

ANALISIS POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KARYAWAN DI DIVISI HUMAS PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI SULSELBAR MAKASSAR

Rifka Aqifah¹, Ilham Riyadi^{2*}, Dian Muhtadiah³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar¹²³

*E-mail: ilhamriyadi@unismuh.ac.id

ABSTRACT

Organizational communication plays a crucial role in facilitating work coordination and ensuring effective interactions among employees. This study aims to analyze the organizational communication patterns applied in the Public Relations Division of PT PLN (Persero) Sulselbar Distribution Main Unit. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through observations and interviews with employees in the division. The findings reveal that organizational communication in this division follows three main patterns: wheel, chain, and circle. Although these communication patterns help streamline coordination, several obstacles hinder optimal communication, including technical limitations, semantic misunderstandings, and human-related factors that affect the effectiveness of information delivery. Therefore, this study recommends improvements in internal communication systems, such as establishing clearer communication channels, enhancing openness in employee interactions, and optimizing feedback mechanisms. By understanding the implemented communication patterns and identifying existing barriers, this study provides valuable insights for the company to develop more effective and efficient organizational communication strategies.

Keywords: *Communication Patterns, Organizational Communication, Public Relations Division*

ABSTRAK

Komunikasi organisasi memiliki peran krusial dalam mendukung efektivitas kerja dan koordinasi antar karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi yang diterapkan di Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan karyawan divisi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi dalam divisi ini mengikuti tiga pola utama: roda, rantai, dan lingkaran. Meskipun penerapan pola komunikasi ini membantu kelancaran koordinasi, ditemukan beberapa hambatan dalam proses komunikasi, seperti keterbatasan teknis, kesalahan semantik, serta faktor manusiawi yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan

perbaikan dalam sistem komunikasi internal, termasuk penyusunan saluran komunikasi yang lebih jelas, peningkatan keterbukaan dalam interaksi antar karyawan, serta optimalisasi mekanisme umpan balik. Dengan memahami pola komunikasi yang diterapkan serta hambatan yang dihadapi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi komunikasi organisasi yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Divisi Humas

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia dan mutlak diperlukan bagi kita sebagai makhluk sosial untuk dapat berinteraksi dengan orang lain. Ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah alat atau simbol yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada orang yang berkomunikasi dengannya (Lestari 2022). Komunikasi menjadi bermakna ketika orang bertukar informasi, ide, perasaan, dan kebutuhan dengan lingkungannya (Bashrum 2023).

Keberhasilan yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi yang berlaku di dalam organisasi tersebut. Namun, cara komunikasi yang digunakan juga dapat menimbulkan berbagai tantangan dalam implementasinya. Ini mencakup hubungan antara atasan dan bawahan, begitu juga sebaliknya. Komunikasi dalam kelompok atau organisasi cenderung menciptakan suasana yang sangat resmi akibat pola komunikasi yang telah terbentuk. Pola komunikasi dalam organisasi muncul dari kebijakan interaksi pemimpin yang menentukan siapa yang akan dijadikan prioritas untuk berinteraksi, dalam situasi formal, biasanya pemimpin berkomunikasi dengan pegawai yang memiliki jabatan dan pangkat lebih rendah. Adanya pola komunikasi yang ditentukan oleh pemimpin menyebabkan proses komunikasi dalam organisasi mengikuti pola yang telah ditetapkan (Pangestu 2022).

Sebagai bagian dari organisasi, Divisi Humas PT PLN (Persero) tidak hanya bertugas untuk mempertahankan reputasi perusahaan di depan publik, tetapi juga memiliki peranan krusial dalam menciptakan komunikasi internal yang efisien di antara para karyawan. Peran penting humas dalam pengelolaan

komunikasi serta koordinasi informasi memiliki pengaruh langsung terhadap semangat kerja dan efektivitas karyawan (Siregar, F. A., & Usriyah 2021). Dengan sistem komunikasi yang teratur, humas berfungsi sebagai jembatan antara manajemen dan karyawan, memastikan setiap kebijakan serta informasi strategis dapat disampaikan dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh semua anggota organisasi (Oktafiani and Suswanto 2023).

Humas PT PLN dapat berkontribusi dalam mendorong partisipasi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Partisipasi ini mencakup lebih dari sekadar menyelesaikan tanggung jawab individu, tetapi juga dalam membangun budaya kerja yang kooperatif dan berorientasi pada komunikasi dua arah. Kejelasan mengenai kebijakan perusahaan, keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan, dan tersedianya jalur komunikasi yang terbuka merupakan elemen kunci untuk memperkuat loyalitas karyawan (Banne et al. 2023).

Dengan ini, peran humas PT PLN sangat terkait dengan karyawan saat melaksanakan tugas. Sebuah sistem komunikasi yang kurang efektif dapat menghalangi penyampaian informasi, menciptakan konflik di dalam tim, dan mengurangi keterlibatan karyawan. Maka dari itu, sangat penting untuk mengevaluasi pola komunikasi organisasi yang ditentukan oleh Divisi Humas PT PLN (Persero) dalam upaya karyawan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang mungkin muncul dalam proses komunikasi antara anggota organisasi (Lestari 2022).

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan tenaga listrik bagi masyarakat Indonesia. Misi PT PLN (Persero) adalah mengembangkan kegiatan usaha ketenagalistrikan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi. PT PLN (Persero) terus berupaya meningkatkan layanan pelanggan dengan mengembangkan produk layanan yang kreatif, inovatif, dan andal (Fadeluna 2024).

Melalui observasi yang dilakukan peneliti pada semester 5 program magang di Departemen Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) pada periode 28

Oktober 2023 sampai dengan 28 Januari 2024. Dalam lingkungan kerja di Divisi Humas PT PLN (Persero), peneliti mengamati bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan koordinasi yang baik antar anggota tim. Konflik internal yang terjadi akibat perbedaan gaya komunikasi antara atasan dan bawahan. Salah satu kejadian peneliti lihat adalah seorang manajer humas yang lebih menyukai komunikasi langsung dan *to the point* sering memberikan instruksi kerja dalam bentuk pesan singkat di grup WhatsApp tanpa memberikan konteks yang mendalam. Beberapa anggota tim yang terbiasa dengan komunikasi yang lebih terstruktur merasa kebingungan dengan arahan yang diberikan. Hal ini menyebabkan adanya keterlambatan dalam pengerjaan tugas karena karyawan harus meminta klarifikasi tambahan, yang seharusnya bisa dihindari dengan komunikasi yang lebih jelas sejak awal.

Dalam penelitian ini, penulis mengamati adanya masalah terkait dengan cara berkomunikasi di Divisi Humas PT PLN (Persero) terhadap para karyawan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif dan kesalahpahaman yang terjadi antara staf dan Manajer Komunikasi. Sering kali instruksi tidak disampaikan dengan jelas, sehingga beberapa karyawan merasa bingung dalam menyelesaikan tugas mereka. Situasi ini berdampak negatif pada motivasi kerja karyawan, di mana mereka mulai merasa tidak percaya diri dan kurang bersemangat, yang selanjutnya memengaruhi kinerja mereka, di divisi Humas PT PLN, komunikasi memiliki peran yang krusial agar pelaksanaan tugas yang telah ditentukan dapat berjalan dengan baik tanpa saling membebani. Cara komunikasi yang digunakan harus dapat dimengerti oleh para karyawan, mengingat pentingnya untuk mendukung produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian untuk mengevaluasi pola komunikasi dalam organisasi.

Penelitian ini secara khusus berfokus pada analisis pola komunikasi organisasi karyawan yang diterapkan di Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar. Sebagai bagian dari struktur organisasi, Divisi Humas memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi internal dan eksternal. Internal mencakup hubungan antar karyawan dan eksternal mencakup

dengan pihak luar PT PLN (Persero). Namun, dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah pola komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi dan bagaimana hal tersebut berdampak pada karyawan.

Dalam penelitian ini, analisis pola komunikasi organisasi akan difokuskan pada tiga pola utama yaitu pola lingkaran yaitu komunikasi terbuka, pola roda komunikasi terpusat dan pola rantai komunikasi berjenjang. Dengan adanya batasan penelitian ini, studi ini tidak akan meneliti pola komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Divisi Humas dengan pihak di luar organisasi. Selain itu, penelitian ini juga tidak akan membahas seluruh aspek manajerial atau kebijakan SDM secara keseluruhan, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana pola komunikasi dalam organisasi berkontribusi terhadap hambatan karyawan.

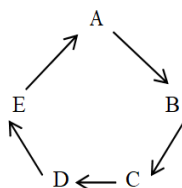
Pola Komunikasi

Pola komunikasi merujuk pada hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan secara tepat, sehingga makna yang ingin disampaikan dapat dipahami dengan baik. Pola ini bertujuan untuk menemukan cara-cara terbaik dalam berinteraksi saat menyampaikan pesan. Meskipun begitu, tidak ada satu metode yang dapat dianggap paling baik secara universal dalam komunikasi, mengingat setiap informasi bisa disampaikan dengan berbagai tujuan yang berbeda (Hartati 2019).

Menurut Bavelas dan Leavit dalam bukunya “Analisis Jaringan Komunikasi Eriyanto: Sebuah Strategi Baru dalam Penelitian Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya” dan Joseph A. Devito dalam bukunya “Komunikasi Manusia dan Perilaku Organisasi”, lima strategi komunikasi yang paling umum digunakan (Mendrofa and Syafii 2019).

Pola Lingkaran

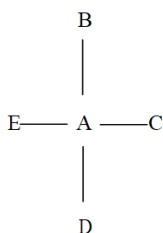
Menurut Joseph A. Devito, dalam model komunikasi berbentuk lingkaran, setiap anggota organisasi dapat saling berinteraksi tanpa pemimpin, di mana masing-masing individu berkomunikasi dengan dua orang di sampingnya. Komunikasi dapat dimulai oleh siapa saja, dan pesan disampaikan secara berantai hingga kembali ke pengirim awal, memungkinkan interaksi merata di antara semua anggota.



Gambar 1. Pola Lingkaran

Pola Roda

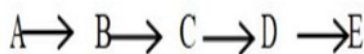
Menurut Joseph A. DeVito, pola komunikasi roda memiliki pemimpin sebagai pusat komunikasi, di mana semua pesan harus melewati dan disampaikan oleh pemimpin. Pemimpin berinteraksi langsung dengan anggota, sementara antaranggota tidak saling berkomunikasi. Anggota hanya memberikan umpan balik kepada pemimpin yang berperan sebagai komunikator utama.



Gambar 2. Pola Roda

Pola Rantai

Menurut Joseph A. DeVito, pola komunikasi rantai memungkinkan pesan mengalir dari satu anggota ke anggota di sebelahnya secara berurutan, dengan peran kepemimpinan cenderung dipegang oleh anggota yang berada di tengah. Setiap anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu atau dua orang di dekatnya, dan pesan diteruskan dari satu individu ke individu berikutnya hingga mencapai tujuan.

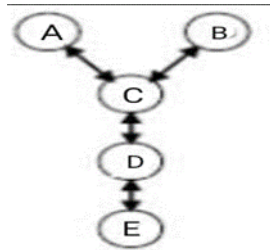


Gambar 3. Pola Rantai

Pola Y

Menurut Joseph A. DeVito, pola komunikasi jenis Y memiliki struktur pimpinan yang jelas, di mana setiap anggota kelompok dapat saling mengirim dan menerima pesan dengan dua rekan lainnya. Dalam pola ini, tiga anggota dalam

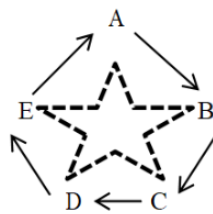
sebuah organisasi dapat berinteraksi satu sama lain, tetapi terdapat dua anggota yang hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang di samping mereka.



Gambar 4. Pola Y

Pola Bintang

Berdasarkan Joseph A. DeVito, dalam model ini setiap anggota memiliki kemampuan yang setara untuk mempengaruhi satu sama lain, dan setiap individu lainnya mendukung partisipasi yang maksimal dari semua anggota. Jenis komunikasi ini adalah jaringan dari semua saluran yang memungkinkan terjadinya interaksi antara anggota, baik dalam menyampaikan informasi maupun dalam memberikan umpan balik kepada sesama anggota.



Gambar 5 Pola Bintang

Teori Jaringan Komunikasi

Teori jaringan komunikasi mengungkapkan bahwa komunikasi dalam organisasi berlangsung melalui pola hubungan antara individu atau kelompok yang saling terhubung, dengan struktur jaringan yang mempengaruhi aliran informasi. Sentralitas mengukur pentingnya simpul dalam jaringan, sedangkan kepadatan jaringan mengukur proporsi hubungan yang ada. Kluster atau komunitas memungkinkan arus informasi lebih cepat di dalam kelompok, namun dapat memperlambat komunikasi antar kelompok. Komunikasi yang efektif bergantung pada struktur dan pola jaringan, berdampak pada kinerja dan produktivitas organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap objek penelitian. Lokasi penelitian adalah Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive* (berdasarkan jabatan dan relevansi terhadap topik), serta dokumentasi. Dalam hal observasi langsung, pengamatan dilakukan pada periode 28 Oktober 2023 sampai dengan 28 Januari 2024. Selanjutnya, informan dipilih berdasarkan pengetahuan dan pengalaman di bidang komunikasi korporat di departemen Humas PT PLN (Persero). Kriteria informan berdasarkan status profesional atau tingkat jabatannya, pengalaman profesional, pengalaman pekerjaan minimal 3 tahun, berusia minimal 25 tahun dan melihat perannya dalam komunikasi. Sedangkan untuk dokumentasi, peneliti mengumpulkan, penyimpanan bukti foto dokumentasi wawancara dalam bentuk visual, tertulis dan audio. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dengan metode ini, peneliti dapat menyusun pemahaman yang menyeluruh terhadap pola komunikasi organisasi serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses komunikasi yang memengaruhi kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas kerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar, strategi komunikasi yang diterapkan berpengaruh signifikan terhadap kelancaran koordinasi antar karyawan serta meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing individu dalam perusahaan. Selain itu, hambatan komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan teori Pola Komunikasi Devito yang digunakan pada Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar, di mana pola komunikasi yang lebih banyak digunakan dan relevan dengan latar belakang peneliti yaitu dalam prosesnya adalah Pola Lingkaran, pola rantai dan Pola Roda, yang akan dibahas sebagai berikut:

Pertama, pola komunikasi lingkaran merupakan bentuk komunikasi organisasi yang memberikan setiap anggota kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan anggota lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, pola ini diterapkan pada bagian Divisi Humas PT PLN (Persero) di Sulselbar Makassar, dimana proses penyampaian pesan dilakukan secara bergantian. Hal ini sesuai dengan penjelasan Joseph A. Devito dalam Zaindra (2023) bahwa bentuk komunikasi di antara anggota dalam kelompok organisasi memungkinkan setiap individu untuk berinteraksi satu sama lain, baik dari sisi kiri maupun kanan, di mana siapa saja dapat mengambil langkah untuk memulai komunikasi (berperan sebagai pengirim pesan) secara bergiliran.

Komunikasi dalam suatu organisasi melibatkan penyampaian pesan dari manajemen kepada karyawan sesuai dengan struktur organisasi. Jenis komunikasi ini baik untuk menyampaikan perintah, instruksi, dan arahan. Pesan dapat dikomunikasikan dalam bentuk tertulis atau lisan tergantung pada situasi dan isi pesan. Untuk memastikan komunikasi yang efektif dan mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, komunikasi harus jelas dan mudah dipahami oleh semua karyawan (Puspita 2024), yang menjelaskan bahwa struktur organisasi dari sudut pandang aktivitas melibatkan pengamatan terhadap pola interaksi yang terjadi dalam kelompok serta antara organisasi.

Kelancaran dalam menyampaikan informasi merupakan tanda utama suksesnya sistem komunikasi ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan tidak hanya tergantung pada pemberian instruksi atau perintah, melainkan juga pada cara penyampaian instruksi tersebut agar mudah dipahami oleh para karyawan. Dengan terjalinnya komunikasi yang efektif dan saling mendukung antara manajer dan karyawan, organisasi dapat membangun sinergi yang

meningkatkan secara keseluruhan (Ayu Larasati, Rivai Zainal, and Christina Nawangsari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis, pola komunikasi lingkaran di divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar memberikan dampak yang signifikan terhadap karyawan. Dalam pola ini, setiap individu dalam organisasi memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan dua rekan di sampingnya, sehingga menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif. Hal ini memungkinkan terciptanya kolaborasi yang lebih baik, di mana setiap karyawan dapat menyampaikan pendapat, berbagi informasi, dan memberikan masukan dengan lebih leluasa.

Dampak positif dari penerapan pola komunikasi ini terlihat dalam peningkatan kerja sama tim dan rasa kebersamaan di antara karyawan. Dengan interaksi yang lebih aktif, mereka merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, pola komunikasi ini juga mempercepat penyebaran informasi di antara anggota tim, sehingga setiap individu dapat memperoleh informasi yang lebih akurat dan terkini tanpa harus menunggu instruksi dari atasan.

Secara keseluruhan, penerapan pola komunikasi lingkaran berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang penuh semangat dan produktif. Dengan meningkatkan keterlibatan karyawan, memperlancar aliran informasi, serta mendorong kolaborasi yang lebih efektif, pola ini memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan karyawan di divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar.

Kedua, pola roda adalah pola komunikasi di mana manajer yang memegang kendali utama, sehingga kekuatan manajerial terpusat dan memiliki pengaruh signifikan dalam proses penyampaian informasi. Pola komunikasi ini berfokus pada hubungan langsung antara manajer dan anggota tim dalam suatu divisi organisasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Joseph A. DeVito (Ira Fatmawati 2022) tentang pola roda di mana organisasi memiliki pimpinan yang jelas, sehingga kekuatan pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh

dalam proses penyampaian pesan yang mana semua informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan.

Pola ini menjadi unik karena tidak sepenuhnya mengikuti jalur komunikasi tradisional, seperti alur dari manajer kepada karyawan, dari karyawan kepada manajer, atau antar sesama karyawan dengan level yang sama. Pola ini seringkali memotong alur komunikasi formal yang biasanya diatur oleh prosedur dan struktur organisasi. Sebagai contoh, di divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar, seorang karyawan biasanya tidak berkomunikasi langsung dengan manajer. Dalam praktiknya, komunikasi formal harus melalui asisten manager sebelum diteruskan ke manajer. Namun, dalam situasi mendesak, karyawan humas dapat langsung berinteraksi dengan manager untuk menyampaikan informasi atau menyelesaikan hal yang dianggap sangat penting (Brahmana, OPINION, and 2020 n.d.).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan di Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar mampu mempermudah penyampaian pesan dari karyawan kepada manajer dalam situasi tertentu. Pola komunikasi ini memberikan fleksibilitas bagi karyawan untuk berinteraksi langsung dengan manajer, terutama dalam situasi mendesak. Salah satu keuntungan utama dari pola ini adalah kemampuannya untuk meningkatkan hubungan baik antara karyawan dan manajer.

Manajer dan karyawan di divisi ini memainkan peran yang berbeda tetapi saling terkait dalam memastikan keberhasilan organisasi. Manajer bertanggung jawab untuk memberikan arahan strategis dan memfasilitasi komunikasi, sedangkan karyawan menjalankan tugas operasional berdasarkan arahan tersebut. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dan hubungan yang harmonis antara keduanya menjadi elemen kunci dalam mencapai tujuan bersama. Penekanan pada komunikasi yang terbuka dan efisien menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga mendukung peningkatan organisasi secara keseluruhan (Romadona and Setiawan 2020).

Pembahasan penelitian ini mengungkapkan bahwa keterbukaan komunikasi yang diterapkan oleh manajer di Divisi Humas PT PLN (Persero)

Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan komunikasi organisasi. Manajer menunjukkan sikap terbuka kepada karyawan, khususnya dalam berbagi informasi yang berkaitan dengan kerja sama antara divisi ini dengan pihak eksternal. Sikap keterbukaan tersebut tidak hanya meningkatkan kejelasan informasi, tetapi juga membantu membangun rasa saling percaya antara manajer dan karyawan. Tanpa keterbukaan, sulit bagi organisasi untuk menciptakan hubungan kerja yang solid dan harmonis. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Giovanni and Suprianingsih (2020) yang menegaskan bahwa organisasi yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerja sama secara sinergi dan harmonis dari berbagai komponen. Ketika proses komunikasi antara komponen tersebut dapat di selenggarakan secara harmonis, maka karyawan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis, pola roda dalam komunikasi organisasi di divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar menempatkan manajer sebagai pusat kendali utama dalam penyampaian informasi. Semua informasi yang masuk harus disalurkan melalui manajer sebelum sampai kepada karyawan, yang menciptakan jalur komunikasi yang teratur dan berhierarki. Pengaruh dari pola ini terhadap karyawan cukup signifikan.

Selain itu, pola roda mendukung terciptanya suasana kerja yang lebih disiplin, karena karyawan terbiasa mengikuti jalur komunikasi yang terstruktur dan formal. Dengan instruksi yang langsung dari manajer, karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan jelas, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan pencapaian tujuan kerja.

Ketiga, pola komunikasi rantai adalah pola komunikasi dalam kelompok atau organisasi di mana setiap anggota hanya dapat menyampaikan atau meneruskan pesan kepada anggota yang berada di sebelahnya secara berurutan. Pesan dimulai dari pengirim pertama dan diteruskan melalui anggota lain hingga mencapai anggota terakhir. Hal ini sejalan dengan Joseph A. DeVito yang mengatakan dalam (Heri, Hubeis, and Seminar 2023) bahwasanya Pola komunikasi rantai adalah komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok

organisasi, komunikasi yang dimaksud adalah satu anggota hanya dapat menyampaikan pesan kepada anggota di sebelahnya, kemudian anggota yang menerima pesan akan melanjutkan dengan anggota lainnya lagi dan seterusnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis, pola komunikasi rantai dalam organisasi memiliki dampak langsung terhadap karyawan. Pola ini memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan sistematis karena pesan diteruskan dari satu individu ke individu berikutnya secara berjenjang. Namun, efektivitasnya dalam jangka panjang cenderung terbatas karena minimnya kesempatan untuk memberikan umpan balik langsung kepada atasan. Hal ini dapat menyebabkan miskomunikasi dan kesalahpahaman yang berpotensi menurunkan produktivitas karyawan.

Dalam konteks komunikasi organisasi modern, penerapan model komunikasi berbasis jaringan (networked-communication) menjadi semakin relevan, terutama dalam organisasi besar seperti PT PLN (Persero). Model komunikasi tradisional yang mengandalkan hierarki vertikal sering kali kurang adaptif terhadap perubahan yang cepat dan kompleksitas organisasi yang terus berkembang. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan penerapan teori jaringan komunikasi yang lebih konseptual dan sesuai dengan dinamika organisasi modern (Nugraheni and Widyaningrum 2024).

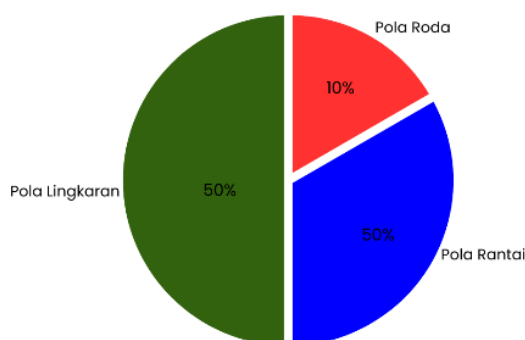
Salah satu pendekatan yang relevan adalah teori jaringan komunikasi. Ini menunjukkan bagaimana orang dalam sebuah organisasi terhubung satu sama lain, baik melalui hubungan resmi maupun tidak resmi. Dengan menggunakan teknologi digital seperti platform kerja sama seperti aplikasi zoom, aplikasi Whatsapp yang memudahkan penyampaian informasi dan sistem informasi, jaringan komunikasi dalam organisasi bisa menjadi lebih kuat untuk mendukung pekerjaan yang lebih efektif (Mardhiyyah Soenar and Nurrahmawati 2021).

Dalam penelitian ini, pola komunikasi yang ditemukan di Divisi Humas PT PLN (Persero) menunjukkan adanya penggunaan beberapa model komunikasi organisasi, seperti pola lingkaran, pola rantai, dan pola roda. Namun, agar pola komunikasi ini lebih optimal dalam konteks organisasi modern, perlu adanya integrasi dengan konsep jaringan komunikasi yang lebih luas. Dengan demikian,

organisasi dapat beradaptasi lebih baik terhadap perubahan lingkungan yang dinamis, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta menciptakan sistem komunikasi yang lebih responsif dan kolaboratif (Lestari and Hidayat 2023).

Pola komunikasi yang paling dominan dalam divisi Humas PT PLN adalah pola lingkaran, yang mencapai 50% dari total interaksi yang berlangsung. Pola ini memungkinkan setiap anggota untuk berkomunikasi secara langsung dengan rekan-rekan di sekitar mereka, baik melalui diskusi terbuka, rapat informal, maupun menggunakan media komunikasi digital seperti *Grup WhatsApp*. Di samping itu, pola roda juga digunakan dalam 40% komunikasi, di mana informasi dan instruksi bersumber dari manajer sebagai sumber utama. Pola ini lebih sering digunakan dalam konteks komunikasi formal, seperti rapat resmi, instruksi kerja mendesak, serta dalam koordinasi melalui platform seperti whatsapp dan Zoom.

Sementara itu, pola rantai hanya digunakan 10% dari keseluruhan komunikasi, dan lebih sering digunakan dalam situasi darurat atau saat penyampaian informasi secara berjenjang. Pembatasan pada pola ini terletak pada minimnya umpan balik, yang dapat menyebabkan potensi kesalahpahaman dalam proses komunikasi. Distribusi pola komunikasi ini menunjukkan bahwa divisi Humas PT PLN lebih menutamakan interaksi yang terbuka dan kolaboratif, tetapi tetap menjaga struktur komunikasi melalui pola roda dan rantai dalam kondisi tertentu. Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai distribusi pola komunikasi ini, berikut adalah grafik lingkarannya:



Gambar 6. Grafik Lingkaran Penggunaan Pola Komunikasi

Grafik lingkaran yang menggambarkan distribusi penggunaan pola komunikasi di divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar, sesuai dengan hasil observasi dan wawancara penelitian. Berdasarkan penelitian, pola komunikasi lingkaran diterapkan di divisi Humas PT PLN (Persero) Sulselbar Makassar karena mendukung interaksi langsung antar karyawan. Digunakan untuk interaksi kolaboratif seperti rapat informal, diskusi terbuka, dan komunikasi melalui WhatsApp Group. Memungkinkan partisipasi aktif seluruh karyawan dalam menyampaikan ide, masukan, atau keluhan. Pola ini digunakan dalam komunikasi formal, seperti arahan dari manajer ke bawahannya. Manajer menjadi pusat komunikasi, memastikan bahwa instruksi dan kebijakan perusahaan tersampaikan dengan jelas. Digunakan dalam situasi darurat atau komunikasi yang memerlukan tingkat informasi yang terstruktur. Tidak banyak digunakan karena kurangnya umpan balik dan risiko kesalahpahaman yang lebih tinggi. Cocok dalam kondisi tertentu di mana informasi harus disampaikan secara teratur dan terorganisir.

Fasilitas pendukung merupakan elemen penting dalam memastikan kelancaran berbagai aspek pekerjaan di lingkungan organisasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa dengan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, perusahaan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Hal ini tidak hanya mendukung pelaksanaan tugas secara maksimal, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi keberhasilan dan perkembangan perusahaan (Rusli and Tamburian 2022).

Sebaliknya, kurangnya fasilitas yang memadai dapat menjadi hambatan signifikan dalam mendukung produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang tidak ideal atau kurang efisien berpotensi mengganggu pelaksanaan tugas harian dan menurunkan hasil kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap pencapaian target perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang merasa tidak nyaman atau terkendala oleh fasilitas kerja yang buruk cenderung mengalami penurunan motivasi dan produktivitas. Penelitian terdahulu oleh (Gunarsa 2019) menegaskan bahwa menciptakan suasana kerja harmonis dengan pendekatan yang fokus pada kedekatan emosional dan pemberian fasilitas yang sesuai, seperti hak

cuti, bonus, dan team building untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan peningkatan fasilitas kerja secara berkala untuk memastikan kebutuhan karyawan terpenuhi. Dengan menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan, mengurangi tingkat absensi, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas. Pendekatan ini tidak hanya memberikan keuntungan langsung bagi karyawan, tetapi juga mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa kesalahpahaman dapat terjadi ketika ekspektasi dan harapan dari kedua belah pihak tidak disampaikan atau dipahami dengan jelas. Karyawan mungkin tidak sepenuhnya memahami tugas atau tanggung jawab yang diharapkan dari mereka, sementara manajer sering kali menganggap bahwa harapan tersebut sudah cukup jelas tanpa memerlukan penjelasan lebih lanjut. Seperti yang ditegaskan dalam penelitian terdahulu oleh (Giovanni and Suprianingsih 2020) bahwa karyawan sebagai tenaga kerja yang melakukan aktivitas hendaknya memperhatikan cara komunikasi yang mereka lakukan untuk menunjang dan menghasilkan produktivitas yang maksimal.

Hambatan semantik perlu mendapat perhatian khusus dalam organisasi. Upaya untuk menyelaraskan pemahaman di antara anggota tim, dengan mengurangi hambatan semantik, perusahaan dapat memperkuat koordinasi, meningkatkan produktivitas tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis (Rahma Putri, Harahap, and Abidin 2023). Selain itu ada hambatan manusiawi, yang disebabkan oleh faktor emosional, persepsi, sikap, atau keterbatasan individu, menjadi salah satu kendala utama dalam komunikasi organisasi (Bashrum 2023). Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa kurangnya hubungan harmonis antara karyawan di lingkungan kerja dapat membawa dampak negatif, baik bagi individu maupun tim secara keseluruhan. Ketidakharmonisan di antara karyawan sering kali menurunkan efisiensi kerja, di mana karyawan yang merasa tidak cocok dengan rekan kerja cenderung kurang

produktif. Hal ini secara langsung berdampak pada pencapaian target organisasi. Penelitian terdahulu oleh Yolanda et al. (2021) menegaskan bahwa prasangka dapat menyebabkan proses komunikasi yang tidak efektif karena mengandung emosi memaksa seseorang. Prasangka dapat menjadi suatu hambatan kegiatan komunikasi seperti bersikap curiga dan menentang komunikator.

Untuk mengatasi hambatan ini, Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar dapat mengambil langkah-langkah strategis budaya kerja yang mendorong kolaborasi serta saling menghormati. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja, dan pencapaian tujuan bersama (Nirmalasari 2023).

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang baik berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu secara berkala mengevaluasi dan memperbaiki strategi komunikasi mereka agar tetap relevan dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas, memperkuat hubungan antar karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, perusahaan dapat mengurangi hambatan komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja karyawan secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Pola Komunikasi Organisasi Karyawan di Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar, peneliti dapat menyimpulkan:

Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar menerapkan tiga pola komunikasi: roda, rantai, dan lingkaran. Pola roda menempatkan manajer sebagai pengatur utama alur komunikasi, sedangkan pola lingkaran memungkinkan komunikasi langsung antar anggota tim untuk mendorong kerjasama. Pola rantai, yang menyampaikan pesan secara berjenjang,

sering menimbulkan ketidakjelasan. Kombinasi pola roda dan lingkaran terbukti efektif untuk memperlancar pekerjaan dan memperkuat hubungan antara manajer dan karyawan. Hambatan komunikasi di Divisi Humas PT PLN meliputi tiga aspek utama. Pertama, hambatan teknis yang disebabkan oleh kurang optimalnya pemanfaatan teknologi komunikasi. Kedua, hambatan semantik yang muncul akibat perbedaan pemahaman terhadap istilah atau aturan kerja yang berlaku, sehingga menimbulkan miskomunikasi. Ketiga, hambatan manusiawi seperti ketidakjelasan instruksi dari manajer serta hubungan kerja antar karyawan yang kurang harmonis. Hambatan-hambatan ini dapat menghambat kelancaran pekerjaan dan menurunkan kualitas hasil kerja. Untuk mengatasinya, diperlukan kejelasan dalam penyampaian pesan, pemilihan media komunikasi yang tepat, dan penguatan hubungan kerja antar anggota tim agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif serta tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

Setelah peneliti menyimpulkan hasil dari penelitian berdasarkan hasil penelitian. Selanjutnya peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat di jadikan bahan pertimbangan pada proses Analisis Pola Komunikasi Organisasi Karyawan di Divisi Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar sebagai berikut: Saran Teoritis Studi Komparatif pola komunikasi di berbagai organisasi diharapkan adanya penelitian komparatif yang membandingkan pola komunikasi di PT PLN (Persero) dengan organisasi lain dalam sektor yang serupa. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai praktik terbaik dalam komunikasi organisasi, serta membantu merumuskan strategi yang lebih efektif berdasarkan temuan dari berbagai konteks yang dianalisis. Saran Praktis di harapkan divisi Humas dapat membentuk forum diskusi rutin yang melibatkan semua karyawan untuk membahas isu-isu terkini, memberikan masukan, dan membangun kolaborasi. Forum ini dapat menjadi wadah untuk meningkatkan transparansi dan kejelasan dalam komunikasi, serta memperkuat hubungan antar tim.

REFERENSI

Ayu Larasati, Andini, Veithzal Rivai Zainal, and Lenny Christina Nawangsari. 2022. "Konsep Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Akhlak." *COMSERVA*

- Indonesian Jurnal of Community Services and Development* 2(6):597–604. doi: 10.59141/comserva.v2i6.352.
- Banne, Amrin, Sukri Arifin, Dirham Latief, and Indah Pratiwi. 2023. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln. (Persero) Ultg Palopo.” *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 18(2):309–25. doi: 10.32534/jv.v18i2.3946.
- Bashrum, Wafio Al-Mujahidah. 2023. “Pola Komunikasi Pembina Tahfidz Al-Qur’an Di Pondok Pesantren Tahfidz Qur’an Darut Taqwa Kampili Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.” Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Brahmana, DAB, E. Sitepu-Jurnal Social Opinion, and undefined 2020. n.d. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.” *Jurnal.Darmaagung.Ac.IdDAB Brahmana, E Sitepujurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, 2020•jurnal.Darmaagung.Ac.Id* 5:96–104.
- Fadeluna. 2024. “Startegi Komunikasi Humas PT PLN (PERSERO) SULSELBAR Dalam Meningkatkan Informasi Pelayanan Pada Akun Instagram.” Univeersitas Hasanuddin.
- Giovanni, J., and S. H. Suprianingsih. 2020. “Analisis Pola Komunikasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro).” *Obis* 3(1):1–12.
- Gunarsa, I. Ketut. 2019. “Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi Cv. Primetime Bali).” *Seminar Nasional Inobali* 1093–1102.
- Hartati. 2019. “Analisis Jaringan Komunikasi Pembelajaran Mandiri Siswa Dengan Sociogram pada Siswa Kelas Viii Smpn 5 Palopo (Materi Lingkaran & Bangun Ruang Sisi Datar) Skripsi.” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Heri, Heri, Aida Vitayala S. Hubeis, and Annisa Utami Seminar. 2023. “Pola Komunikasi Organisasi Program Kawasan Mandiri Pangan Di Kabupaten Bangka Tengah.” *Jurnal Penyuluhan* 19(02):37–51. doi: 10.25015/19202345024.
- Ira Fatmawati. 2022. “Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi.” *Revorma: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 2(1):39–55. doi: 10.62825/REVORMA.V2I1.18.
- Lestari, Puji. 2022. “Komunikasi Organisasi Pada Paguyuban Jathilan ‘Kudho Asmoro.’” *Skripsi*.
- Lestari, Ulfha, and Ofi Hidayat. 2023. “Jaringan Komunikasi Masyarakat Sumbawa Dalam Melestarikan Satera Jontal Sebagai Aksara Asli Sumbawa.” *Jurnal LINIMASA: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6(2):306–17.
- Mardhiyyah Soenar, Hainun, and Nurrahmawati. 2021. “Analisis Jaringan Komunikasi Dan Eksistensi Dalam Komunitas X Kota Bandung.” *Jurnal Riset Public Relations* 1(2):96–103. doi: 10.29313/jrpr.v1i2.399.
- Mendrofa, Aperiaan Jaya, and Muhammad Syafii. 2019. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam).”

- Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1(1):1–10.
- Nirmalasari, Aayu. 2023. *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah*. repository.unika.ac.id.
- Nugraheni, Yuli, and Anastasia Yuni Widyaningrum. 2024. “Jaringan Komunikasi Koperasi 64 Bahari Surabaya Dalam Pengelolaan Hasil Laut.” *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi* 4(1):117–38. doi: 10.23969/linimasa.v4i1.3393.
- Oktafiani, Siskamia, and Budi Suswanto. 2023. “Pola Komunikasi Organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (Kammi) Dalam Meningkatkan Eksistensinya Di Kota Bekasi.” *Interpretasi: Communication & Public Relations* 3(1):11–20. doi: 10.53990/ijpik.v3i1.216.
- Pangestu, Ridwan Nur. 2022. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan, Kualitas Dan Kepemimpinan.” vol.4, No.:14.
- Puspita, Sandra. 2024. “Pola Dan Jaringan Komunikasi Pada Kelompok Etnik Jawa Tentang Informasi Kesehatan Di Lampung.” Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Rahma Putri, Syafira, Nursapia Harahap, and Syahrul Abidin. 2023. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 2(5):1537–44. doi: 10.54443/sibatik.v2i5.838.
- Riyadi, Ilham. 2018. “Analisis Strategi Komunikasi Community TB-HIV Care Aisyiyah Dalam Pendampingan Pasien TB-MDR Di RSUD Labuang Baji Makassar.” *Jurnal Komunikasi KAREBA* 7(2):256–63.
- Romadona, Mia Rahma, and Sigit Setiawan. 2020. “Komunikasi Organisasi Dalam Fenomena Perubahan Organisasi Di Lembaga Penelitian Dan Pengembangan.” *Jurnal Pekommas* Vol. 5 No.:92.
- Rusli, Gabriella Amanda, and H. .. Daniel Tamburian. 2022. “Pola Komunikasi Di Restoran Capten Nelayan Dalam Membangun Motivasi Kerja.” *Koneksi* 6(1):150. doi: 10.24912/kn.v6i1.15524.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. 2021. “Konsep Dan Strategi Komunikasi Organisasi: Dampak Terhadap Produktivitas Karyawan.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8(4), 98–1.
- Yolanda, Melia Windya, Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, Wong Pong Lan, and Wili Chandra. 2021. “Analisis Pola Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Studi Kasus Pada PT Saudara Cipta Sukses Deli Serdang.” *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)* 3(1):422–26.
- Zaindra, W. O. R. 2023. “Pola Komunikasi Ibu Dan Anak Disabilitas Di Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.” ... : *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*.