas.

Selain komunikasi, motivasi kerja merupakan bagian penting yang mampu mempengaruhi komitmen, semangat, serta dedikasi karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya terhadap organisasi. Teori motivasi berupa Hierarki Kebutuhan oleh Maslow (1943) disebutkan bahwa “manusia memiliki kebutuhan yang berjenjang yaitu dari yang mendasar hingga yang dapat diaktualisasi dan berdampak pada perilaku kerja mereka.” Dalam Teori Dua Faktor oleh Herzberg (1959), dibedakan antara faktor kebersihan berupa gaji dan kondisi kerja, dan faktor motivasi berupa penghargaan dan pengakuan harus terus dijalankan dengan baik agar mampu mendorong kinerja karyawan ke arah yang lebih baik. Menurut Latham et al. (2005) menyebutkan bahwa “pemberian motivasi yang besar mampu meningkatkan kepercayaan diri karyawan dan mendorongnya untuk mencapai kinerja yang lebih baik hingga mampu memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan.”

Berdasarkan penjelasan di atas, peran komunikasi dan motivasi terhadap peningkatan kinerja karyawan telah dikaji dalam studi terdahulu, namun analisis yang lebih mendalam terkait implementasi serta dampaknya bagi karyawan di bagian Fomer PT Pelita Harapan Abadi secara khusus masih diperlu dilakukan. Hal ini karena masing-masing unit kerja memiliki budaya, kondisi dan perbedaan struktur, pemahaman terkait bagaimana komunikasi dan motivasi mampu mempengaruhi kinerja karyawan juga harus menyesuaikan keadaan. Dengan demikian, penelitian ini fokus pada “bagaimana implementasi, kontribusi komunikasi dan motivasi kerja meningkatkan kinerja karyawan bagian Fomer PT Pelita Harapan Abadi?”

Harapannya, penelitian ini memberikan gambaran mendalam terkait penerapan komunikasi dan strategi motivasi dalam mempengaruhi kinerja karyawan dan membentuk lingkungan kerja menjadi lebih produktif dan menyenangkan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi setiap manajemen dan karyawan untuk membentuk program kinerja dalam pengembangan SDM yang lebih baik. Hal ini bertujuan memastikan perkembangan perusahaan dan bukan hanya sebagai pengembangan kerjasama tim maupun individu. Dengan demikian, peningkatan komunikasi dan motivasi di perusahaan bukan hanya dilihat dari sisi manjerial, namun juga dipandang sebagai dasar pembentukan budaya kerja dan pendorong tercapainya tujuan organisasi.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menyelidiki bagaimana komunikasi dan motivasi kerja mampu berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian Fomer di Pt Harapan Abadi. Pengumpulan data melalui wawancara semi struktur dengan beberapa pihak yaitu staff, karyawan dan manajemen pada bagian Fomer di Pt Harapan Abadi. Cara ini bertujuan memperoleh informasi dengan sudut pandang berbeda. Selanjutnya observasi langsung untuk mengetahui dinamika komunikasi informal dan praktik motivasi selama di tempat kerja. Analisis data dilakukan berdasarkan metode tematik yaitu dengan identifikasi pola utama, membandingkan informasi data dari berbagai sumber untuk memperoleh hasil yang valid dan akurat.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Peran Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Hamali (2018) mengemukakan bahwa “komunikasi pada organisasi merupakan tahap kepemimpinan dimana pemikiran seseorang akan dikomunikasikan kepada orang lain untuk digunakan dalam tugas kepemimpinan”. Everett M. Rogers (2004) juga menjelaskan bahwa “komunikasi merupakan proses pertukaran sebuah informasi antara dua atau lebih individu untuk mencapai pemahaman satu sama lain.” Pujiarti (2019) menyebutkan bahwa “kinerja terbentuk ketika individu atau sumber daya dalam organisasi bekerjasama sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.” Selanjutnya Wibowo (2018), menambahkan bahwa “komunikasi harus diterapkan oleh organisasi ataupun perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja karyawannya.”

Pada studi ini menunjukkan komunikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di bagian Fomer. Komunikasi ini formal dan informal saling melengkapi dalam peningkatan efisiensi pelaksanaan tugas dalam perusahaan, penjelasannya sebagai berikut :

- a. Komunikasi formal terjadi melalui brifing harian, rapat rutin, penerapan SOP, intruksi tertulis maupun pertemuan resmi dengan manajemen.
- b. Komunikasi informal terjadi melalui interaksi setiap hari oleh setiap karyawan dengan sesama rekan maupun dengan atasan.

Wawancara dengan karyawan menjelaskan bahwa setiap karyawan menganggap bahwa komunikasi yang tertata dan jelas sangat membantu melakukan pekerjaan. Masing- masing karyawan merasa mampu memilih prioritas tugas, mengurangi adanya kesalahan, serta meningkatkan efisiensi kinerja saat adanya pemberian informasi tugas dengan jelas dan mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan penelitian Robbins dan Judge (2019) disebutkan bahwa “komunikasi di tempat kerja adalah salah satu alat yang dapat menyampaikan tujuan, pengaruh setiap aktivitas kerja, dan mempengaruhi perilaku dalam setiap individu di organisasi.”

Pengamatan di lapangan juga mendapatkan bahwa briefing harian merupakan salah satu cara yang sangat strategis dalam penyampaian informasi di tempat kerja, seperti penyampaian kondisi tempat kerja, kondisi mesin, target produksi dan pembagian tugas antar karyawan. Briefing juga membantu karyawan untuk bekerjasama dan menyamakan pendapat

antar karyawan dengan lebih baik. Hasil ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi menurut Kreps (2019) yang menyatakan bahwa “faktor utama dalam efektivitas organisasi adalah komunikasi yang dibentuk secara internal.”

Temuan penting lainnya yaitu adanya komunikasi dua arah yang terjalin di tempat kerja. Ketika karyawan diberikan ruang untuk menyampaikan ide, masukan, maupun keluhan, mereka merasa diapresiasi dan dipercaya. Hal ini mendukung pendapat dari Keyton (2017) disebutkan bahwa “komunikasi yang dilakukan secara dua arah dapat keterlibatan karyawan dan menumbuhkan rasa memiliki antar pekerjaan.” Studi ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah yang terjalin dapat meningkatkan hubungan antara atasan dengan bawahan, menumbuhkan rasa percaya, dan berdampak positif dengan motivasi karyawan dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Dengan demikian, komunikasi yang berjalan dengan baik tidak hanya membantu menyampaikan informasi tetapi juga membangun budaya organisasi, menumbuhkan ikatan yang kuat antar individu, dan mendorong peningkatan perilaku kerja. Lingkungan kerja yang lebih komunikatif menghasilkan lingkungan kerja yang mendukung serta berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan di bagian Fomer.

### **Peran Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Rimkeeratikul (2012) menyebutkan bahwa “motivasi merupakan istilah abstrak yang digunakan untuk menggambarkan sifat yang dimiliki sebagian besar manusia dengan tingkatan dan waktu yang berbeda.” Motivasi juga merupakan dorongan yang timbul agar suatu individu dapat melakukan sesuatu untuk mencapai tujuannya. Motivasi dapat dibatasi dalam beberapa aspek, seperti motivasi untuk memperoleh pendapatan lebih besar. Motivasi juga dapat lebih umum, seperti dorongan seseorang untuk mencapai kesuksesan.

Motivasi kerja mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Temuan wawancara menunjukkan bahwa apresiasi atas tugas yang diselesaikan mampu menumbuhkan semangat, rasa tanggung jawab, dan kedisiplinan kerja. “Bentuk penghargaan seperti pengakuan terbuka, ucapan terima kasih, maupun pemberian insentif dapat memperkuat motivasi karyawan serta menciptakan hubungan yang lebih positif antara karyawan dan organisasi” (Mangkunegara, 2017:75).

Hasil ini sejalan dengan teori motivasi dari Herzberg (1966) yang mengemukakan bahwa “motivasi dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu faktor higiene dan faktor penggerak.” Faktor penggerak merupakan faktor yang dapat meningkatkan motivasi dalam diri setiap karyawan yaitu berupa :

- (1) adanya penghargaan
- (2) tanggung jawab dan
- (3) adanya pencapaian yang didapat.

Pada penelitian ini, salah satu penggerak motivasi yang mampu meningkatkan kinerja karyawan di bagian Former adalah pengakuan dari atasan atas hasil yang telah dicapai oleh setiap karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi untuk bekerja dengan baik berasal dari

dalam diri karyawan itu sendiri, yang pada akhirnya berdampak besar terhadap peningkatan kualitas kerja yang dimiliki.

Selain motivasi internal, adanya motivasi eksternal juga penting dalam memengaruhi kinerja setiap karyawan. Karyawan akan menghargai motivasi eksternal seperti lingkungan kerja yang dibuat nyaman, fasilitas yang diberikan mencukupi, dan adanya dukungan dari manajemen. Herzberg (1966), menjelaskan bahwa “elemen higiene berupa lingkungan kerja dan dukungan dari manajerial dapat mencegah ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan, namun belum tentu dapat langsung meningkatkan motivasi kerja.” Setiap karyawan dapat menyelesaikan dan bertanggung jawab dalam bekerja apabila berada dalam kondisi mental yang baik. Dalam penelitian ini, motivasi eksternal sebagian besar dipengaruhi dukungan dari atasan dalam mengatasi setiap teknis dan selalu memberikan arahan dalam pekerjaan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dengan motivasi yang tinggi akan cenderung dapat mencapai target produksi dengan lebih konsisten, aktif, dan kreatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2019), yang menyatakan bahwa "motivasi merupakan proses yang dapat mempengaruhi intensitas, pengarah, maupun ketekunan individu dalam mencapai sebuah tujuan. " Pada penelitian ini, karyawan yang termotivasi akan lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, serta lebih cepat beradaptasi dalam kesulitan, dan bersemangat dalam bekerjasama dalam tim.

Hasil penelitian menegaskan bahwa dorongan kerja, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal, berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Ketika motivasi meningkat, keterlibatan dan kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi juga semakin besar. Oleh sebab itu, “organisasi perlu secara berkelanjutan menciptakan strategi yang mendorong motivasi kerja guna memperbaiki kualitas hasil kerja dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan” (Hasibuan, 2019).

### **Hubungan antara Komunikasi dan Motivasi untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.**

Hubungan antara komunikasi dan motivasi sangat berkaitan dan saling berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan motivasi kerja, dan sebaliknya dengan motivasi kerja yang tinggi komunikasi yang terbentuk antar karyawan juga menjadi semakin baik. Oleh karena itu, motivasi dan komunikasi memiliki hubungan yang saling bergantung antara satu dengan yang lain dan menghasilkan sinergi yang positif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Selama proses kerja berlangsung, komunikasi yang efektif menghasilkan kejelasan informasi, transparansi, dan juga adanya kepastian instruksi. Informasi yang jelas mampu menumbuhkan rasa aman bagi karyawan dan hal ini mampu meningkatkan motivasinya dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Luthans (2015) yang menyatakan bahwa "bila komunikasi antar individu dengan organisasi jelas, karyawan akan lebih merasa dihargai dan lebih mampu mengoptimalkan kinerja mereka. "

Pada penelitian ini, karyawan lebih merasa termotivasi karena komunikasi yang terbuka membuat setiap karyawan memahami tujuan dari kerja yang dilakukannya dan membuat setiap karyawan merasa terlibat dalam proses perkembangan organisasi.

Sebaliknya, reaksi karyawan terhadap komunikasi juga dipengaruhi motivasi yang kuat. Karyawan yang merasa sangat termotivasi cenderung dapat lebih mudah memahami intruksi, menerima umpan balik, dan bersedia untuk melakukan kerjasama. Karyawan juga akan cenderung lebih aktif untuk berkomunikasi dan lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan suatu masalah kerja dengan ide baru yang dikembangkannya. Temuan ini diperkuat oleh teori perilaku organisasi dari Greenberg dan Baron (2018) yang menekankan bahwa “motivasi mampu meningkatkan partisipasi karyawan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik di tempat kerja.”

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui keterpaduan komunikasi yang jelas dengan dorongan motivasi kerja yang tepat. Suasana kerja yang kondusif dan saling mendukung memudahkan karyawan memahami arah organisasi serta peran yang harus dijalankan, sekaligus meminimalkan kesalahan persepsi. Menurut Robbins dan Judge (2017:98) menyatakan bahwa “komunikasi dua arah yang terbuka berperan dalam membangun rasa pengakuan, kepercayaan, dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.”

Selain itu, motivasi yang terbangun melalui komunikasi yang baik akan mendorong karyawan bekerja secara lebih disiplin dan berorientasi pada hasil. Dampaknya terlihat pada ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, kualitas pekerjaan, serta kemampuan berkolaborasi dalam tim. Oleh karena itu, komunikasi dan motivasi tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena keduanya saling memperkuat dalam menciptakan kinerja organisasi yang lebih optimal.

## **Kesimpulan**

Kesimpulan dari studi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- (1) Studi ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan komunikasi yang efektif sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di bagian Fomer PT Pelita Harapan Abadi.
- (2) Komunikasi yang jelas, interaktif, dan terbuka sangat berperan penting untuk membangun pemahaman antar karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang baik, dan meningkatkan koordinasi tim kerja. Selain itu, dengan memberikan motivasi kerja yang tepat seperti penghargaan, pengakuan, dan program kerja yang telah direncanakan dengan baik dapat meningkatkan komitmen, semangat, dan kepuasan kerja serta pada akhirnya akan mengurangi absensi dan pergantian karyawan.

Dari kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

- (1) Pihak manajemen di bagian Fomer PT Pelita Harapan Abadi dapat menerapkan strategi komunikasi internal yang terarah, seperti penggunaan saluran komunikasi digital, serta pihak perusahaan dapat menyediakan pelatihan yang dilakukan secara bertahap untuk mengembangkan komunikasi dan meningkatkan motivasi karyawan.
- (2) Pelaksanaan yang dilakukan seharusnya bisa dilaksanakan dengan konsisten, penggabungan komunikasi dan kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja, produktivitas, dan berkembangnya kinerja karyawan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.



### Daftar Pustaka

- Cahyo, M. R. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 5(2), 123-140. doi: <https://jki.ub.ac.id/index.php/jki/article/view/379/254>
- Lestari, Y. W., et al. (2021). The effect of motivation, communication and job satisfaction on employee performance. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(2), 530–536. doi : <https://ijstm.inarah.co.id/index.php/ijstm/article/view/481/454>
- Karsikah, R., et al. (2023). Determinants of job satisfaction: Internal communication relationships in improving employee performance. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), 4692–4697. doi : <https://www.enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/1162>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Retmanda, A., et al. (2024). Pengaruh motivasi kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sanden Intercool Indonesia. *Prosiding Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buddhi Dharma*. doi: <https://journal.buddhidharma.ac.id>
- Andriani, M., et al. (2017). Penerapan motivasi karyawan menurut teori dua faktor Frederick Herzberg pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Jurnal Administrasi Kantor*, 5(1), 83–98. doi: <https://media.neliti.com/media/publications/234443-penerapan-motivasi-karyawan-menurut-teor-73319334.pdf>
- Lutfi, A., et al. (2022). The effect of supervision, work motivation, and interpersonal communication on employee performance and organizational commitment as variables intervening. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(1), 92–102. doi : <https://pdfs.semanticscholar.org/3efe/273533bcce644538abd3225cc459c98aebf2.pdf>
- Rizach, D. W., et al. (2024). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kesuksesan perusahaan. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1), 55–57. doi: <https://jurnal.stkipgriponorogo.ac.id/index.php/jkhp/article/view/815>
- Hariputra, A., et al. (2024). Peran komunikasi, komitmen, dan kompensasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di perusahaan XYZ. *Jurnal Ilmiah Manajemen Agribisnis*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.33005/jimaemagri.v12i1.22>
- Robbins, S. P., et al. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Pearson Education.
- Robin, et al. (2024). Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Eway Alliance Indonesia. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(1), 2469–2477. doi: <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea>
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi organisasi. PT Scopindo Media Pustaka*
- Duha, T. (2020). *Motivasi untuk kinerja. Deepublish*.
- Basalamah, M. S. A., et al. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94–103. doi: <https://goldenratio.id/index.php/grhrm/article/view/54/59>
- Mamis, S., et al. (2025). *Seni berkomunikasi. PT Green Pustaka Indonesia*.
- Hutahayan, B. (2024). *Perilaku organisasi: Untuk bisnis berkelanjutan. Penerbit Deepublish Digital*.



Cahyono, N. D. (2025). Perilaku organisasi: Strategi pengembangan dan peningkatan kinerja sumber daya manusia. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.