

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI PT PELINDO SOLUSI LOGISTIK DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN

Dimas Bagus Laksono¹ Maria Lucyane Dwiyantri Simatupang²

^{1,2} Universitas Paramadina Jakarta, Indonesia

E-mail: surel.dimas@gmail.com & uchy.tupang@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi organisasi memiliki peran strategis dalam membangun citra perusahaan, terutama dalam industri logistik yang kompetitif. Penelitian ini menganalisis komunikasi organisasi di PT Pelindo Solusi Logistik sebagai sub holding BUMN kepelabuhanan dalam membangun citra perusahaan. Dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan, penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif, baik secara vertikal maupun horizontal, berkontribusi dalam meningkatkan koordinasi antar departemen, motivasi karyawan, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dari pemimpin kepada bawahan dan antar karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Hasil survei kepuasan pelanggan tahun 2023 mencatat indeks kepuasan 4,21 dalam kategori sangat puas, menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik berkontribusi dalam memberikan pelayanan optimal. Oleh karena itu, strategi komunikasi organisasi yang transparan dan sistematis menjadi faktor utama dalam memperkuat citra perusahaan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mitra bisnis.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, citra perusahaan, kepemimpinan, motivasi karyawan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Organizational communication plays a strategic role in building a company's image, especially in the competitive logistics industry. This study analyzes organizational communication at PT Pelindo Solusi Logistik, a subholding of a state-owned port enterprise, in shaping its corporate image. Using a literature review method, this research reveals that effective organizational communication, both vertically and horizontally, contributes to improved departmental coordination, employee motivation, and customer satisfaction. The findings indicate that effective communication between leaders and employees, as well as among colleagues, enhances organizational performance, ultimately influencing customers' positive perceptions of the company. The 2023 customer satisfaction survey recorded a satisfaction index of 4.21 in the "very satisfied" category, demonstrating that strong internal communication contributes to optimal service delivery. Therefore, a transparent and systematic organizational communication strategy is a key factor in strengthening corporate image and increasing customer and business partner trust.

Keywords: *organizational communication, corporate image, leadership, employee motivation, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Manusia dalam menjalani aktivitas sehari-hari tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi merupakan sarana untuk membentuk dan membangun interaksi antar individu. Seorang individu harus mampu melakukan komunikasi yang nyaman dan terstruktur agar dapat diterima dengan baik oleh orang lain, sehingga tidak

menimbulkan konflik atau perpecahan. Jika seseorang tidak mampu berkomunikasi dengan baik, maka akan memicu perselisihan dan perdebatan dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, jika seseorang dapat berkomunikasi dengan baik, maka akan terjalin hubungan yang harmonis, sehingga individu tersebut akan merasakan ketenangan dan kedamaian (Usman, 2019).

Komunikasi merupakan unsur penting dalam aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Manusia sangat bergantung pada bagaimana komunikasi disampaikan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Severin & Tankard, 2001). Suatu organisasi tidak akan kuat jika tidak memiliki komunikasi yang baik di dalamnya. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan kesuksesan dalam organisasi.

Sebuah organisasi tidak hanya bisa diam di tempat. Organisasi yang baik, harus dapat melestarikan sebuah jaringan dengan organisasi lain, maupun masyarakat untuk bisa melebarkan sayapnya dan menjalankan fungsinya dengan baik. Organisasi juga harus bisa mempertahankan silaturahmi dan mempererat suatu jaringan serta kerjasama dengan organisasi lainnya, sehingga organisasi tersebut tetap dikenal dan eksis. Yang paling penting, organisasi dapat melibatkan anggotanya di dalam sebuah interaksi dengan tujuan mendapatkan dukungan untuk terus bergerak mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Zahra, 2021).

Organisasi harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan memiliki cara ataupun ide di mana kepemimpinan dapat diterima di lingkungan sekitar. Dengan memelihara jaringan dan kerjasama yang baik, organisasi akan memperoleh dukungan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan mempertahankan eksistensinya.

Dalam konteks komunikasi organisasi, Dr. Dwi Purbaningrum menekankan pentingnya pemahaman terhadap dinamika komunikasi antar individu dalam sebuah organisasi. Beliau menyatakan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan mendengarkan dan memahami perspektif anggota lainnya. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi adalah proses dua arah yang memerlukan partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat (Purbaningrum et al., 2023).

Pada sebuah organisasi, perlu ada individu yang tangguh, loyal, serta didukung oleh manajemen yang jelas. Anggota yang aktif, partisipatif, dan memiliki totalitas dalam bekerja akan berperan penting dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Sementara, seorang pemimpin harus mampu mengenali serta mengoptimalkan kemampuan dan keahlian setiap anggota timnya. Kondisi ini dapat berjalan dengan baik, apabila sistem manajemen yang diterapkan pada organisasi sesuai aturan. Pemimpin pada sebuah organisasi, tidak hanya bertugas mengarahkan, tetapi juga membimbing dan memberikan motivasi kepada bawahannya agar mereka dapat menyelesaikan tugas dengan baik, mencapai hasil yang optimal, serta meraih prestasi sesuai dengan tujuan organisasi (Furqon, 2012).

Seiring berjalannya organisasi, kebutuhan akan komunikasi yang terstruktur menjadi hal yang tak terelakkan demi memastikan kelancaran operasional.

Morrison menyatakan, dalam sebuah organisasi, komunikasi akan terbentuk secara alami seiring waktu tanpa perlu rekayasa khusus. Komunikasi yang baik dalam organisasi tidak hanya mendukung pencapaian tujuan bersama, tetapi juga memperkuat kerja sama antaranggota. Komunikasi organisasi yang baik juga terdapat nilai-nilai positif serta individu-individu berkualitas yang berkontribusi terhadap perkembangan organisasi.

Selain itu, Dr. Purbaningrum juga menggarisbawahi peran komunikasi dalam membentuk budaya organisasi. Menurutnya, pola komunikasi yang terbuka dan transparan dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai fondasi dalam membangun hubungan antar anggota organisasi yang harmonis dan produktif (Purbaningrum et al., 2023).

Setiap organisasi tentu memiliki pemimpin atau ketua yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi serta menjaga kualitas interaksi antaranggota. Oleh karena itu, seorang pemimpin perlu memahami cara menciptakan komunikasi yang aktif, terstruktur, serta didukung oleh sistem yang partisipatif dan efektif. Membangun komunikasi dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, tetapi juga tidak mustahil. Tantangannya terletak pada keberagaman individu di dalamnya, baik dari segi karakter, keterampilan, wawasan, maupun posisi yang mereka tempati, mulai dari pemimpin hingga pegawai (Kuswarno, 2015).

Tantangan terbesar bagi seorang pemimpin adalah bagaimana ia dapat mengelola keberagaman karakter individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Dr. Dwi Purbaningrum, pemimpin yang efektif harus memiliki kemampuan adaptasi, empati, serta kecerdasan emosional dalam menghadapi berbagai dinamika organisasi. Karakter seorang pemimpin tidak hanya ditentukan oleh keahliannya dalam membuat keputusan strategis, tetapi juga oleh kemampuannya dalam membangun hubungan yang harmonis dengan anggota tim. Tantangan lain yang dihadapi seorang pemimpin adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara otoritas dan pendekatan humanis dalam menjalankan tugas kepemimpinannya (Purbaningrum et al., 2023).

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan suatu sistem sistem yang saling terkait. Di dalamnya terdapat komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan karyawan, atau komunikasi sesama individu yang berada dalam organisasi tersebut. Contohnya adalah komunikasi dalam pembuatan iklan. Sementara, komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh individu di dalam organisasi dengan lingkungan luar organisasi. Misalnya, komunikasi dengan masyarakat untuk memperkenalkan organisasi agar masyarakat menjadi tahu (Siregar, 2012).

Komunikasi organisasi sendiri merupakan proses penerimaan dan pengiriman informasi yang saling berhubungan dan saling membutuhkan. Komunikasi organisasi mencakup, komunikasi internal dalam organisasi, hubungan antara individu, komunikasi antara pemimpin dan karyawan, komunikasi antar kepala divisi, kemampuan berinteraksi, keterampilan dalam menyampaikan ide, berbicara,

menulis, serta komunikasi dalam mengevaluasi program yang ditetapkan, menjadi hal-hal yang penting untuk diperhatikan (Siregar, 2012).

Robbins mengungkapkan terdapat beberapa fungsi etika anggota dalam suatu organisasi. Pertama, memberikan wawasan kepada para karyawan untuk memudahkan mereka dalam mengambil keputusan. Kedua, sebagai pemimpin, perlu memberikan doktrin yang positif kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Ketiga, sebagai sarana dalam mengungkapkan gagasan atau ide yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Keempat, memperkuat komunikasi agar selaras dan tidak menimbulkan perpecahan (Samosir et al., 2019).

Bungin memperkuat pernyataan di atas dengan mengungkapkan fungsi komunikasi organisasi, yaitu: fungsi informatif, dimana setiap anggota organisasi harus mendapatkan informasi yang akurat agar lebih jelas dalam menjalankan tugasnya; fungsi persuasif, di mana seorang pemimpin tidak hanya mengandalkan kekuasaan, tetapi harus persuasif kepada karyawannya daripada harus menuntut atau membebani mereka; fungsi regulatif, yang berhubungan dengan peraturan yang harus ditaati serta pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak disiplin; dan fungsi integratif, di mana terdapat dua saluran formal yang dialami dalam sebuah organisasi, yaitu laporan kemajuan atau kemunduran organisasi serta penerbitan yang dilaksanakan secara khusus.

Komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki beberapa karakteristik utama. Salah satunya adalah keberadaannya yang berlandaskan norma dan aturan yang telah disepakati bersama oleh para anggota organisasi. Selain itu, komunikasi organisasi juga bersifat dapat diprediksi, hal ini karena di dalamnya terdapat proses kerja sama untuk membangun hubungan yang baik guna mengantisipasi ketidakpastian lingkungan. Dengan adanya sistem yang terkelola dengan baik, pola komunikasi dalam organisasi menjadi lebih mudah ditebak (Awang & Abdullah, 2012).

Sebagai elemen penting dalam organisasi, komunikasi harus berjalan dengan baik dan terus berkembang seiring waktu. Dalam praktiknya, penyampaian informasi dalam organisasi berlangsung melalui berbagai tingkatan, dari satu level ke level lainnya. Ciri khas lain dari komunikasi organisasi adalah strukturnya yang tertata dengan rapi, di mana terdapat hubungan erat antara struktur komunikasi dengan otoritas, yakni kewenangan dan kekuasaan yang melekat pada posisi kepemimpinan. Dalam implementasinya, komunikasi organisasi mengikuti suatu bagan struktur yang mencakup berbagai posisi dan jabatan, yang terdiri dari unsur formal dan informal, serta disusun sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak.

Gaya komunikasi yang diterapkan seorang pemimpin memiliki keterkaitan erat dengan kombinasi perilaku yang telah menjadi kebiasaan serta kepribadian individu tersebut. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seorang pemimpin harus memanfaatkan tiga pola dasar, yaitu: mempererat hubungan kerja sama yang berkelanjutan, mengedepankan kewajiban dalam melaksanakan tugas,

serta menetapkan hasil yang ingin dicapai berdasarkan rencana awal. Pola-pola dasar ini merupakan hal penting yang harus diwujudkan oleh seorang pemimpin.

Secara umum, terdapat beberapa gaya komunikasi yang sering dipraktekkan oleh pemimpin, antara lain: gaya suportif, gaya partisipatif, gaya pembimbing yang nyaman, gaya pengarah, serta gaya yang bertanggung jawab terhadap tugas. Gaya-gaya komunikasi tersebut dapat membantu pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya secara efektif dan humanis.

Komunikasi interpersonal merupakan aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi yang efektif antara pemimpin dan bawahannya dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan produktivitas. Seperti yang dikatakan oleh Yukl, "Komunikasi yang efektif adalah kunci utama dalam kepemimpinan yang sukses" (Yukl, 2006). Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi bagaimana komunikasi interpersonal di dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

Salah satu gaya kepemimpinan yang sering diterapkan adalah gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan ini dicirikan dengan kemampuan pemimpin untuk menginspirasi dan memotivasi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Bass, "Pemimpin transformasional mampu mengubah nilai-nilai, keyakinan, dan kebutuhan bawahannya agar sejalan dengan visi organisasi" (Bass & Bass Bernard, 1985). Dalam gaya kepemimpinan ini, komunikasi interpersonal yang terbuka dan dua arah sangat diperlukan agar pemimpin dapat memahami kebutuhan dan aspirasi bawahannya.

Di sisi lain, gaya kepemimpinan lain yang sering diterapkan adalah gaya kepemimpinan transaksional. Gaya ini lebih menekankan pada pemberian imbalan dan hukuman kepada bawahan berdasarkan kinerja mereka. Menurut Robbins, "Pemimpin transaksional cenderung memfokuskan pada penyelesaian tugas dan pencapaian target, serta menekankan pada kepatuhan bawahan" (Robbins & Judge, 2011). Dalam gaya kepemimpinan ini, komunikasi interpersonal cenderung satu arah, dari pemimpin ke bawahan, dan lebih berfokus pada pemberian instruksi dan umpan balik.

Selain kedua gaya kepemimpinan di atas, terdapat juga gaya kepemimpinan lain yang lebih berorientasi pada hubungan, yaitu gaya kepemimpinan demokratis. Dalam gaya ini, pemimpin melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan dan mendorong partisipasi aktif mereka. Seperti yang dikatakan oleh Likert, "Pemimpin demokratis cenderung memiliki komunikasi dua arah yang terbuka dan mendorong bawahan untuk menyampaikan ide-ide dan pendapat mereka" (Likert, 1967). Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting dalam gaya kepemimpinan demokratis untuk membangun rasa saling percaya dan kolaborasi yang baik antara pemimpin dan bawahan.

Dalam praktiknya, seorang pemimpin dapat menerapkan berbagai gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan organisasi atau perusahaan. Namun, komunikasi interpersonal yang efektif tetap menjadi kunci utama dalam kepemimpinan yang sukses. Pemimpin yang mampu membangun

komunikasi yang terbuka, dua arah, dan saling memahami dengan bawahannya akan lebih mudah dalam memotivasi, menginspirasi, dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Selain gaya kepemimpinan yang telah dibahas sebelumnya, penting juga untuk memahami peran komunikasi organisasi dalam konteks budaya Indonesia. Menurut Hardjana, komunikasi organisasi di Indonesia dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya lokal yang menekankan harmoni dan kolektivitas. Pemimpin yang memahami dan menghargai nilai-nilai ini akan lebih efektif dalam membangun komunikasi yang harmonis dengan bawahannya. Hal ini sejalan dengan konsep kepemimpinan yang adaptif terhadap konteks budaya organisasi (Mucharam, 2022).

Selain itu, strategi komunikasi yang tepat sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai tantangan dalam organisasi. Hardjana menekankan pentingnya pengembangan kompetensi komunikasi bagi pemimpin dan anggota organisasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal. Dengan kompetensi yang baik, pemimpin dapat menyampaikan visi dan misi organisasi secara jelas, serta membangun hubungan yang positif dengan seluruh anggota tim.

Kata "pimpinan" berasal dari bahasa Inggris "*leader*", sedangkan "kepemimpinan" memiliki padanan dalam bahasa Inggris yaitu "*leadership*" (A. Setiawan, 2017). Seorang pemimpin adalah individu yang bertanggung jawab penuh terhadap hasil yang dicapai oleh sebuah tim atau organisasi. Hasil yang memuaskan hanya dapat diraih jika pemimpin memahami dengan jelas tujuan yang ingin dicapai. Kouzes dan Posner menggambarkan seorang pemimpin sebagai pelopor yang siap menghadapi tantangan serta kondisi yang belum terpetakan sebelumnya. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus memiliki visi dan misi yang kuat agar dapat menjadi panutan dalam menjalankan tanggung jawabnya serta mampu menginspirasi orang-orang di sekitarnya (UNGIRWALU, 2013).

Sementara itu, Fiedler menekankan bahwa pemimpin berperan dalam mengkoordinasikan timnya untuk mencapai kinerja yang optimal serta mengawasi perkembangan organisasi dengan memanfaatkan keterampilan para anggotanya. Biasanya, seseorang dipilih menjadi pemimpin karena memiliki keahlian lebih dibandingkan rekan-rekannya, disertai dengan kewibawaan, otoritas, serta keistimewaan tertentu. Dari berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah individu yang memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan produktivitas serta bertanggung jawab dalam membimbing, mengarahkan, dan memastikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Wilson menambahkan keterampilan komunikasi yang baik dan efektif merupakan aspek krusial dalam kepemimpinan organisasi. Seorang pemimpin harus mampu menyampaikan informasi secara jelas dan sederhana, sehingga mudah dipahami oleh timnya. Komunikasi yang efektif memungkinkan para pegawai untuk menjalankan tugas mereka dengan nyaman dan sesuai dengan peran masing-masing.

Sebaliknya, pemimpin yang kurang cakap dalam berkomunikasi akan menghadapi tantangan dalam menjalankan pekerjaannya, yang berpotensi mempengaruhi hasil akhir dan bahkan menyebabkan kegagalan. Hal yang sama berlaku bagi para pegawai; jika mereka tidak mampu berkomunikasi secara efektif dengan atasan, mereka bisa mengalami kesulitan dalam memahami tugas yang diberikan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara pemimpin dan timnya menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan bersama (Faturahman, 2018).

Perkembangan sebuah organisasi dapat diinterpretasikan dengan berbagai cara, tergantung pada perspektif para ahli teori. Salah satu aspek penting dalam perkembangan organisasi adalah fleksibilitasnya. Secara mendasar, pengembangan organisasi merupakan strategi yang dirancang secara terstruktur untuk meningkatkan efektivitas kerja serta membuka peluang lebih besar dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini mulai berkembang secara menyeluruh pada tahun 1950-an dan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh psikolog Kurt Lewin. Dalam praktiknya, pengembangan organisasi menerapkan strategi yang disusun secara sistematis untuk membentuk pola perilaku, nilai-nilai, serta kebiasaan kerja para pegawai. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam pengembangan organisasi adalah program pelatihan jangka panjang yang bertujuan meningkatkan keterampilan dan profesionalisme tenaga kerja (Rokib, 2019).

Pengembangan organisasi (PO) sendiri dapat diartikan sebagai pendekatan yang berorientasi pada tindakan nyata. Proses ini umumnya diawali dengan analisis terhadap kondisi saat ini (*status quo*) dan identifikasi kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam organisasi. PO melibatkan berbagai disiplin ilmu yang bekerja sama untuk menemukan metode terbaik dalam memahami dan mengoptimalkan perilaku manusia, terutama dalam ranah psikologi dan sosiologi. Beberapa aspek yang menjadi fokus dalam PO antara lain pengembangan pola pikir, pembelajaran organisasi, sistem berpikir, serta epidemiologi klinis. Dengan pendekatan yang sistematis dan multidisiplin, PO berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan inovatif.

PT Pelindo Solusi Logistik merupakan salah satu dari empat subholding BUMN kepelabuhanan PT Pelabuhan Indonesia (Persero), yang dibentuk pasca integrasi Pelindo pada 1 Oktober 2021. Pelindo Solusi Logistik bergerak pada klaster bisnis logistik dan *hinterland development* yang berfokus pada *building capability and partnership, expanding connectivity, and beyond end-to-end integration* untuk memaksimalkan penciptaan nilai sebagai "*Integrated Logistics Ecosystem Player*".

Saat ini Pelindo Solusi Logistik mengoperasikan jaringan logistik dan *hinterland development* di lebih dari 40 area layanan yang tersebar di seluruh Indonesia dan mengelola 6 Anak Perusahaan yaitu PT Multi Terminal Indonesia, PT Akses Pelabuhan Indonesia, PT Prima Indonesia Logistik, PT Menara Maritim Indonesia serta PT Prima Pengembangan Kawasan yang terus memberikan layanan secara *end-to-end* dengan memperluas konektivitas dan menciptakan kemitraan strategis. PT Pelindo Solusi Logistik memiliki visi untuk menjadi penyedia solusi terbaik untuk ekosistem logistik yang terintegrasi dengan misi memberikan layanan

Analisis Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam Membangun Citra Perusahaan

bisnis terbaik untuk mendorong integrasi ekosistem dan efisiensi rantai logistik guna mendukung pertumbuhan perdagangan dan ekonomi oleh karena itu melalui inisiatif strategi perusahaan yang diyakini mampu mewujudkan service excellence dalam layanan antara lain warehouse & yard, freight forwarding, special cargo handling, kawasan industri dan logistik, property development dan building management, tourism & marina development. Seluruh layanan tersebut harus dijalankan dengan baik untuk memberikan layanan yang prima terhadap pelanggan, oleh karena itu dibutuhkan komunikasi organisasi yang baik yang melibatkan pertukaran informasi oleh semua pihak dalam perusahaan tersebut.

Struktur organisasi cenderung mempengaruhi komunikasi, dimana dalam sebuah organisasi pemimpin merupakan seorang komunikator yang memiliki kemampuan efektif untuk terciptanya partisipasi orang-orang yang dipimpin untuk menghasilkan kinerja yang diharapkan sehingga terciptanya citra perusahaan yang baik di mata pelanggan. Komunikasi yang tercipta dalam organisasi berperan dalam membentuk dan membangun citra perusahaan, dimana komunikasi yang baik akan meningkatkan motivasi karyawan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Kinerja yang baik sebuah perusahaan dapat menciptakan citra yang kuat di mata pelanggan, mitra bisnis dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *library research* (penelitian kepustakaan). Yang dimaksud peneliti adalah penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan mengungkap literatur, hal tersebut berupa catatan, buku-buku, ataupun penelitian yang sudah dilakukan sebelum-sebelumnya. Berdasarkan fokus penelitian, objek penelitian dalam penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam membangun citra perusahaan dengan pertimbangan bahwa perusahaan ini merupakan subholding yang memiliki berbagai layanan dan fasilitas yang ditawarkan serta merupakan perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang biasanya menjadi aliran komunikasi dalam perusahaan. Peneliti tidak mengumpulkan data langsung dari responden, tetapi dari sumber yang sudah tersedia seperti buku terkait komunikasi organisasi, jurnal tentang kepuasan pelanggan dan laporan perusahaan.

Sumber yang digunakan dalam metode penelitian ini antara lain:

1. Sumber Primer: buku-buku ilmiah terkait komunikasi organisasi, laporan penelitian, jurnal akademik/ publikasi ilmiah dari Dosen tetap Paramadina Graduate School of Communication.
2. Sumber Sekunder: laporan hasil survei kepuasan pelanggan PT PSL
3. Sumber Tersier: abstrak penelitian, bibliografi.

Kutipan yang ada dalam penelitian ini berasal dari ungkapan para ahli dan hasil laporan penelitian yang sudah dilaksanakan terdahulu yang pembahasannya mengenai komunikasi organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hampir setiap hari kita akan menemukan kasus perbedaan dalam suatu penerimaan informasi ataupun ucapan dalam prosesnya berkomunikasi. Dengan hadirnya suatu perbedaan tersebut seringkali akan memunculkan suatu perdebatan ataupun suatu konflik yang disebabkan oleh kurang berjalan dengan baik dan nyaman komunikasi yang kita lakukan. Yang demikian kerap kita jumpai karena informasi yang diterima sering kali salah dalam memaknainya. Dalam menjalankan aktivitas setiap harinya komunikasi maupun perkataan yang baik dan nyaman sangat berperan penting untuk mengembangkan proses interaksi antar masyarakat dengan tujuan untuk tidak memunculkan suatu konflik perbedaan pendapat dalam menerima dan menyampaikan sebuah berita yang dibutuhkan setiap individu. (Sukmawati et al., 2020)

Proses dalam menjalankan sebuah roda organisasi peranan seorang pimpinan organisasi dalam Menyusun kinerja suatu program kerja untuk dapat mencapai tujuan organisasi tersebut merupakan hal yang terpenting. Pemimpin utama dalam organisasi harus dapat menjalankan perannya memonitor serta mengarahkan anggotanya untuk dapat menjalankan tugasnya masing-masing serta dapat berstrategi merancang suatu manajemen agar tercapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Selain itu faktor komunikasi dapat dijadikan sebagai sarana untuk memajukan dan menjalankan strategi manajemen menyeluruh. Faktor komunikasi tidak boleh diabaikan sebagai seni untuk mencapai kesuksesan yang dicita-citakan. Penyebab yang sering menimbulkan permasalahan yang seperti demikian dapat dikatakan sebagai krisis komunikasi.

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang penting dalam memajukan komunikasi organisasi. (Nurrohim & Anatan, 2009) Pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan baik dan mempunyai karakter komunikasi dalam berperilaku dan dapat menyesuaikan kepribadiannya sesuai dengan situasi dan kondisinya, dan seorang pemimpin harus dapat menjaga wibawanya dalam berkomunikasi dengan pegawainya. Dengan gaya komunikasi yang sedemikian itu seorang pemimpin dapat memberikan teladan dan wawasan penting kepada pegawainya dalam menjalankan tugasnya di dalam wadah organisasi. Dan hasil yang diharapkan adalah mengurangi kesalahan dalam bekerja. Selanjutnya komunikasi di dalam wadah organisasi akan terbentuk dengan sendirinya melalui celah komunikasi yang sudah memiliki pondasi yang kuat dan akan menciptakan alur komunikasi yang berjalan dengan baik di dalamnya antara pemimpin dan pegawai ataupun sebaliknya. Dengan sebab itu seorang pemimpin harus dapat menjalankan fungsinya untuk mengontrol komunikasi tersebut terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan yang dibuat dan disepakati oleh organisasi dan mementingkan kepentingan organisasi terlepas dari aktivitas diluar organisasi.

Suatu organisasi harus memiliki manajemen perencanaan yang yang telah disusun secara detail dan rapi, dan hal tersebut adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan. Untuk mendukung perencanaan tersebut dibutuhkan komunikasi dalam suatu organisasi untuk melaksanakan perencanaan tersebut dengan baik, Komunikasi organisasi yang berjalan lancar dan efektif akan menciptakan area

Analisis Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam Membangun Citra Perusahaan lingkungan kerja yang nyaman dan saling mendukung sehingga kinerja yang baik dapat dihasilkan dari pekerja-pekerjanya dan hal tersebut akan tercermin dalam mengatasi atau menangani proyek-proyek dari pelanggan.

Menurut Goldhaber (1986) komunikasi organisasi merupakan sebuah proses penciptaan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang bergantung oleh satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau lingkungan yang berubah-ubah. Dalam sebuah organisasi, komunikasi berjalan melalui berbagai saluran dan proses yang melibatkan semua tingkat dan departemen. Beberapa jenis komunikasi yang umum digunakan dalam organisasi antara lain:

1. Komunikasi Vertikal
 - a. Dari atas ke bawah: informasi disampaikan dari manajemen kepada karyawan seperti kebijakan, instruksi atau pengarahan.
 - b. Dari bawah ke atas: umpan balik atau informasi dari karyawan kepada manajemen seperti laporan, saran atau hasil kerja.
2. Komunikasi Horizontal, yang merupakan komunikasi antar sesama rekan di divisi atau departemen dengan level yang setara. Biasanya dalam bentuk kolaborasi, diskusi, pertukaran informasi, koordinasi proyek dan permintaan kebutuhan data untuk pelaporan.
3. Komunikasi formal yang merupakan komunikasi melalui saluran resmi yang telah ditentukan, seperti rapat, email dan dokumen resmi.
4. Komunikasi informal yang merupakan komunikasi yang terjadi di luar saluran resmi, seperti: percakapan/diskusi santai di tempat kerja, networking yaitu dengan penggunaan platform media sosial untuk berbagi informasi.

Menurut John M. Ivancevich dalam buku Human Resource Management (2005) komunikasi organisasi memiliki 5 arah atau aliran yang memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama, yaitu:

Tabel 1 Aliran/Jenis Komunikasi

1	Komunikasi ke bawah	Komunikasi yang mengalir dari top management ke bawah (biasa disebut top down)
2	Komunikasi ke atas	Komunikasi yang terjadi dari individu mulai dari level staf ke top management (biasa disebut bottom up).
3	Komunikasi horizontal	Komunikasi yang terjadi apabila dalam sebuah organisasi terdapat lintas fungsi yang berbeda.
4	Komunikasi diagonal	Komunikasi yang akan terjadi terhadap lintas fungsi maupun tingkatan dalam organisasi.

5	Komunikasi Eksternal	Komunikasi yang terjalin dengan pihak lain karena adanya transaksi berkaitan dengan pendapatan dan reputasi perusahaan.
---	----------------------	---

Sebagai upaya untuk mendukung pencapaian visi dan misi Perusahaan serta aspirasi pemegang saham, PT Pelindo Solusi Logistik menyusun struktur organisasi yang memiliki fungsi penting seperti membagi tugas dan tanggung jawab dan memastikan setiap individu mengetahui peran dalam mencapai tujuan bersama.

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menggambarkan bagaimana suatu organisasi diatur dan bagaimana interaksi antar bagian dalam organisasi tersebut. Dalam sebuah struktur organisasi ada beberapa komponen utama antara lain:

1. Divisi atau departemen yang merupakan bagian fungsional dalam organisasi yang memiliki tanggung jawab khusus dengan fokus pada tugas di area tertentu.
2. Hierarki yang merupakan susunan tingkatan dalam organisasi yang menggambarkan tingkat kekuasaan dan tanggung jawab mulai dari pimpinan tertinggi organisasi hingga pelaksana dalam bidang.
3. Wewenang dan tanggung jawab untuk pengambilan Keputusan dan mengarahkan tindakan dan menjalankan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Koordinasi dan komunikasi yang memastikan berbagai departemen dan tingkatan dalam organisasi dapat bekerja secara sinergis.

Struktur organisasi yang baik dapat memiliki dampak positif pada kinerja organisasi. Struktur yang efisien dapat memfasilitasi koordinasi yang baik, pengambilan Keputusan yang cepat dan penggunaan sumber daya yang optimal. Dalam menyusun struktur organisasi, PT Pelindo Solusi Logistik menerapkan jenis Struktur Organisasi Fungsional dimana ini merupakan salah satu jenis struktur organisasi yang paling umum digunakan. Perusahaan dengan struktur organisasi fungsional akan mengelompokkan salah jenis pekerjaan dalam satu departemen, misalnya SDM dan Keuangan berada dalam satu direktur yang sama namun terdapat 2 divisi/departemen yaitu SDM & umum serta Keuangan. Namun dalam struktur fungsional juga memiliki potensi menciptakan hambatan antar fungsi yang berbeda yang dapat membatasi pengetahuan dan komunikasi antar departemen terutama yang bergantung pada departemen lain.

Alur komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan menggambarkan bagaimana informasi mengalir di dalamnya. Di PT Pelindo Solusi Logistik yang bergerak di bidang logistik dan hinterland, komunikasi yang jelas dan terstruktur sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional, koordinasi antar tim serta kepuasan pelanggan. Beberapa peraturan direksi yang khusus dibuat untuk mengatur alur komunikasi dan tanggung jawab masing-masing jabatan agar tidak saling tumpang tindih dan berjalan secara efektif juga efisien. PT Pelindo Solusi

Analisis Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam Membangun Citra Perusahaan

Logistik memiliki peraturan direksi terkait dengan Pembagian Peran dan Tanggung Jawab di lingkungan Perusahaan dan peraturan direksi terkait Pedoman Komunikasi di lingkungan Perusahaan. Adapun maksud peraturan tersebut adalah untuk memberikan pedoman pembagian peran dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam suatu alur proses bisnis di lingkungan Perusahaan sehingga dapat diterapkan proses kerja yang lebih cepat, hemat biaya dan distribusi tugas yang tidak tumpang tindih Hirarki proses bisnis yang muncul dari struktur organisasi PT Pelindo Solusi Logistik terdiri dari:

1. Level 0 (level Direktur Utama): merupakan peta proses bisnis yang memuat proses bisnis Perusahaan secara *Top – Level View* yang terdiri dari proses bisnis inti, proses bisnis pendukung dan proses bisnis manajemen kinerja Perusahaan. (level Direktur Utama)
2. Level 1 (level Direksi): merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0 yang menggambarkan area fungsional yang luas serta berfungsi sebagai dasar dalam menjabarkan model operasi ke dalam komponen-komponen utamanya.
3. Level 2 (level Senior Vice President): merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 1 yang menggambarkan komponen utama seperti fungsi, proses, interaksi, tata Kelola, peran dan tanggung jawab, matriks kinerja dan/atau hubungan antar komponen tersebut.
4. Level 3 (level Vice President): merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 2 yang menggambarkan detail proses, aktivitas, detail interaksi, detail tata Kelola, dan/atau detail peran dan tanggung jawab.
5. Level 4 (level staf): merupakan proses bisnis yang telah memenuhi kriteria-kriteria level 4 atau *quantitatively managed*, artinya proses bisnis pada level ini memiliki kemampuan untuk mengukur dan mengontrol proses secara kuantitatif, serta memiliki data kinerja yang terukur dan terstruktur untuk mendukung pengambilan Keputusan bisnis.

Komunikasi antar divisi atau antar departemen di lingkungan Perusahaan diatur juga dalam peraturan direksi tentang Pedoman Komunikasi yang diharapkan dapat memberikan panduan berkomunikasi baik pihak internal maupun eksternal di lingkungan Perusahaan terlebih dalam menetapkan bentuk-bentuk komunikasi.

Sebagai bagian dari Pelindo Group, PT Pelindo Solusi Logistik memiliki jalur komunikasi tidak hanya secara horizontal namun juga vertikal ke atas yaitu komunikasi dengan Pelindo Head Office dan komunikasi ke bawah dengan Anak serta Cucu Perusahaan (SPSL Group). Dalam hal ini komunikasi kelompok memainkan peran penting untuk memastikan bahwa seluruh bagian organisasi bekerja dengan harmonis dan efisien menuju tujuan bersama. Beberapa jenis komunikasi kelompok di PT Pelindo Solusi Logistik antara lain:

1. Komunikasi kelompok antara PT PSL sebagai sub holding dengan PT Pelindo sebagai holding. Dalam hal ini biasanya dilakukan dalam rapat manajemen antara holding dan subholding untuk penyusunan rencana jangka panjang. Subholding juga biasanya memberikan laporan tentang pencapaian

target, tantangan yang dihadapi dan kebutuhan alokasi anggaran dan kebutuhan SDM dan lainnya. Holding biasanya menetapkan target-target yang harus dicapai oleh subholding seperti Rencana Jangka Panjang Perusahaan dan pelaporan disiapkan subholding melalui rapat manajemen, surat penyampaian laporan kinerja serta forum-forum tertentu yang memang sudah disiapkan contohnya Pelindo Forum.

2. Komunikasi kelompok antar subholding, yaitu PT PSL dengan sub holding lainnya. Dalam hal ini beberapa subholding masih memiliki unit bisnis yang saling terkait, sehingga sering melakukan pertemuan kelompok untuk perencanaan aktivitas bisnis masing-masing sub holding. Hal ini dilakukan untuk menyusun strategi yang saling mendukung antar sub holding untuk meningkatkan efisiensi dan keberhasilan bisnis. Pada proses merger Pelindo hingga saat ini masih terus dilakukan upaya pemurnian bisnis untuk meningkatkan efisiensi layanan dan peningkatan pendapatan perusahaan dengan melakukan penggabungan beberapa anak dan cucu perusahaan yang memiliki bisnis serupa untuk mengurangi beban internal dan lebih dinamis lagi dalam mendapatkan peluang bisnis yang baru. Hal ini membutuhkan sinergi dan kerjasama yang baik dalam proses penggabungannya antara lain proses transfer bisnis, proses pengalihan pekerja hingga proses penyelesaian dokumen penting perusahaan yang membutuhkan komunikasi yang efektif melalui rapat, surat, diskusi, dan forum.
3. Komunikasi kelompok antara anak perusahaan dan subholding, dimana anak perusahaan di bawah PT PSL yaitu anak dan cucu perusahaan. Hal ini membutuhkan komunikasi yang intensif agar subholding dapat menyampaikan informasi strategis yang harus dilakukan anak perusahaan, begitupun sebaliknya subholding mendapatkan informasi terkait kinerja anak perusahaan terkait pencapaian target yang telah ditentukan. Biasanya PT PSL sebagai subholding memiliki beberapa metode untuk berkomunikasi dengan anak dan cucu perusahaan yaitu menggunakan Whatsapp grup untuk masing-masing direktorat yang berisikan direktorat terkait di subholding anak serta cucu perusahaan, rapat manajemen terkait kinerja yaitu Business Performance Review yang diadakan 1 bulan sekali dan Rapat Umum Pemegang Saham yang dilakukan 2 kali dalam setahun.
4. Komunikasi kelompok antara Holding, Subholding dan Anak Cucu Perusahaan, yang biasanya dilakukan pertemuan 2 kali dalam setahun untuk membahas rencana strategis tahun berikutnya serta pencapaian target dari masing-masing entitas. Setiap subholding dan anak perusahaan memberikan laporan terkait kinerja dimana holding akan memberikan saran, masukan dan kritik untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Komunikasi kelompok yang efektif memastikan bahwa seluruh unit yaitu holding, subholding dan anak cucu perusahaan dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan yang lebih besar, menghindari kesalahpahaman dan memaksimalkan sumber daya. Komunikasi antar entitas ini juga memungkinkan

Analisis Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam Membangun Citra Perusahaan
semua pihak untuk berbagi ide, memberikan solusi dan mendiskusikan langkah-langkah yang dapat diambil bersama.

Dalam mengkoordinasikan informasi dan tanggung jawab dalam peran pekerja masing-masing jabatan dibutuhkan saluran komunikasi sebagai cara untuk menyampaikan pesan yaitu antara lain:

1. Komunikasi lisan: yang melibatkan percakapan tatap muka, telepon atau video call.
2. Komunikasi tertulis: menggunakan email, pesan teks, surat atau dokumen resmi.
3. Komunikasi Nonverbal: melibatkan ekspresi wajah, Bahasa tubuh dan isyarat
4. Media sosial: Platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, telegram untuk berbagi informasi

Berbagai ahli komunikasi telah menetapkan bermacam konsep-konsep bagaimana manajemen tersebut dapat berjalan dengan baik diawali dengan merencanakan tindakan yang akan dilaksanakan dalam periode jabatan kepemimpinan. (Rahmanto, 2004) Perencanaan telah disusun rapi berkaitan dengan berbagai hal yang sedang terjadi dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Yang namanya seorang pemimpin sudah selayaknya wajib memiliki komunikasi yang baik dan lugas kepada pegawai maupun lingkungan organisasinya. Maka dari itu seorang pemimpin yang berwibawa harus bisa menjalankan dan mengemban tanggung jawab dengan penuh kedisiplinan, mempunyai kharisma yang kuat, bijak dalam menanggapi permasalahan, berani menentukan keputusan, serta memiliki skil dan wawasan yang dibutuhkan. Yang demikian ini dapat terlaksana dengan baik apabila komunikasi pemimpin berjalan dengan semestinya serta penyampaian dapat diterima dan dilaksanakan bawahannya dengan nyaman. (R. Setiawan & Lestari, 2016) Pada hakikatnya memajukan serta membesarkan organisasi adalah suatu upaya yang telah matang disusun secara terencana yang mampu diterapkan pada suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas organisasi dan mengambil peluang untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk organisasi tersebut maupun diluar organisasi. Kemajuan suatu organisasi meliputi praktek beserta teori yang suatu perkembangan yang sudah direncanakan secara sistematis pada karakter, perilaku, kepercayaan, dan kepuasan melalui suatu program yang berefek kelanjutan.

Kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Stoner, kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok. Gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi merujuk pada cara seorang pemimpin untuk mengarahkan, memotivasi, dan mengelola tim dan

anggotanya. Ada beberapa jenis gaya kepemimpinan yang digunakan di PT Pelindo Solusi Logistik yaitu:

1. Kepemimpinan Otokratis yaitu merupakan gaya kepemimpinan dimana pemimpin memiliki kontrol penuh atas Keputusan dan kebijakan dalam perusahaan. Dalam gaya ini, cenderung digunakan oleh Direktur Utama dan Direktur untuk membuat Keputusan secara unilateral dan memberikan sedikit ruang bagi anggota tim untuk berkontribusi. Gaya kepemimpinan ini digunakan pada saat situasi mendesak yang membutuhkan Keputusan langsung dari pemegang kendali utama, misalnya saat terjadi krisis dalam perusahaan yaitu saat terjadinya pengalihan bisnis dan transfer pekerja yang menimbulkan gesekan pada pekerja.
2. Kepemimpinan Partisipatif yaitu merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kesempatan dan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahan untuk menyampaikan pendapatnya. Pemimpin dengan gaya ini mendorong diskusi terbuka, mendengarkan masukan dari anggota tim dan membuat Keputusan Bersama yang pada akhirnya dapat menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif, kolaboratif dan memberdayakan anggota tim. Gaya ini biasanya digunakan oleh pemimpin level BOD-1 dan BOD-2 salah satunya di divisi SDM dan Umum yang biasanya mengundang pekerja untuk terlibat dalam proses pengambilan Keputusan dimana ini biasa digunakan oleh level BOD-1 dan BOD-2 untuk melibatkan anggota tim dalam proses pengambilan Keputusan dalam menentukan kegiatan employee gathering perusahaan. Ini merupakan salah satu upaya pemimpin untuk dapat mengurangi konflik dalam perusahaan karena Keputusan yang diambil secara Bersama-sama.
3. Kepemimpinan konsultatif merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kesempatan yang luas kepada bawahan untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan, meskipun pemimpin mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat anggota tim namun Keputusan akhir tetap berada di tangan pemimpin tersebut. Cara ini juga memberikan peluang yang luas bagi bawahan untuk berpendapat dan merasa dihargai dan dianggap penting sehingga lingkungan kerja yang kolaboratif dan terbuka tercipta. Konsep ini biasanya digunakan oleh pemimpin di level BOD, level BOD-1 dan BOD-2 pada PT Pelindo Solusi Logistik untuk melakukan restrukturisasi organisasi anak dan cucu perusahaan melalui rapat manajemen yang pada akhirnya Keputusan tetap berada di BOD.
4. Kepemimpinan dengan orientasi karyawan merupakan gaya kepemimpinan yang berfokus pada kesejahteraan, pengembangan dan kepuasan karyawan. Pemimpin dengan gaya ini biasanya percaya bahwa dengan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi karyawan, mereka akan lebih produktif, loyal dan termotivasi. Hal ini diterapkan oleh PT PSL dalam hal pelatihan dan pengembangan pekerja, dimana karyawan dengan bebas dapat memilih jenis pelatihan untuk pengembangan diri mereka melalui sistem Portaverse.

Dengan demikian pekerja dapat mengelola dan menggunakan waktu dengan baik dan seimbang saat bekerja dan mengikuti pelatihan.

Pemilihan gaya kepemimpinan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi di perusahaan. Pemimpin juga harus menyesuaikan diri juga dan perlu meningkatkan kemampuan kepemimpinan sehingga komunikasi yang efektif dan efisien dapat terjalin di perusahaan. Gaya kepemimpinan yang digunakan PT PSL saat ini tidak terlalu otoriter namun tetap tegas, dan di satu sisi pekerja lebih merasa diikutsertakan dan ikut merasa memiliki sehingga dapat memberikan kontribusi efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi organisasi mencakup semua proses pertukaran informasi dalam perusahaan. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa visi, misi dan tujuan perusahaan dipahami oleh seluruh karyawan, sehingga merasa terlibat dalam pencapaian target perusahaan. Transparansi informasi, saluran komunikasi yang terbuka dan umpan balik dari atasan yang dilakukan perusahaan akan membuat karyawan lebih termotivasi dan membantu meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan merasa mendapatkan informasi yang jelas tentang kebijakan dan tujuan perusahaan dan merasa dihargai dengan ide, kritik dan saran yang tersampaikan dengan saluran yang jelas. Motivasi pada dasarnya merupakan kebutuhan internal yang tak terpuaskan sehingga menciptakan tegangan-tegangan yang merangsang dorongan-dorongan dari dalam diri individu. Menurut Stephen P. Robbins (2001:166), motivasi didefinisikan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Adapun pemotivasian dapat diartikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang bertindak, berusaha untuk mencapai tujuan organisasional (Silalahi, 2002 : 341).

Motif pendorong yang diberikan oleh perusahaan akan menghasilkan tindakan yang lebih baik yaitu kinerja yang memiliki kualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Motivasi yang tinggi akan menghasilkan peningkatan produktivitas karyawan dalam bekerja, kualitas layanan pelanggan yang lebih baik dan ide-ide inovasi yang disumbangkan kepada perusahaan. Kinerja yang baik ini berkontribusi langsung dalam membangun citra perusahaan.

Komunikasi organisasi yang baik memastikan bahwa karyawan memahami visi dan misi perusahaan serta merasa dihargai yang menghasilkan motivasi yang tinggi sehingga membuat karyawan lebih produktif, inovatif dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Kinerja karyawan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan sehingga citra perusahaan yang positif akan meningkatkan kepercayaan publik.

Penerapan komunikasi interpersonal yang merujuk pada interaksi dan pertukaran yang terjadi antara individu yang biasanya terdiri 2-3 orang baik antar rekan kerja, atasan dan bawahan, maupun antar departemen yang berbeda telah diterapkan oleh PT Pelindo Solusi Logistik (PSL) guna mendukung komunikasi

yang efektif dalam mewujudkan citra perusahaan yang positif. Beberapa bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi di PT PSL antara lain:

1. Komunikasi antara atasan dan bawahan, misalnya saat seorang Senior Vice President memberikan arahan terhadap salah satu departemen dari divisi yang dikelolanya. Contoh: SVP SDM & Umum memberikan arahan kepada VP Perencanaan SDM & Organisasi terkait kinerja, detail, dan tujuan pekerjaan yang akan diselesaikan.
2. Komunikasi antar rekan kerja, misalnya diskusi tim tentang pekerjaan yang sedang dilakukan. Contoh: tim Perencanaan SDM dan Organisasi yang berjumlah 2 orang untuk berbagi informasi, masalah dan solusi terkait pekerjaan.
3. Komunikasi dalam menyelesaikan konflik, misalnya atasan bertindak sebagai mediator untuk membantu bawahannya mencapai kesepakatan. Contoh: ketika ada perselisihan antara dua pekerja yang dikarenakan salah satu merasa dirugikan, maka Senior Vice President bertindak sebagai mediator untuk penyelesaian konflik secara konstruktif, mengurangi ketegangan dan memperbaiki hubungan profesional antar individu serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.
4. Komunikasi untuk memberikan penghargaan dan pengakuan, misalnya atasan memberikan penghargaan kepada seorang karyawan atas kinerjanya melalui surat ataupun secara langsung. Contoh: penilaian KPI yang baik dari VP Perencanaan SDM & Organisasi kepada Senior Office Perencanaan SDM & Organisasi yang dapat meningkatkan motivasi pekerja bersangkutan.
5. Komunikasi dalam pengembangan pekerja, misalnya atasan memastikan bawahannya mendapatkan pelatihan untuk pengembangan karirnya. Contoh: SVP SDM & Umum memberikan latihan kepada VP Perencanaan SDM & Organisasi terkait pelatihan evaluasi jabatan di perusahaan.

Citra perusahaan adalah bagaimana publik memandang suatu perusahaan berdasarkan pengalaman, informasi dan interaksi dengan perusahaan. Jika karyawan memiliki kinerja yang baik, maka citra perusahaan akan semakin positif. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun citra perusahaan yang positif yang dilakukan melalui survey untuk membantu perusahaan memahami pelanggan, mengevaluasi kualitas layanan, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Melalui hasil survey kepuasan pelanggan dapat diketahui persepsi pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat menyesuaikan kualitas pelayanan dan mempertahankan reputasi yang baik di mata pelanggan.

PT Pelindo Solusi Logistik (PSL) melakukan survey kepuasan pelanggan tahun 2023 sebagai bentuk tingkat pencapaian perusahaan yang dituangkan melalui nilai Key Performance Indicator (KPI)

Dari hasil dan pembahasan diatas peneliti dalam kesehariannya melakukan observasi terhadap komunikasi yang terbentuk dalam perusahaan. Komunikasi organisasi yang efektif dalam PT Pelindo Solusi Logistik sangat berpengaruh

Analisis Komunikasi Organisasi PT Pelindo Solusi Logistik dalam Membangun Citra Perusahaan

terhadap citra perusahaan di mata pelanggan. Dengan menerapkan komunikasi internal yang kuat dan pucuk pimpinan tertinggi yaitu Direktur Utama dan jajaran Direksi lainnya yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif kepada bawahannya yang akhirnya berdampak pada kinerja tim yang sesuai dengan ekspektasi yang telah direncanakan. Tidak hanya memiliki tim yang solid namun komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik pun akan membangun reputasi yang baik sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat posisi PT Pelindo Solusi Logistik dalam industri yang kompetitif. Menurut **Kotler & Keller** (2016), kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam menciptakan loyalitas merek dan citra perusahaan yang positif. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga menjadi pendongkrak citra perusahaan yang baik salah satunya merupakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pada tahun 2023 Indeks Kepuasan Pelanggan PT Pelindo Solusi Logistik adalah 4,21 dengan kategori sangat puas. Terkait kepuasan pelanggan dari sisi Port Management parameter layanan dengan indeks tertinggi adalah kesediaan staf PT PSL untuk melakukan koordinasi dalam pemenuhan kewajiban yang masuk dalam kategori sangat puas. Pada sisi Project Management, parameter layanan dengan indeks tertinggi adalah kualitas pekerjaan yaitu penyajian informasi laporan dan kualitas pelayanan yaitu kemampuan karyawan PT PSL berkoordinasi dengan instansi terkait dalam proses pendampingan tiap tahapan proyek. Namun ada 2 indikator terendah pada sisi Project Management yaitu terkait kualitas pelayanan terkait pengetahuan staf PT PSL dalam pelaksanaan manajemen proyek dan kemampuan dalam memastikan kesesuaian realisasi pekerjaan dengan perencanaan.

Dengan adanya implementasi survey kepuasan pelanggan, membantu PT PSL untuk mengidentifikasi kelemahan layanan dan melakukan perbaikan. PT PSL harus menindaklanjuti masukan pelanggan dengan serius jika reputasi dan daya saing di industri ingin meningkat. Hal tersebut karena citra perusahaan dipengaruhi oleh konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang dipengaruhi oleh kinerja dan produktivitas karyawan dan memenuhi harapan pelanggan

KESIMPULAN

Komunikasi organisasi yang efektif memiliki peran krusial dalam membentuk citra perusahaan, terutama dalam industri yang kompetitif seperti PT Pelindo Solusi Logistik (PSL). Kepemimpinan yang adaptif dan komunikasi yang jelas antara pimpinan dan karyawan menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan. Pemimpin harus mampu menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan situasi yang ada agar komunikasi dalam organisasi tetap berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini memungkinkan karyawan merasa diikutsertakan dalam pencapaian tujuan perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B. M., & Bass Bernard, M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*.
- Faturahman, B. M. (2018). Kepemimpinan dalam budaya organisasi. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(1), 1–11.
- Furqon, M. A. (2012). *Manajemen Kepala Sekolah MTs NI Surakarta Tahun Pelajaran 2010/2011*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kuswarno, E. (2015). Potret wajah masyarakat digital indonesia. *Jurnal Communicate*, 1(1).
- Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Purbaningrum, D., Alfiah Chusjairiwi, J., & Sudarmanti, R. (2023). KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DALAM PENGELOLAAN ORGANISASI KOMUNITAS PEREMPUAN TANGGUH NASIONAL. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(6), 1966–1975.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Organizational behaviour*. New Jersey: Pearson Education.
- Rokib, M. (2019). *Strategi penyuluh agama islam dalam membina akhlakul karimah remaja Boyongsari Kelurahan Panjang Baru Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan*. IAIN Pekalongan.
- Samosir, F., Magdalena, M., & Tanjung, M. S. B. (2019). *Effect Of Work Stress And Work Satisfaction Of Employees Performance Pt. Primatama Mulia Jaya Iv Koto Kinali Kecamatan Kinali Kab. Pasaman Barat*. Center for Open Science.
- Severin, W. J., & Tankard, J. W. (2001). *Communication theories: Origins, methods, and uses in the mass media*. Longman New York.
- Siregar, N. S. S. (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(1), 328–385.
- UNGIRWALU, S. I. L. (2013). *Meritokrasi dalam Promosi Jabatan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke*. Universitas Hasanuddin.
- Usman, H. (2019). *Kepemimpinan Efektif: Teori, Kepemimpinan, Dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Yukl, G. (2006). *Leadership in Organizations*, 9/e. Pearson Education India.
- Zahra, S. A. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pemberian Kredit Pada Koperasi Nurul Amal Palembang*. Politeknik Palcomtech.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)