

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KOMUNIKASI ANTAR KARYAWAN PT PERDANA GLOBAL INTERNET DI KOTA SURABAYA

Dewi Puspita Rini¹, Ardianto Putra Sudarsono², Tri Prasetijowati³

¹²³ Adminitrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available Januari 2026

puspitardewi@gmail.com¹

putraardianto745@gmail.com²

tprasetijowati@gmail.com³

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan faktor kunci dalam menciptakan efektivitas kerja dan keharmonisan hubungan antar karyawan. Dalam konteks perusahaan jasa, komunikasi interpersonal memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan koordinasi kerja dan kualitas pelayanan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal karyawan di PT Perdana Global Internet Kota Surabaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi literatur dan analisis praktik komunikasi internal perusahaan. Hasil kajian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang terencana, transparan, dan berbasis teknologi mampu meningkatkan kualitas hubungan kerja, mengurangi konflik, serta meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: komunikasi organisasi; komunikasi interpersonal; strategi komunikasi, karyawan.

ABSTRACT

Organizational communication is a key factor in creating work effectiveness and harmonious employee relationships. In the context of service companies, interpersonal communication plays a strategic role because it directly relates to work coordination and service quality. This article aims to analyze organizational communication strategies to optimize employee interpersonal communication at PT Perdana Global Internet, Surabaya City. The research method used a qualitative descriptive approach through a literature review and analysis of the company's internal communication practices. The study results indicate that a planned, transparent, and technology-based communication strategy can improve the quality of work relationships, reduce conflict, and enhance employee performance.

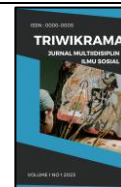
Keywords: *Organizational Communication, Interpersonal Communication, Communication Strategy, Employees.*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Sejak lahir, manusia telah berinteraksi dengan lingkungan melalui berbagai bentuk komunikasi, baik verbal maupun nonverbal. Melalui komunikasi, individu dapat menyampaikan perasaan, gagasan, keinginan, serta membangun pemahaman bersama dengan orang lain. Komunikasi juga menjadi sarana utama dalam membentuk hubungan sosial, bekerja sama, dan memenuhi kebutuhan emosional. Tanpa komunikasi yang efektif, seseorang akan mengalami kesulitan dalam menjalin hubungan interpersonal, beradaptasi dalam lingkungan sosial, dan menjalankan peran sosialnya. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi hal yang esensial bagi setiap individu dalam menjalani kehidupan sosialnya.

*Corresponding author

E-mail addresses: puspitardewi@gmail.com



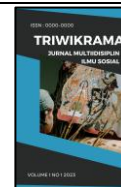
Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan atau perasaan antara dua orang atau lebih secara langsung. DeVito (2016) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan pengiriman dan penerimaan pesan dengan adanya pengaruh dan umpan balik secara segera. Komunikasi interpersonal memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia karena melalui komunikasi seseorang dapat membangun hubungan sosial, menyampaikan informasi, mempengaruhi orang lain, serta mengurangi konflik. Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan interpersonal. Berger menyatakan bahwa komunikasi dapat bersifat pasif, aktif, maupun interaktif. Artinya, kualitas hubungan interpersonal seseorang akan berbanding lurus dengan kualitas komunikasi yang ia bangun dengan orang lain. Tujuan utama dari hubungan interpersonal sangat beragam tergantung pada jenis dan konteks hubungan tersebut, diantaranya untuk menjaga kedamaian, saling mempengaruhi, mengubah sikap atau perilaku, serta aspek lainnya (Mulyadi & Khairani, 2024).

Komunikasi interpersonal dan komunikasi internal organisasi merupakan dua dimensi komunikasi yang saling berkaitan secara konseptual dan praktis. Komunikasi interpersonal menekankan pada interaksi langsung antarindividu yang melibatkan proses pertukaran makna, perasaan, dan sikap yang dapat memengaruhi kualitas hubungan kerja (DeVito, 2011). Sementara itu, komunikasi internal organisasi dipahami sebagai sistem terstruktur yang mengatur arus informasi, koordinasi, dan penyampaian kebijakan dalam organisasi (Pace & Faules, 2013). Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi internal sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal, karena pemahaman pesan organisasi tidak hanya ditentukan oleh saluran formal, tetapi juga oleh kepercayaan, empati, dan keterbukaan yang terbangun dalam interaksi antar individu (Suryani et al., 2023).

Di era globalisasi dan digitalisasi, kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar di lingkungan organisasi. Digitalisasi memungkinkan perusahaan menggunakan platform komunikasi internal seperti email, instant messenger, dan sistem kolaborasi daring yang pada gilirannya mempercepat lalu lintas informasi dan memfasilitasi koordinasi lintas unit kerja. Seiring dengan itu, persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan agar mampu bekerja lebih cepat, efisien, dan adaptif terhadap perubahan pasar dan tuntutan layanan. Dalam konteks demikian, penguatan sistem komunikasi internal menjadi strategis bagi perusahaan. Komunikasi internal tidak sekadar berfungsi sebagai penyampai pesan, tetapi sebagai mekanisme untuk membangun pemahaman bersama (*shared understanding*) atas visi, misi, dan tujuan organisasi; memperjelas peran dan tanggung-jawab setiap karyawan; serta menjaga agar seluruh anggota organisasi bergerak selaras menuju sasaran bersama. Studi teoretis dan empiris menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk membangun budaya organisasi yang positif dan kohesif (Aziz et al., 2025).

Dalam organisasi modern, komunikasi interpersonal menjadi elemen yang sangat penting karena melibatkan interaksi langsung antar karyawan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, penurunan motivasi kerja, hingga menurunnya kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya, komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kerja sama tim, memperkuat loyalitas karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. PT Perdana Global Internet merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan internet dan teknologi informasi yang beroperasi di Kota Surabaya. Sebagai perusahaan berbasis layanan, kualitas koordinasi internal sangat menentukan kualitas pelayanan eksternal. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi organisasi yang efektif menjadi kebutuhan utama dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengkaji bagaimana strategi komunikasi organisasi dapat berperan dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal karyawan di PT Perdana Global Internet.



TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia. Dalam setiap aktivitas sosial, individu selalu terlibat dalam proses penyampaian pesan dan penerimaan respon. Menurut DeVito (2016), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dengan umpan balik langsung. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial.

Dalam hubungan sosial, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga membentuk rasa saling percaya, pemahaman, serta keterikatan emosional. Oleh karena itu, penguasaan strategi komunikasi interpersonal sangat penting agar hubungan sosial dapat terjalin secara harmonis.

Good Governance

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi di dalam suatu struktur organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Effendy (2015) menyatakan bahwa komunikasi organisasi berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan karyawan, serta antar sesama karyawan. Pace dan Faules (2013) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi mencakup komunikasi formal maupun informal yang membentuk iklim kerja.

Komunikasi internal organisasi berfungsi sebagai sarana koordinasi, kontrol, dan integrasi antar bagian dalam organisasi. Menurut Suryani (2023), komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat loyalitas karyawan, dan memperbaiki kualitas kinerja organisasi. Hubungan antara komunikasi interpersonal dan komunikasi internal sangat erat. Kualitas komunikasi interpersonal antar karyawan menjadi fondasi utama bagi keberhasilan komunikasi internal organisasi secara keseluruhan. Pesan organisasi tidak hanya dipahami melalui jalur formal, tetapi juga melalui interaksi personal antarindividu (Wibowo, 2017).

Arah komunikasi organisasi meliputi:

- a. Komunikasi vertikal (atas-bawah dan bawah-atas).
- b. Komunikasi horizontal (antar karyawan setingkat).
- c. Komunikasi diagonal (lintas unit kerja).

Komunikasi organisasi yang efektif harus mampu memastikan pesan tersampaikan dengan jelas, tepat waktu, dan tidak menimbulkan multitafsir.

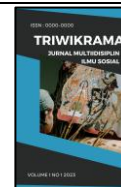
Strategi Komunikasi dalam Organisasi

Strategi komunikasi adalah perencanaan dan pengelolaan komunikasi yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi (Cangara, 2013). Strategi ini mencakup pemilihan media komunikasi, pengaturan pola pesan, penentuan sasaran komunikasi, serta evaluasi efektivitas komunikasi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih yang memungkinkan terjadinya umpan balik langsung. DeVito (2011) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan rasa kesetaraan.

Dalam dunia kerja, komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun kepercayaan, mengelola konflik, serta memperkuat kerja sama tim. Kegagalan dalam komunikasi interpersonal dapat berdampak pada hubungan kerja yang kurang harmonis dan menurunnya kinerja individu.

Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Lingkungan Kerja

Strategi komunikasi interpersonal merupakan upaya yang dirancang untuk meningkatkan kualitas interaksi antarindividu dalam organisasi. Strategi ini meliputi pelatihan komunikasi



efektif, peningkatan kemampuan mendengarkan aktif, pengelolaan konflik, dan pengembangan empati dalam komunikasi (DeVito, 2011). Sitinjak et al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan, memperlancar koordinasi tim, serta menciptakan suasana kerja yang positif. Komunikasi interpersonal juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja dan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi literatur terhadap buku dan jurnal ilmiah yang relevan, serta observasi umum terhadap pola komunikasi karyawan di PT Perdana Global Internet Kota Surabaya. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan strategi komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap komunikasi karyawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

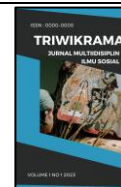
Penerapan Komunikasi Interpersonal di PT Perdana Global Internet

Penerapan komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet Kota Surabaya tidak hanya berlangsung sebagai aktivitas rutin, tetapi menjadi bagian penting dari budaya kerja organisasi. Pola komunikasi ini terlihat dalam berbagai bentuk interaksi, baik secara formal maupun informal, yang melibatkan pimpinan, staf, dan antar rekan kerja.

Dalam komunikasi atasan bawahan, pola yang dominan adalah komunikasi dua arah. Atasan tidak hanya berperan sebagai pemberi instruksi, tetapi juga sebagai pendengar yang memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan kendala, ide, serta masukan terkait pekerjaan. Pola ini menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menyampaikan pendapat. Kondisi ini sejalan dengan konsep openness dalam komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan sebagai kunci efektivitas hubungan kerja. Sementara itu, komunikasi antar rekan kerja (horizontal) berlangsung secara intens, terutama dalam kegiatan koordinasi teknis dan operasional. Karyawan terbiasa berdiskusi secara langsung untuk menyelesaikan masalah pekerjaan, baik melalui percakapan tatap muka di kantor maupun melalui media komunikasi digital seperti grup pesan instan internal perusahaan. Interaksi semacam ini mendorong terbentuknya kerja sama tim yang solid dan memperkuat solidaritas antar karyawan.

Komunikasi interpersonal juga terlihat dalam aktivitas rutin seperti briefing pagi dan evaluasi kinerja bulanan. Pada momen-momen tersebut, karyawan tidak hanya menerima informasi, tetapi juga diberikan kesempatan untuk bertanya, memberikan klarifikasi, dan menyampaikan saran. Hal ini menunjukkan bahwa proses komunikasi tidak bersifat satu arah, melainkan dialogis dan partisipatif. Selain komunikasi formal, komunikasi informal memiliki peran yang tidak kalah penting. Interaksi santai selama waktu istirahat, diskusi non-formal antar karyawan, hingga percakapan ringan di luar konteks pekerjaan turut mempererat hubungan emosional antar individu. Hubungan emosional yang baik ini menciptakan rasa kebersamaan (sense of belonging) yang berdampak positif pada suasana kerja.

Namun, penerapan komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet masih menghadapi beberapa tantangan. Perbedaan karakter, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja memengaruhi gaya komunikasi antar individu. Ada karyawan yang cenderung terbuka dan ekspresif, namun ada pula yang lebih tertutup dan berhati-hati dalam menyampaikan pendapat. Kondisi ini terkadang menyebabkan pesan tidak tersampaikan secara optimal. Tekanan target kerja dan beban tugas yang tinggi juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal. Dalam situasi tertentu, komunikasi menjadi lebih singkat dan berorientasi pada hasil, sehingga aspek emosional dan relasional cenderung terabaikan. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman jika tidak diimbangi dengan mekanisme klarifikasi yang efektif.



Secara umum, penerapan komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet sudah menunjukkan pola yang cukup baik, ditandai dengan adanya ruang dialog, hubungan kerja yang relatif harmonis, dan saluran komunikasi yang terbuka. Namun, diperlukan penguatan melalui standar komunikasi interpersonal yang lebih terstruktur.

Strategi Komunikasi Interpersonal yang Diterapkan di PT Perdana Global Internet

Dalam rangka mengoptimalkan komunikasi karyawan, PT Perdana Global Internet menerapkan berbagai strategi komunikasi interpersonal yang dirancang untuk memperkuat kualitas interaksi antar individu. Strategi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan relasional karyawan dalam lingkungan kerja.

a. Strategi Keterbukaan (Openness Strategy)

Strategi keterbukaan menjadi fondasi utama dalam komunikasi interpersonal di perusahaan. Manajemen mendorong budaya komunikasi yang transparan dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide, kritik, dan saran secara langsung. Keterbukaan ini diwujudkan melalui mekanisme open forum, rapat evaluasi, dan komunikasi langsung antara atasan dan bawahan tanpa batasan struktural yang kaku.

Budaya keterbukaan ini bertujuan untuk menghilangkan rasa takut dalam menyampaikan pendapat, sehingga karyawan merasa lebih dihargai. Dalam praktiknya, keterbukaan ini mempermudah penyelesaian masalah kerja karena karyawan dapat menyampaikan kendala secara real time tanpa harus menunggu eskalasi formal yang berjenjang.

b. Strategi Mendengarkan Aktif (Active Listening Strategy)

Strategi ini diterapkan dengan mendorong setiap individu, khususnya pimpinan tim, untuk mengembangkan keterampilan mendengarkan secara aktif. Mendengarkan aktif tidak hanya berarti mendengar secara fisik, tetapi juga memahami pesan secara emosional dan kontekstual.

Dalam praktiknya, pimpinan unit kerja diharuskan untuk tidak memotong pembicaraan, memberikan tanggapan yang menunjukkan pemahaman dan mengulangi inti pesan sebagai bentuk klarifikasi. Strategi ini terbukti mampu mengurangi konflik yang timbul akibat miskomunikasi, sekaligus meningkatkan rasa dihargai di kalangan karyawan.

c. Strategi Penguatan Empati (Empathy-Based Communication)

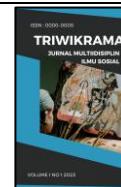
Perusahaan berupaya membangun komunikasi yang berbasis empati, yaitu kemampuan memahami perspektif dan kondisi emosional rekan kerja. Strategi ini diwujudkan melalui program mentoring dan coaching, di mana senior karyawan berperan sebagai pembimbing bagi karyawan baru. Pendekatan empatik ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih manusiawi, mengurangi jarak psikologis antar karyawan, dan meningkatkan solidaritas tim. Empati juga berperan dalam membantu manajemen memahami tekanan kerja yang dialami karyawan.

d. Strategi Komunikasi Persuasif dan Assertif

Karyawan dilatih untuk menyampaikan pendapat secara persuasif (mengajak dan meyakinkan) sekaligus assertif (tegas tanpa menyakiti pihak lain). Strategi ini penting untuk menghindari gaya komunikasi agresif maupun pasif yang berpotensi menimbulkan konflik. Dalam praktiknya, komunikasi assertif membantu karyawan menyampaikan batasan, tanggung jawab, dan kebutuhan kerja dengan cara profesional dan konstruktif. Sementara komunikasi persuasif mendorong terciptanya kerja sama tim yang lebih kuat.

e. Strategi Pemanfaatan Media Digital Internal

PT Perdana Global Internet memanfaatkan teknologi komunikasi sebagai bagian dari strategi komunikasi interpersonal modern. Grup kerja pada aplikasi perpesanan internal seperti WhatsApp, email perusahaan, dan sistem manajemen tugas seperti spreadsheet digunakan untuk memastikan informasi tersampaikan secara cepat dan terdokumentasi. Namun, perusahaan juga mendorong



keseimbangan antara komunikasi digital dan tatap muka agar aspek emosional dalam komunikasi tetap terjaga. Strategi ini membantu mencegah kesalahpahaman akibat komunikasi yang terlalu singkat atau kaku melalui pesan tertulis.

Dampak Strategi terhadap Optimalisasi Komunikasi Karyawan

Penerapan strategi komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas komunikasi karyawan. Salah satu dampak utama terlihat pada meningkatnya kejelasan informasi yang diterima oleh karyawan. Instruksi kerja, pembagian tugas, dan penyampaian target kerja menjadi lebih mudah dipahami karena komunikasi dilakukan secara terbuka dan dua arah. Hal ini mengurangi kesalahan kerja yang sebelumnya muncul akibat miskomunikasi atau kurangnya klarifikasi. Selain itu, strategi komunikasi interpersonal juga berdampak pada peningkatan efektivitas koordinasi kerja. Hubungan antar karyawan menjadi lebih cair dan terbuka, sehingga proses kerja tim berjalan lebih lancar. Karyawan tidak ragu untuk bertanya, berdiskusi, maupun meminta bantuan ketika menghadapi kendala pekerjaan. Pola komunikasi yang kolaboratif ini mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan.

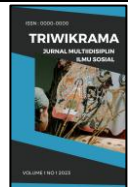
Dampak lain yang terlihat adalah menurunnya potensi konflik di lingkungan kerja. Strategi keterbukaan, empati, dan budaya mendengarkan aktif membuat karyawan lebih mampu memahami sudut pandang rekan kerja. Ketika terjadi perbedaan pendapat, penyelesaiannya cenderung dilakukan melalui dialog yang konstruktif, bukan melalui sikap defensif atau konfrontatif. Hal ini menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif dan harmonis. Strategi komunikasi interpersonal juga berpengaruh terhadap meningkatnya rasa kebersamaan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Karyawan merasa lebih dihargai karena diberi ruang untuk menyampaikan pendapat dan terlibat dalam pengambilan keputusan tertentu. Perasaan dihargai tersebut mendorong munculnya rasa memiliki terhadap perusahaan, yang pada akhirnya memperkuat komitmen karyawan untuk memberikan kinerja terbaik.

Lebih jauh, optimalisasi komunikasi karyawan juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kerja. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang layanan internet seperti PT Perdana Global Internet, kelancaran komunikasi internal sangat menentukan kecepatan dan ketepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan komunikasi internal yang semakin efektif, koordinasi antar bagian menjadi lebih cepat, sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan secara lebih profesional dan responsif.

Hambatan dalam Strategi Komunikasi Interpersonal

Meskipun strategi komunikasi interpersonal telah diterapkan di PT Perdana Global Internet Kota Surabaya, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Hambatan pertama muncul dari perbedaan karakter, kepribadian, dan latar belakang karyawan. Setiap individu memiliki gaya komunikasi yang berbeda, seperti ada yang komunikatif dan terbuka, namun ada pula yang cenderung tertutup dan berhati-hati dalam menyampaikan pendapat. Perbedaan ini sering kali menimbulkan kesenjangan pemahaman, terutama ketika pesan disampaikan secara cepat tanpa proses klarifikasi yang memadai. Selain faktor individual, beban kerja yang tinggi menjadi hambatan struktural dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal yang berkualitas. Tekanan target kerja, tuntutan pelayanan yang cepat, serta dinamika operasional perusahaan membuat karyawan lebih fokus pada penyelesaian tugas dibandingkan membangun komunikasi yang bermakna. Dalam situasi seperti ini, komunikasi cenderung bersifat instruktif, singkat, dan minim dialog, sehingga potensi kesalahpahaman menjadi lebih besar.

Hambatan berikutnya berkaitan dengan belum adanya standar baku atau pedoman khusus yang mengatur komunikasi interpersonal di lingkungan perusahaan. Strategi komunikasi masih berjalan secara situasional dan sangat bergantung pada inisiatif individu, terutama pimpinan unit



kerja. Hal ini menyebabkan penerapan strategi komunikasi tidak merata di seluruh bagian organisasi. Beberapa unit kerja mampu membangun komunikasi yang terbuka dan suportif, sementara unit lainnya masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah. Pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi internal juga membawa hambatan tersendiri. Walaupun teknologi mempercepat penyampaian pesan, komunikasi melalui media digital sering kali kehilangan aspek emosional dan non-verbal yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Pesan yang disampaikan melalui teks berpotensi ditafsirkan berbeda oleh penerima, terutama apabila tidak dilengkapi dengan konteks yang jelas. Hal ini dapat menimbulkan salah tafsir, konflik tersembunyi, dan perasaan tidak nyaman di antara karyawan.

Selain itu, hierarki organisasi juga menjadi faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal. Rasa segan terhadap atasan, perbedaan jabatan, dan budaya sungkan masih mempengaruhi cara karyawan berkomunikasi. Dalam beberapa situasi, karyawan merasa ragu untuk menyampaikan kritik atau masukan karena khawatir dianggap melanggar norma profesionalitas atau hierarki organisasi. Akibatnya, potensi perbaikan yang berasal dari aspirasi karyawan menjadi kurang optimal.

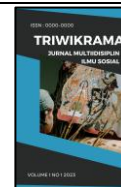
Jika dianalisis secara lebih mendalam, hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet masih berada dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya terinstitusionalisasi dalam bentuk kebijakan formal. Komunikasi interpersonal masih dipandang sebagai keterampilan individual, belum sepenuhnya sebagai kompetensi organisasi yang perlu dikelola secara sistematis dan berkelanjutan. Dengan demikian, hambatan utama dalam strategi komunikasi interpersonal tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kultural dan struktural. Tanpa adanya komitmen organisasi untuk menjadikan komunikasi interpersonal sebagai bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia, efektivitas strategi yang telah diterapkan berpotensi tidak berkelanjutan dalam jangka panjang.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mengoptimalkan komunikasi karyawan di PT Perdana Global Internet Kota Surabaya. Komunikasi interpersonal yang efektif terbukti mampu meningkatkan kejelasan penyampaian informasi, memperlancar koordinasi kerja, serta memperkuat hubungan kerja antar karyawan. Pola komunikasi yang terbuka, adanya umpan balik dua arah, serta penguatan sikap empati menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Penerapan strategi komunikasi interpersonal di perusahaan telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas kerja dan suasana kerja. Karyawan merasa lebih dihargai, lebih berani menyampaikan pendapat, dan lebih mudah menyelesaikan permasalahan kerja melalui diskusi terbuka. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu maupun tim.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa strategi komunikasi interpersonal belum sepenuhnya terstandarisasi dalam kebijakan perusahaan. Penerapannya masih sangat bergantung pada inisiatif individu dan gaya kepemimpinan masing-masing unit kerja. Selain itu, keterbatasan pelatihan komunikasi yang berkelanjutan serta tingginya tekanan kerja menjadi tantangan dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal secara konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal di PT Perdana Global Internet telah berjalan dengan cukup efektif, namun masih memerlukan penguatan dari sisi kebijakan formal,



dan komitmen manajemen untuk menjadikan komunikasi interpersonal sebagai bagian integral dari budaya organisasi.

Saran

- a. Perlu dikembangkan SOP mekanisme komunikasi dan koordinasi internal yang efektif dan efisien agar hubungan kerja antar karyawan semakin erat serta informasi dapat diterima secara merata.
- b. Perlu dilakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap penerapan strategi komunikasi interpersonal guna memastikan efektivitasnya dalam mendukung kinerja karyawan.
- c. Diperlukan kerja sama yang sinergis antara manajemen dan karyawan untuk menciptakan budaya komunikasi yang terbuka, profesional, dan berkelanjutan di lingkungan kerja.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, F. R., Kowiyanto, K., & Hasdiana, H. (2025). The Role Of Internal Communication In Building A Positive Corporate Culture. *INJOSEDU: International Journal of Social and Education*, 2(3), 644-658.
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Z. N. P., & Khairani, M. S. (2024). Optimalisasi Strategi Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Darussalam*, 16(1), 180-193
- Ramdhan, A. S. S., Zulfikar, M., Hasanah, U., Agustin, D. I., & Pramudita, S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(1), 301-310.
- Sihombing, Ester Hervina. (2025). Strategi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Politeknik Unggul LP3M. *Juwarta Journal*.
- Sitinjak, Mega Isabella; Adriani, Zulfina; Tialonawarmi, Feny. (2025). Peran Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja dan Kinerja Karyawan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*.
- Suryani, N. K., Wahid, U., & Toni, A. (2023). Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. *Widya Manajemen*, 5(2), 109-119.