



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 2944-2954

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Gudang PT. Ekspedisi Pada Jaya

Nurwidiyastuti Ahmad^{1✉}, Ukon Furkon Sukanda², Suci Emelsi Jeffri³, Miftahul Adib⁴

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Email: 2001030016@students.unis.ac.id^{1✉}

Abstrak

PT. Ekspedisi Pada Jaya sempat mengalami permasalahan komunikasi yang menyebabkan aliran informasi internal tidak lancar. Perusahaan mengetahui efek negatif dari masalah komunikasi ini dan menerapkan metode komunikasi yang lebih terorganisir untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran komunikasi organisasi PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian gudang. penelitian ini menggunakan teori informasi organisasi Karl Weick yang terdapat tiga proses evolusi atau pengurangan ketidakpastian pada organisasi, yaitu pemeranan, seleksi, dan retensi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif studi kasus, dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan, PT. Ekspedisi Pada Jaya menggunakan tiga proses evolusi atau pengurangan ketidakpastian dari teori informasi Karl Weick, yaitu penerimaan informasi(enactment), karyawan gudang menerima informasi secara langsung melalui tatap muka dan tidak langsung melalui telepon, dan WhatsApp. Cara mereka menerima informasi yaitu menyimak dengan cermat seluruh informasi yang disampaikan, untuk setelahnya mengambil tindakan yang harus dilakukan. Jika, terdapat informasi yang tidak jelas, karyawan gudang di Ekspedisi Pada Jaya akan mengkonfirmasi kembali kepada bagian yang terkait. Seleksi, kepala gudang bertindak secara selektif dengan menekankan pada komunikasi yang jelas dan tidak berbelit-belit, memilih cara penyampaian yang memudahkan pemahaman karyawan. Tahap seleksi pada karyawan mencatat dan menyimak informasi yang disampaikan. Dan retensi, dengan melakukan evaluasi rutin dan mencatat hasil praktik komunikasi terbaik.

Kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, Kinerja, Teori Informasi Karl Weick*

Abstract

PT. Ekspedisi Pada Jaya had experienced communication problems that caused the flow of internal information to not be smooth. Companies are aware of the negative effects of these communication problems and implement more organized communication methods to address them. This study aims to analyze how the role of organizational communication of PT. Ekspedisi Pada Jaya in improving the performance of warehouse employees. This study uses Karl Weick's organizational information theory that there are three processes of evolution or reduction of uncertainty in organizations, namely casting, selection, and retention. This study uses qualitative case study research, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study show that PT. The Di Jaya Expedition uses three processes of evolution or uncertainty reduction from Karl Weick's information theory, namely information reception (enactment), warehouse employees receiving information directly through face-to-face and indirectly through telephone, and WhatsApp. The way they receive information is to listen carefully to all the information conveyed, to take the action that must be taken afterwards. If there is unclear information, warehouse employees at the Pada Jaya Expedition will confirm again to the relevant department. Selection, the warehouse head acts selectively by emphasizing clear and unconvoluted communication, choosing a way of delivery that makes it easier for employees to understand. The selection stage for employees records and listens to the information conveyed. And retention, by conducting regular evaluations and recording the results of best communication practices.

Keywords: Organizational Communication, Performance, Karl Weick Information Theory

PENDAHULUAN

Setiap orang dalam suatu organisasi memiliki latar belakang, karakter, dan potensi yang beragam, pasti memerlukan komunikasi yang efektif guna mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman yang dapat memicu konflik internal. Komunikasi yang efektif menjadi kunci kesuksesan dalam menjalankan suatu organisasi. Sebaliknya, ketika komunikasi terhambat, kemungkinan besar organisasi akan mengalami hambatan dan menghasilkan kinerja yang tidak optimal. (Monika & Kusumawardhani, 2022)

Dalam konteks ini, PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah perusahaan jasa pengiriman barang yang berlokasi di Kota Jakarta Barat. Berdasarkan pra observasi, pada aktivitasnya perusahaan tersebut pernah menghadapi permasalahan komunikasi. Permasalah tersebut, yaitu pelanggan Ekspedisi yang bisa disebut sebagai perusahaan food akan mengirim barang melalui ekspedisi untuk dua pelanggannya, koordinator lapangan yang bertugas untuk mengawasi aktivitas muat barang ke mobil, hanya membuat satu tanda terima barang, yang seharusnya dibuat dua tanda terima karena terdapat dua penerima yang berbeda, koordinator lapangan tidak menginformasikan hal tersebut kepada kepala

gudang. Sehingga, kepala gudang memahami tanda terima tersebut hanya untuk satu penerima saja. Terjadilah kesalahan pengiriman barang hanya ke satu penerima saja. Selain itu, adanya instruksi atasan untuk merubah alamat pengiriman barang kepada bawahan melalui WhatsApp grup, namun pesan ini terlewat atau tidak terbaca. Maka, terjadilah pengiriman barang ke alamat yang salah dan menyebabkan adanya komplain dari pelanggan.

Berdasarkan pra observasi, seiring berjalannya waktu dan sebagai perusahaan yang terus berkembang, Ekspedisi Pada Jaya terus meningkatkan kualitas komunikasi perusahaan, yang diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan. Maka, hal tersebut berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan di Ekspedisi Pada Jaya yang dapat dilihat dari data penggunaan jasa selama tiga tahun terakhir.

Data ini memberikan gambaran yang menarik tentang pertumbuhan perusahaan, yang tidak dapat dipisahkan dari kontribusi kinerja karyawan yang optimal. Pada tahun 2021, jumlah penggunaan jasa mencapai 13.665 orderan, menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 7,26% dari tahun sebelumnya. Meskipun pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang lebih kecil, dengan jumlah penggunaan jasa mencapai 13.687 orderan atau meningkat sebesar 0,16%, namun kecenderungan kenaikan tetap terjadi. Pada tahun 2023, kecenderungan tersebut terus berlanjut dengan jumlah penggunaan jasa mencapai 13.766 orderan, meningkat sebesar 0,58% dari tahun sebelumnya. Peningkatan penggunaan jasa ini menggarisbawahi bahwa kinerja karyawan PT. Ekspedisi Pada Jaya telah menjadi bagian penting dari peningkatan tahunan penggunaan jasa perusahaan tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Penggunaan Jasa Pengiriman PT. Ekspedisi Pada Jaya

No	Tahun	Jumlah Penggunaan Jasa Pengiriman	Persentase
1	2021	13.665 orderan	7,26 %
2	2022	13.687 orderan	0,16 %
3	2023	13.766 orderan	0,58 %

Sumber: PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Jakarta Barat

Dengan melihat peningkatan tahunan penggunaan jasa, PT. Ekspedisi Pada Jaya menghadapi tantangan untuk mempertahankan kinerja karyawan yang baik dan bahkan meningkatkannya ke arah yang lebih baik lagi. Kinerja karyawan telah menjadi komponen penting dalam pertumbuhan perusahaan, jadi perlu dilakukan langkah-langkah untuk memastikan bahwa standar kinerja dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten. Ini

dapat termasuk memprioritaskan pelatihan, pengembangan karyawan, dan meningkatkan komunikasi di dalam organisasi untuk membangun lingkungan yang mendorong kerjasama.

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen paling penting yang menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi memainkan peran penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan mencapai tujuan atau keberhasilan. Semua organisasi mengharapkan dan menuntut semua pekerjanya untuk bekerja dengan baik untuk membuat perusahaan mereka kompetitif. (Fauzi dkk., 2022)

Komunikasi sangat penting untuk setiap organisasi. Sebuah organisasi terbentuk ketika individu-individu berinteraksi satu sama lain dengan tujuan yang serupa dan memiliki pemahaman yang sejalan. Dengan kata lain, masalah komunikasi selalu muncul saat proses organisasi berlangsung. Komunikasi memperkuat kinerja masing-masing bagian dalam upaya mencapai kesatuan.

Komunikasi organisasi memungkinkan kelompok orang dalam organisasi bekerja sama dengan baik, dipercaya bahwa peran komunikasi organisasi yang baik dapat membantu perusahaan mencapai tujuan organisasi dengan lebih cepat. Perusahaan dapat gagal berkembang atau bahkan hancur jika komunikasinya diatur dengan buruk. (Ginting & Bangun, 2022)

Dalam konteks komunikasi organisasi, ini berkaitan dengan bagaimana proses komunikasi memengaruhi perilaku individu di dalam organisasi. Interaksi komunikasi menghasilkan pemahaman yang sama tentang ide, pandangan, dan sikap orang lain. Tindakan ini sangat penting bagi individu di dalam organisasi karena terkait dengan penerapan proses komunikasi yang tepat untuk meningkatkan kinerja individu di dalamnya.

Setiap organisasi, kinerja karyawan harus diperhatikan. Pendekatan yang digunakan oleh setiap perusahaan mungkin berbeda, tetapi usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah pendekatan umum. Tujuan dari upaya ini adalah untuk meningkatkan produktivitas perusahaan sekaligus menjamin kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan memengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan, sehingga penurunan kinerja dapat berdampak negatif pada keuntungan perusahaan, terutama dalam hal penyedia jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. (Islami dkk., 2021)

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran mereka dalam organisasi. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi disampaikan dengan jelas dan dipahami oleh semua pihak, termasuk atasan, bawahan, dan rekan kerja. Jika informasi tidak disampaikan dengan baik, ada kemungkinan kesalahpahaman dan konsekuensi yang merugikan bagi kinerja karyawan, yang dapat menyebabkan penundaan penyelesaian tugas. (Maria dkk., 2021)

Sedangkan, komunikasi yang tidak efektif dapat mengakibatkan miskomunikasi dalam sebuah organisasi. Miskomunikasi ini bisa menyebabkan penurunan kinerja karyawan karena informasi yang tidak jelas atau salah dapat menimbulkan kesalahan dalam pekerjaan, meningkatkan ketegangan antar tim, dan mengurangi motivasi. Selain itu, miskomunikasi juga dapat memperlambat proses pengambilan keputusan dan menghambat koordinasi, yang pada akhirnya mengurangi produktivitas dan efisiensi keseluruhan perusahaan.

Komunikasi organisasi memainkan peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di bagian gudang. Komunikasi yang efektif memastikan pemahaman yang jelas tentang prosedur kerja dan koordinasi yang baik antar tim, sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan informasi yang relevan dan mendukung serta memperkuat hubungan antara perusahaan dan karyawan. Pada gilirannya, komunikasi yang efektif dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan karena kinerja yang baik dari karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Tipe penelitian kualitatif deskriptif, peneliti harus menjelaskan objek, fenomena maupun lingkungan sosial yang akan ditulis. Data dan fakta yang dikumpulkan ditulis dengan susunan kata maupun gambar bukan angka. Untuk mendukung temuan penelitian kualitatif, laporan penelitian harus mengutip data yang merupakan fakta di lapangan yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Setiawan & Anggito, 2018)

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah penelitian mendalam tentang individu, kelompok, organisasi, program kegiatan, dan sebagainya selama periode waktu tertentu. Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang sebuah entitas melalui pengumpulan data, yang kemudian

dianalisis untuk menghasilkan teori. (Abdussamad, 2021)

Adapun objek pada penelitian ini adalah pada perusahaan PT. Ekspedisi Pada Jaya yang terletak di Jakarta Barat. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan 3 cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Paradigma konstruktivisme adalah pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mengumpulkan data penelitian di lapangan dan mewawancarai informan yang didokumentasikan di PT. Ekspedisi Pada Jaya, akan dijabarkan penjelasan menyeluruh tentang peran komunikasi organisasi di PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian gudang. serta, hambatan yang dialami dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian gudang.

Peran Komunikasi Organisasi di PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Gudang

Komunikasi sangat penting dalam operasional sehari-hari PT. Ekspedisi Pada Jaya. Ini termasuk menyampaikan informasi dan instruksi, mengkoordinasikan pengiriman barang, dan untuk mencegah terjadinya kesalahan. Di perusahaan ini, informasi tidak hanya disampaikan, tetapi juga diperhatikan bagaimana informasi tersebut dipahami dan dikomunikasikan dengan baik oleh seluruh karyawan.

Standard Operating Procedure (SOP) adalah panduan utama yang mengatur tahapan terkait aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. SOP bersifat mengikat dan menentukan bagaimana karyawan harus melaksanakan tugasnya. Dengan adanya SOP yang mendetail, kegiatan perusahaan dapat dilakukan secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan (Luke Wijaya dkk., 2024). Namun, di PT. Ekspedisi Pada Jaya, SOP tidak didokumentasikan secara tertulis, melainkan disampaikan secara lisan. Penyampaian lisan ini diterima oleh karyawan gudang melalui dua cara, yaitu dicatat atau diingat saja. Karena SOP tidak tertulis, perusahaan kehilangan acuan formal yang pasti untuk melaksanakan pekerjaan. Karyawan hanya mengandalkan catatan pribadi dan ingatan mereka, yang dapat menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian, diperlukan komunikasi yang lebih intensif dan efektif untuk memastikan kelancaran operasional dan mengurangi risiko kesalahan.

PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam berkomunikasi dilakukan melalui dua cara yaitu secara

langsung (secara tatap muka) dan tidak langsung (WhatsApp dan telepon). Dalam memberikan informasi kepada karyawan gudang PT. Ekspedisi Pada Jaya, Direktur Operasional menekankan pentingnya menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Ini untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan jelas. Jika karyawan bekerja sesuai dengan instruksi, berarti instruksi atau informasi diterima dengan baik. Sedangkan kepala gudang menyampaikan informasi kepada karyawan melalui briefing pagi dan pesan WhatsApp. Selama briefing pagi, ia memberikan instruksi harian dan mengingatkan kembali tugas-tugas yang harus dilakukan oleh setiap divisi. Setelah menyampaikan informasi, kepala gudang memantau langsung pelaksanaan tugas di gudang untuk memastikan kesesuaian dengan instruksi. Untuk karyawan yang berada di lapangan, diwajibkan untuk melaporkan perkembangan tugas melalui WhatsApp atau telepon.

Teori komunikasi organisasi fokus terhadap bagaimana penyebaran informasi sangat penting bagi keberlangsungan organisasi. Tingkat kepastian informasi yang diterima oleh organisasi berbeda-beda, dan organisasi berusaha untuk mengurangi ketidakpastian ini (Morissan, 2020). Berdasarkan asumsi teori ini, yaitu bahwa organisasi akan berusaha untuk mengurangi tingkat ketidakpastian yang timbul dari informasi, organisasi dapat bekerja sama untuk membuat informasi diterima dan lebih mudah dipahami. Salah satu bagian dari proses untuk mengurangi ketidakjelasan informasi di antara anggota organisasi adalah aktivitas kerjasama, yang dapat melibatkan banyak anggota organisasi, bukan hanya satu.

PT. Ekspedisi Pada Jaya menggunakan tiga proses evolusi atau pengurangan ketidakpastian dari teori informasi organisasi Karl Weick, yaitu penerimaan informasi (enactment), seleksi, dan retensi.

Penerimaan Informasi (enactment)

Tahap ini adalah proses suatu organisasi menerima dan memahami informasi. Seseorang mengetahui atau sadar adanya ketidakpastian dengan memfokuskan perhatian pada informasi yang diterimanya. Secara sederhana berarti bahwa para anggota organisasi membentuk dan memberi makna pada lingkungan mereka, dengan tindakan dan interaksi (Septia dkk., 2023). Proses penerimaan informasi (*enactment*) mencakup bagaimana karyawan di PT. Ekspedisi Pada Jaya menerima informasi, tindakan yang mereka ambil setelah menerima informasi, dan bagaimana mereka bertindak jika informasi tersebut tidak jelas. Karyawan gudang menerima informasi secara langsung melalui tatap muka dan tidak langsung melalui telepon, dan WhatsApp. Cara mereka menerima

informasi yaitu menyimak dengan cermat seluruh informasi yang disampaikan, untuk setelahnya mengambil tindakan yang harus dilakukan.

Karyawan menerima informasi dengan berbagai cara, memfokuskan perhatian pada informasi tersebut, dan melakukan tindakan yang sesuai berdasarkan pemahaman mereka. Jika, terdapat informasi yang tidak jelas, karyawan gudang di Ekspedisi Pada Jaya akan mengkonfirmasi kembali kepada bagian yang terkait. Hal ini dilakukan, karena mengambil tindakan sendiri tanpa mengkonfirmasi ulang merupakan resiko besar yang harus diterima. Ketika menghadapi ketidakjelasan, mereka aktif mengkonfirmasi informasi untuk mengurangi ketidakpastian. Semua ini menggambarkan bagaimana mereka membentuk dan memberi makna pada lingkungan mereka melalui penerimaan informasi.

Seleksi

Pada tahap ini, anggota organisasi memilih mana informasi yang relevan dengan masalah dan mana yang tidak relevan. Seleksi memungkinkan untuk menyempitkan atau mengerucutkan suatu informasi. Ini adalah proses untuk menghilangkan ketidakpastian yang muncul dari informasi yang diberikan pada tahap awal (Septia dkk., 2023). Tahap seleksi yang dilakukan kepala gudang di PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah bertindak secara selektif dengan menekankan pada komunikasi yang jelas dan tidak berbelit-belit, memilih cara penyampaian yang memudahkan pemahaman karyawan. Ini merupakan proses seleksi kepala gudang yang secara aktif mengerucutkan untuk menghilangkan ketidakpastian yang muncul dari informasi.

Jika terjadi perbedaan interpretasi informasi, kepala gudang akan memberikan penjelasan atau pemahaman yang benar dari informasi yang disampaikan kepada karyawan gudang. Proses seleksi disini tergambar karena kepala gudang secara aktif memastikan bahwa hanya informasi yang akurat dan relevan yang disampaikan untuk mengurangi ketidakpastian dari informasi yang dimaknai oleh karyawan gudang.

Tahap seleksi pada karyawan di PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah dengan memastikan bahwa informasi yang penting tidak terlewat. Cara yang digunakan tiap karyawan berbeda. Pertama, ada karyawan yang menggunakan cara mencatat. Karyawan hanya mencatat informasi penting dan relavan untuk menghindari adanya informasi yang terlewat. Kedua, informasi diterima dengan cara menyimak seluruh informasi yang diberikan. Dengan menyimak, karyawan dapat menerima poin penting dan menghindari informasi yang tidak relevan. Hal ini menggambarkan proses seleksi, dimana karyawan memilih informasi yang relavan dengan cara dicatat dan disimak dengan baik. Karyawan secara aktif memfilter informasi untuk membedakan mana yang penting dan mana yang

tidak, sehingga hanya informasi yang relevan yang digunakan.

Retensi

Retensi merupakan proses menyimpan dan menggunakan kembali tindakan dan informasi yang telah terbukti berguna untuk mengatasi ketidakpastian. Dalam hal ini informasi disimpan dan diingat oleh masing-masing anggota organisasinya. (Septia dkk., 2023)

Di PT. Ekspedisi Pada Jaya, retensi dilakukan melalui evaluasi rutin yang bertujuan untuk mempertahankan praktik komunikasi yang efektif dalam operasional sehari-hari. Ekspedisi dapat menemukan dan memperbaiki kesalahan komunikasi melalui evaluasi dan peninjauan berkala. Setelah tahap evaluasi, karyawan mencatat praktik komunikasi yang efektif untuk digunakan dalam operasional sehari-hari. Langkah ini penting untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan gudang di PT. Ekspedisi Pada Jaya. Dengan melakukan evaluasi rutin dan mencatat hasil praktik komunikasi terbaik, PT. Ekspedisi Pada Jaya dapat memastikan bahwa praktik komunikasi yang efektif dipertahankan dan digunakan kembali, sehingga mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Hambatan Komunikasi yang Dihadapi oleh PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Gudang

Di PT. Ekspedisi Pada Jaya, hambatan komunikasi ada dalam berbagai bentuk, seperti pesan yang tidak tersampaikan dengan jelas melalui whatsapp dan nomor telepon yang terkadang tidak aktif yang mengganggu pertukaran informasi. Berdasarkan hasil wawancara, kendala komunikasi itu ada, tetapi tidak terlalu banyak. Namun, masalah ini tetap dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama ketika informasi penting tidak diterima atau salah dipahami.

Hambatan komunikasi lainnya di PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah kesulitan berkomunikasi dengan karyawan di luar gudang, seperti kondisi supir yang sedang bongkar barang di penerima sehingga tidak menjawab telepon. Kondisi ini dapat mempersulit pekerjaan karena komunikasi yang terhambat dapat mengganggu pengambilan keputusan atau penyelesaian tugas. Karyawan mungkin tidak dapat menyelesaikan tugas mereka dengan efisien ketika komunikasi terganggu, yang berdampak pada kinerja karyawan.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian berdasarkan data dari penelitian lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Penulis kemudian mencapai beberapa kesimpulan bahwa Komunikasi

sangat penting dalam operasional sehari-hari PT. Ekspedisi Pada Jaya. Ini termasuk menyampaikan informasi dan instruksi, mengoordinasikan pengiriman barang, dan untuk mencegah terjadinya kesalahan. Di perusahaan ini, informasi tidak hanya disampaikan, tetapi juga diperhatikan bagaimana informasi tersebut dipahami dan dikomunikasikan dengan baik oleh seluruh karyawan. PT. Ekspedisi Pada Jaya menggunakan tiga proses evolusi atau pengurangan ketidakpastian dari teori informasi Karl Weick, yaitu penerimaan informasi(enactment), karyawan gudang menerima informasi secara langsung melalui tatap muka dan tidak langsung melalui telepon, dan WhatsApp. Cara mereka menerima informasi yaitu menyimak dengan cermat seluruh informasi yang disampaikan, untuk setelahnya mengambil tindakan yang harus dilakukan. Jika, terdapat informasi yang tidak jelas, karyawan gudang di Ekspedisi Pada Jaya akan mengkonfirmasi kembali kepada bagian yang terkait. Seleksi, Kepala gudang bertindak secara selektif dengan menekankan pada komunikasi yang jelas dan tidak berbelit-belit, memilih cara penyampaian yang memudahkan pemahaman karyawan. Tahap seleksi pada karyawan mencatat dan menyimak informasi yang disampaikan. Dan retensi, dengan melakukan evaluasi rutin dan mencatat hasil praktik komunikasi terbaik.

Pada PT. Ekspedisi Pada Jaya, hambatan komunikasi ada dalam berbagai bentuk, seperti pesan yang tidak tersampaikan dengan jelas melalui WhatsApp dan nomor telepon yang terkadang tidak aktif yang mengganggu pertukaran informasi. Hambatan komunikasi lainnya di PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah kesulitan berkomunikasi dengan karyawan di luar gudang, seperti kondisi supir yang sedang bongkar barang di penerima sehingga tidak menjawab telepon. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan komunikasi itu ada, tetapi tidak terlalu banyak. Namun, masalah ini tetap dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama ketika informasi penting tidak diterima atau salah dipahami..

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, maka beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk mengembangkan variabel lain yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan mempertimbangkan penggunaan metode penelitian berbeda untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Dan saran terhadap PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk lebih meningkatkan komunikasi internal. Serta, memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) secara tertulis untuk menjadi acuan yang pasti bagi karyawan gudang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahma, T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review MSDM). *Jemsi: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6>
- Ginting, E. A., & Bangun, D. P. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Di Perusahaan, Cabang Pekan Baru. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 371. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v30i1.1689>
- Islami, A. N., Palupi, M. F. T., & Romadhan, M. I. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. *Jurnal Representamen*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/representamen.v7i01.5127>
- Luke Wijaya, R., Royta, A., & Subandi. (2024). Praktek-Praktek Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v2i6.350>
- Maria, E., Edison, & Wandry. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pasar Swalayan Maju Bersama Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.46880/mtx.Vol4No2.pp93-102>
- Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia. *Interpretasi*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.53990/interpretasi.v3i2.248>
- Morissan. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Kencana.
- Septia, R., Ruhimat, Taufiq, M. A., & Hidayati. (2023). Pemanfaatan Intranet Sebagai Sarana Informasi di Epistema Institute. *Promedia (Public Relation dan Media Komunikasi)*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52447/promedia.v9i1.6826>
- Setiawan, J., & Anggito, A. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari, Ed.). Cv. Jejak. https://www.google.co.id/books/edition/Methodologi_penelitian_kualitatif/59V8DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Setiawan,+Johan+buku+Setiawan,+Johan&printsec=frontcover