Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Analisis Komunikasi dan Budaya Organisasi pada Divisi Produksi PT Mayora Indah Tbk (Studi Wawancara pada Karyawan dengan Pengalaman Divisi Packing)

Regina Natasha[1], Oktaviyanti Ramdani Eka Putri[2]

[1-2] Jurusan Public Relation, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul Tangerang

ARTICLE INFO

Article history:
Received Januari 2026
Revised Januari 2026
Accepted Januari 2026
Available Januari 2026

rnatasha817@student.esaunggul.ac.id[1],
Syurya.Muhammadnur@esaunggul.ac.id[2]

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRACT

This study aims to analyze communication and organizational culture in the Production Division of PT Mayora Indah Tbk, specifically among employees in the Packing Division. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through semi-structured interviews with employees who have experience in the division. The results of the study indicate that internal communication takes place through daily briefings, bulletin boards, and WhatsApp groups, although there are obstacles such as a lack of two-way feedback. The organizational culture that applies discipline, cooperation, and quality pressures has a positive effect on employee performance and work order. This study concludes that improving communication channels and developing a more inclusive organizational culture can improve the operational effectiveness of the Packing Division.

Keywords: organizational communication, organizational culture, in-depth interviews, production, PT Mayora Indah Tbk.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi dan budaya organisasi pada Divisi Produksi PT Mayora Indah Tbk, khususnya pada karyawan Divisi Packing. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap karyawan yang memiliki pengalaman di divisi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berlangsung melalui briefing harian, papan pengumuman, dan grup WhatsApp, meskipun terdapat hambatan seperti kurangnya feedback dua arah. Budaya organisasi yang diterapkan menekankan disiplin, kerja sama, dan kualitas, yang berpengaruh positif terhadap kinerja dan keteraturan kerja karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan saluran komunikasi dan pengembangan budaya organisasi yang lebih inklusif dapat meningkatkan efektivitas operasional Divisi Packing.

Kata kunci: komunikasi organisasi, budaya organisasi, wawancara mendalam, produksi, PT Mayora Indah Tbk.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi dalam organisasi merupakan aspek penting untuk mempertahankan kelangsungan dan efektivitas operasional bisnis, terutama pada perusahaan besar yang memiliki struktur kerja yang rumit. Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi adalah proses di mana pesan dihasilkan dan ditukar antara unit-unit yang saling terkait untuk

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



mencapai tujuan bersama (Pace dan Faules, 2010). Komunikasi yang efektif memberikan organisasi kemampuan untuk memberikan arahan kerja yang jelas, mengatur tugas, serta mengurangi kemungkinan kesalahan selama pelaksanaan tugas.(Syofin et al.,2024)

Dalam dunia industri manufaktur, fungsi komunikasi organisasi semakin penting karena proses kerja memerlukan tingkat keakuratan, kecepatan, dan konsistensi yang tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik dapat memberikan pengaruh besar terhadap kinerja karyawan dan kelancaran proses produksi (Putri dan Wahyuni, 2020). Sebaliknya, kurangnya kejelasan informasi, perbedaan pemahaman, atau instruksi yang tidak konsisten dapat menyebabkan kebingungan antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja, yang bisa menghalangi pencapaian target produksi. (Almadina Rahmaniar 2024)

PT Mayora Indah Tbk adalah salah satu perusahaan terkemuka di sektor makanan dan minuman di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1977. Perusahaan ini terkenal melalui berbagai produk unggulan seperti Kopiko, Beng-Beng, Roma, Energen, dan Torabika, serta memiliki jaringan pabrik dan sistem distribusi yang mencakup pasar domestik dan internasional. Dengan skala operasional yang besar, efisiensi dan akurasi dalam proses produksi menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga stabilitas serta kualitas produk yang dihasilkan.

Setiap tahap dalam proses produksi memiliki peran yang krusial, termasuk divisi pengepakan yang bertugas memastikan produk memenuhi standar kualitas sebelum didistribusikan kepada konsumen. Di tahap ini, komunikasi organisasi berfungsi sebagai saluran utama dalam memberikan instruksi kerja, mengatur koordinasi antar karyawan dan antar shift, serta menyelesaikan masalah operasional yang muncul di lapangan. Komunikasi yang efektif dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pengepakan, mempercepat koordinasi, dan mendukung pencapaian target produksi dengan tepat waktu. Sebaliknya, masalah komunikasi seperti instruksi yang kurang jelas, informasi yang tidak merata, atau perubahan perintah yang mendadak dapat mempengaruhi kinerja divisi pengepakan dan berdampak pada seluruh rantai produksi.(Sirong 2020)

Selain komunikasi, budaya kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan. Budaya organisasi tercermin dalam nilai-nilai, kebiasaan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan pola interaksi yang muncul di tempat kerja. Menurut Robbins (2013), budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi anggota organisasi dan memberikan dampak langsung pada cara karyawan berkomunikasi dan berkolaborasi. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat memperkuat komunikasi internal dan meningkatkan kinerja tim, khususnya di perusahaan manufaktur (Sari dan Nugroho, 2021).

Sebagai perusahaan dengan sistem produksi besar yang melibatkan banyak tenaga kerja, PT Mayora Indah Tbk memerlukan sinergi yang baik antara komunikasi organisasi dan budaya kerja, terutama di divisi produksi. Di bagian pengepakan, aktivitas kerja yang cepat, berulang, dan berbasis target memerlukan komunikasi yang jelas serta budaya kerja yang disiplin dan kolaboratif. Setiap kesalahan kecil dalam penyampaian informasi dapat berdampak pada kualitas produk serta efisiensi keseluruhan di tempat kerja.

Berdasarkan situasi tersebut, studi ini bertujuan untuk meneliti penerapan komunikasi dalam organisasi dan budaya kerja di divisi produksi PT Mayora Indah Tbk, terutama pada karyawan yang bekerja di bagian pengepakan. Dengan menggunakan metode wawancara yang mendalam, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang pola komunikasi internal, budaya organisasi yang ada, serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses produksi sehari-hari. Hasil dari

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian dan perbaikan sistem kerja dalam rangka meningkatkan kualitas produksi dan efisiensi operasional.

METODE PENELITIAN

A. Jenis & pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif.** Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam pengalaman dan pandangan informan mengenai komunikasi organisasi dan budaya kerja di divisi produksi, khususnya bagian packing PT Mayora Indah Tbk. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam guna memperoleh data yang bersifat naratif dan kontekstual. Penelitian ini dilakukan secara daring terhadap informan yang memiliki pengalaman kerja di divisi packing PT Mayora Indah Tbk. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan november sampai desember 2025.

B. Subjek & objek penelitian

Subjek penelitian ini adalah **mantan karyawan PT Mayora Indah Tbk** yang pernah bekerja di divisi packing dan memiliki pengalaman langsung dalam proses produksi. Objek penelitian adalah **pola komunikasi organisasi budaya kerja** yang diterapkan di divisi packing.

C. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah **wawancara mendalam secara daring menggunakkan aplikasi whatsAPP.** Wawancara dilakukan dalam bentuk pesan teks untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemahaman informan mengenai komunikasi organisasi dan budaya kerja di divisi packing. Selain wawancara.

Informan di pilih menggunakkan teknik **purposive sampling**. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Bekerja di divisi packing PT Mayora Indah Tbk
2. Memiliki masa kerja minimal 1 tahun
3. Bersedia memberikan informasi secara terbuka melalui wawancara daring

D. Teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakkan model analisis interaktif miles dan huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data diperoleh dari hasil wawancara mendalam melalui whatsAPP dan analisis secara berkelanjutan untuk menemukan pola komunikasi organisasi dan budaya kerja di divisi packing PT Mayora Indah Tbk.

E. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini diperoleh melalui triangulasi teori dengan membandingkan temuan penelitian dengan konsep dan teori komunikasi organisasi serta budaya organisasi yang relevan. Upaya ini dilakukan dengan meningkatkan validitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



A. Hasil Wawancara

Informan merupakan mantan karyawan PT Mayora Indah Tbk yang memiliki pengalaman kerja di divisi packing dengan posisi sebagai supervisor. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi di divisi packing saat informan masih bekerja dinilai cukup efektif. Komunikasi dilakukan melalui meeting serta grup WhatsApp sebagai media koordinasi antar tim dalam menjalankan aktivitas produksi.

Komunikasi antara atasan dan karyawan berjalan dengan baik, di mana atasan memberikan arahan secara langsung dan terbuka terhadap masukan dari karyawan. Sementara itu, komunikasi antar sesama karyawan cenderung bersifat informal, menggunakan bahasa sehari-hari dan diskusi langsung untuk menyelesaikan permasalahan di lapangan.

Budaya kerja di divisi packing menekankan kedisiplinan, tanggung jawab, dan pencapaian target produksi. Sebagai supervisor, informan bertugas memastikan proses packing berjalan sesuai standar dan target yang telah ditetapkan. Pengalaman komunikasi dan budaya kerja tersebut turut mempengaruhi keputusan informan untuk mencari lingkungan kerja baru yang lebih sesuai dengan tujuan karir pribadi.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di divisi packing PT Mayora Indah Tbk berjalan dengan cukup baik dan membantu kelancaran proses produksi. Informasi yang disampaikan antar karyawan dan atasan dapat dipahami dengan jelas sehingga pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu, budaya kerja yang menekankan kedisiplinan dan pencapaian target juga mendukung kerja sama antar karyawan. Dengan adanya komunikasi yang baik dan budaya kerja yang jelas, karyawan dapat bekerja lebih terkoordinasi dan proses produksi berjalan lebih efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi dan budaya organisasi di divisi packing PT Mayora Indah Tbk, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di divisi packing berjalan cukup efektif. Komunikasi dilakukan melalui meeting dan media komunikasi internal seperti grup WhatsApp yang membantu koordinasi kerja antar karyawan dan atasan.

Budaya kerja di divisi packing menekankan kedisiplinan, tanggung jawab, dan pencapaian target produksi. Kombinasi antara komunikasi yang baik dan budaya kerja yang jelas mendukung kelancaran proses packing serta kerja sama antar karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Agrani, A. J. (2021). Proses public relations PT Angkasa Pura (Persero) dalam pelayanan penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan pada masa pandemi COVID-19 (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia).

Filtania, M., & Adiguna, M. (2023). Peran komunikasi organisasi dan budaya organisasi dalam meningkatkan kreativitas karyawan Vindes Corp. Jurnal Komunikatio, 9(2).

Rakhmaniar, A. (2024). Hubungan antara kecerdasan emosional dan efikasi komunikasi pada pemimpin organisasi: Studi kasus pada perusahaan manufaktur di Kota Bandung. SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS, 1(4), 52–63. https://doi.org/10.62383/sosial.v1i4.246

Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 12(2), 145–156.

Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (4th ed.). Jossey-Bass.



Sirong, K. (2020). Pengaruh budaya kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Kalla Inti Karsa Makassar. Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor), 2(2), 150–156. https://doi.org/10.47354/mjo.v2i2.251

Syofrin, N. D., Mariyam, & Marhusin. (2024). Komunikasi organisasi: Dimensi-dimensi yang dapat meningkatkan kinerja (studi kasus di CV Citra Gemilang Banjarmasin). Jurnal Bisnis dan Pembangunan, 13(3), 257–265. https://doi.org/10.20527/jbp.13i3.52