

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam kegiatan organisasi karena setiap pekerjaan membutuhkan pertukaran informasi antara individu, kelompok, dan pimpinan. Melalui komunikasi, perusahaan dapat menyampaikan tujuan, kebijakan, instruksi, pembagian tugas, serta informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Komunikasi yang terbuka dan jelas juga membantu karyawan memahami tanggung jawabnya serta mengetahui apa yang diharapkan organisasi dalam pelaksanaan tugas. Penelitian mengenai komunikasi organisasi internal pada PT Smartfren Sumbagut menunjukkan bahwa komunikasi internal digunakan sebagai bagian dari upaya mendukung kinerja dan hubungan kerja karyawan (Yolanda & Aruan, 2024). Oleh karena itu, komunikasi perusahaan dapat dipandang sebagai salah satu mekanisme organisasi yang menunjang koordinasi, kerja sama, dan pencapaian tujuan perusahaan.

Pentingnya komunikasi dalam perusahaan tidak hanya terletak pada tersampainya pesan, tetapi juga pada bagaimana pesan tersebut mengalir melalui hubungan kerja yang telah terbentuk dalam organisasi. Proses tersebut melibatkan komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antarkaryawan dalam tingkat yang sama, maupun komunikasi lintas bagian sesuai kebutuhan pekerjaan. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan informasi diterima secara tepat, dipahami secara seragam, dan ditindaklanjuti oleh pihak yang bertanggung jawab. Penelitian pada PT Dwi Indah menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat mendukung kerja sama, semangat kerja, dan produktivitas karyawan (Aprinawati et al., 2024). Dengan demikian, kualitas komunikasi dalam perusahaan berkaitan erat dengan cara organisasi mengatur dan menjalankan proses pertukaran informasi di dalam lingkungan kerjanya.

Dalam perusahaan perkebunan kelapa sawit, komunikasi memiliki peran penting karena kegiatan operasional melibatkan berbagai bagian, tingkatan

jabatan, dan aktivitas kerja yang saling berkaitan serta berpengaruh terhadap berbagai kebijakan dan pengambilan keputusan untuk keberlangsungan kegiatan operasional. PT Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk. sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan kelapa sawit dan pabrik membutuhkan komunikasi yang baik agar informasi mengenai pekerjaan dapat disampaikan dan dikoordinasikan kepada pihak yang berkepentingan. Perbedaan posisi antara pimpinan, asisten, mandor, dan karyawan pelaksana menyebabkan proses penyampaian informasi berlangsung melalui hubungan komunikasi yang beragam, baik secara vertikal maupun horizontal. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi sebagai bagian penting dalam mendukung koordinasi pekerjaan, penyampaian instruksi, pelaporan kegiatan, serta pemberian umpan balik antar pihak yang terlibat.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam proses tersebut adalah pola komunikasi yang digunakan oleh karyawan dalam berinteraksi di lingkungan perusahaan. Pola komunikasi menggambarkan arah, hubungan, serta jalur yang digunakan dalam penyampaian pesan sehingga dapat menunjukkan bagaimana informasi bergerak dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam organisasi, pola komunikasi dapat berbentuk vertikal ke bawah, vertikal ke atas, horizontal, diagonal, maupun komunikasi informal yang muncul mengikuti kebutuhan interaksi kerja. Penelitian (Fagun & Adiguna, 2025) menemukan bahwa pola komunikasi organisasi dapat berlangsung melalui komunikasi vertikal, horizontal, dan informal serta berfungsi mendukung penyampaian informasi, kerja sama, dan solidaritas dalam lingkungan kerja. Oleh sebab itu, mengkaji pola komunikasi karyawan penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan komunikasi berlangsung dan bagaimana jalur informasi digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pola komunikasi yang terbentuk dalam suatu perusahaan juga dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, struktur organisasi, pembagian kewenangan, serta kebutuhan koordinasi antarbagian. Perusahaan dengan aktivitas operasional yang memiliki banyak fungsi dan tingkatan pekerjaan

membutuhkan aliran komunikasi yang memungkinkan informasi bergerak dengan jelas dan dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Dalam penelitian pada PT Vale Indonesia, komunikasi internal diterapkan melalui perencanaan, implementasi, dan evaluasi serta didukung oleh berbagai kegiatan komunikasi untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prosedur keselamatan kerja (Atthobarani et al., 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal menjadi bagian dari kegiatan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dan kebutuhan karyawan. Dengan demikian, pola komunikasi karyawan perlu dilihat berdasarkan hubungan kerja dan kebutuhan koordinasi yang berlangsung di dalam organisasi.

Meskipun komunikasi memiliki fungsi yang penting, proses komunikasi di dalam perusahaan tidak selalu berjalan tanpa gangguan karena terdapat berbagai faktor yang dapat menghambat penyampaian dan penerimaan pesan. Hambatan tersebut dapat bersumber dari aspek teknis, penggunaan bahasa, perbedaan latar belakang, perilaku individu, struktur organisasi, jarak, maupun kondisi situasional yang memengaruhi proses komunikasi. Penelitian tentang hambatan komunikasi organisasi pada layanan antar di Borma Cikutra menemukan adanya hambatan semantik, teknis, dan organisasional yang berdampak pada keterlambatan pelayanan serta kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan (Ramadan et al., 2026). Penelitian lain mengenai hambatan komunikasi di CV Multirasa Citra Nusantara juga menunjukkan bahwa struktur organisasi yang kaku, kurangnya pelatihan komunikasi, dan belum terintegrasinya sistem komunikasi internal dapat menghambat efektivitas komunikasi (Khairina & Sarwani, 2026). Oleh karena itu, penelitian mengenai pola komunikasi karyawan perlu memperhatikan tidak hanya bentuk komunikasi yang terjadi, tetapi juga faktor-faktor yang dapat menghambat kelancaran komunikasi tersebut.

Hambatan komunikasi menjadi semakin relevan ketika karyawan bekerja dalam lingkungan yang memiliki perbedaan posisi, latar belakang, lokasi kerja, dan karakteristik pekerjaan. Perbedaan tersebut dapat

memengaruhi cara seseorang menerima pesan, memahami instruksi, menyampaikan pendapat, maupun memberikan umpan balik kepada pihak lain. Penelitian (Utami et al., 2020) pada PT Hutan Ketapang Industri di Kalimantan Barat, yang merupakan salah satu anak perusahaan dalam kelompok Sampoerna Agro pada saat penelitian tersebut dilakukan, menemukan hambatan komunikasi ke atas yang terutama berkaitan dengan jarak dan bahasa. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi enam kategori hambatan, yaitu hambatan teknis, perilaku, bahasa, struktur, jarak, dan latar belakang, sehingga memberikan gambaran bahwa proses komunikasi perusahaan dapat dipengaruhi oleh faktor yang bersifat individual maupun organisatoris. Temuan tersebut menjadi relevan sebagai pijakan konseptual karena menunjukkan bahwa karakteristik lingkungan kerja perusahaan perkebunan dapat menciptakan kondisi komunikasi yang berbeda dibandingkan organisasi yang aktivitas kerjanya lebih terpusat.

Dalam konteks penelitian ini, PT Sungai Rangit merupakan entitas operasional dalam kelompok Sampoerna Agro yang bergerak pada bidang perkebunan kelapa sawit dan pabrik serta tercatat telah beroperasi secara komersial sejak 1997 (PT Sampoerna Agro Tbk, 2024). Karakteristik kegiatan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan koordinasi antara berbagai fungsi kerja agar informasi mengenai kegiatan operasional dapat disampaikan kepada pihak yang tepat. Penelitian terdahulu di PT Sungai Rangit juga telah mengkaji kinerja karyawan melalui variabel lingkungan kerja dan pengalaman kerja dengan melibatkan supervisor, mandor, kerani, admin, dan staf (Sinaga et al., 2025). Kehadiran beragam posisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan kerja di perusahaan melibatkan lebih dari satu tingkat dan fungsi organisasi, sehingga proses komunikasi menjadi salah satu aspek yang layak dikaji secara khusus. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana pola komunikasi karyawan berlangsung dalam kegiatan kerja di PT Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk.

Penelitian ini penting dilakukan karena pola komunikasi menjadi bagian dari proses koordinasi yang memungkinkan informasi pekerjaan dipahami

dan diteruskan dari satu pihak kepada pihak lainnya secara berkesinambungan. Pemahaman mengenai pola komunikasi dapat membantu menjelaskan bagaimana instruksi diterima, bagaimana laporan disampaikan, bagaimana masalah dikomunikasikan, dan bagaimana umpan balik diberikan dalam kegiatan kerja. Identifikasi terhadap hambatan komunikasi juga penting karena hambatan yang tidak dikenali dapat memengaruhi ketepatan informasi, koordinasi, serta pelaksanaan pekerjaan. Bagi perusahaan dengan aktivitas perkebunan dan pengolahan seperti PT Sungai Rangit, pemahaman terhadap praktik komunikasi dapat menjadi bagian dari evaluasi internal untuk melihat kesesuaian pola komunikasi dengan kebutuhan koordinasi pekerjaan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran empiris yang lebih mendalam mengenai pola komunikasi karyawan dan faktor-faktor yang menghambatnya di PT Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk.

Berdasarkan uraian mengenai pentingnya komunikasi, pola komunikasi, hambatan komunikasi, kondisi objek penelitian, teori, serta hasil penelitian terdahulu, diperlukan penelitian yang secara khusus berfokus pada praktik komunikasi karyawan di PT Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dan karyawan serta antarkaryawan dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi arah komunikasi yang digunakan, bentuk hubungan komunikasi, dan media yang dimanfaatkan dalam penyampaian informasi di lingkungan perusahaan. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi berdasarkan pengalaman karyawan dan temuan lapangan. Dengan demikian, penelitian berjudul “Pola Komunikasi Karyawan di PT Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk” diharapkan dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai pola komunikasi dan hambatan komunikasi yang terjadi di lingkungan perusahaan sebagai bahan pemahaman dan evaluasi komunikasi internal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi yang diterapkan di PT. Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk?
2. Apa faktor yang menghambat komunikasi pada berbagai pola komunikasi di PT. Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Mengetahui pola komunikasi yang diterapkan oleh Perusahaan di PT. Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk
2. Mengetahui faktor yang menghambat komunikasi pada berbagai pola komunikasi di PT. Sungai Rangit Sampoerna Agro Tbk

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pola komunikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pekerja/karyawan.

2. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada organisasi untuk dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi dalam hal komunikasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi pihak lain

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber informasi serta dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya masalah dibidang komunikasi dan kinerja karyawan agar dapat menjadi perbandingan yang bermanfaat bagi yang memerlukannya.