

## Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Sumber Daya Manusia PT. TASPEN (Persero) Palembang

Paquita Moza Farhanissa<sup>1</sup>, Rina Pebriana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

### ABSTRAK

Keberhasilan suatu organisasi, baik besar maupun kecil, sebenarnya bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi. Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memperlancar terwujudnya tujuan organisasi, karena kualitas SDM dianggap sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai dalam organisasi, karena sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan organisasi. Setiap perusahaan tentunya mempunyai strategi komunikasi organisasi yang berbeda-beda dalam mengoptimalkan sumber daya manusianya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana PT. Taspen (persero) Palembang dalam mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia dengan penerapan strategi komunikasi organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan PT. Taspen (Persero) Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam analisis kasus, observasi, dan pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Taspen (Persero) Palembang mengedepankan strategi komunikasi organisasi birokrasi yang baik, menerapkan strategi komunikasi interpersonal dan intrapersonal dan juga menjalankan komunikasi vertikal ke bawah maupun keatas, komunikasi horizontal, dan diagonal dengan fokus pada percakapan terkait pekerjaan antar karyawan yang bekerja sama dalam menunaikan tanggung jawab untuk menjaga citra perusahaan serta tetap menerapkan nilai-nilai inti (*Core Values*) sebagai identitas yang menjadi perekat budaya kerja yang dikenal dengan singkatan AKHLAK yang berarti Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia; Strategi Komunikasi; Komunikasi Organisasi; Citra Perusahaan; PT. Taspen (Persero)

### *Organizational Communication Strategy In Optimizing The Performance Of Human Resources (HR) PT. TASPEN (Persero) Palembang*

### ABSTRACT

*The success of an organization, whether large or small, actually depends on the quality of human resources (HR) who play a role in planning, implementing and controlling the organization. The aim of developing human resources is to facilitate the realization of organizational goals, because the quality of human resources is considered as the ability to carry out their duties and responsibilities as employees in the organization, because human resources determine the success of the organization. Every company certainly has a different organizational communication strategy in optimizing its human resources. The aim of this research is to find out and analyze how PT. Taspen (Persero) Palembang in optimizing human resource performance by implementing organizational communication strategies to achieve company goals PT. Taspen (Persero) Palembang. This research uses qualitative descriptive methods in case analysis, observation, and data collection. The research results show that PT. Taspen (Persero) Palembang prioritizes good bureaucratic organizational communication strategies, implementing interpersonal and intrapersonal communication strategies and also implementing downward and upward vertical communication, horizontal and diagonal communication with a focus on work-related conversations between employees who work together in carrying out responsibilities for maintaining the company's image and continuing to apply core values (Core Values) as an identity that is the glue for the work culture known by the abbreviation AKHLAK which means Trustworthy, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive and Collaborative.*

**Keywords:** Human Resources; Communication Strategy; Organizational Communication; Company Image; PT. Taspen (Persero)

## **PENDAHULUAN**

Setiap organisasi maupun perusahaan harus memiliki pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik. Adapun Manfaat dan tujuan pengelolaan sumber daya manusia di antaranya seperti, pengurangan dan penghapusan kinerja yang buruk, meningkatkan produktivitas, meningkatkan fleksibilitas tenaga kerja, meningkatkan komitmen karyawan, serta mengurangi *turnover* dan ketidakhadiran, hal ini tentu tidak terlepas dari komunikasi.

Pendekatan subjektif melihat komunikasi secara interpretatif, yakni proses yang menciptakan makna berdasarkan hasil interaksi dalam organisasi. Namun dari sudut pandang obyektif menekankan pentingnya lingkungan dalam menentukan perilaku manusia sesuai dengan seberapa baik seseorang dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Hubungan interpersonal ditentukan oleh seberapa banyak informasi yang dipertukarkan antar manusia. (Subandy, 2017)

Komunikasi adalah pertukaran informasi, pemikiran atau pendapat yang berkaitan dengan komunikasi untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Area ini termasuk mis. komunikasi internal, hubungan interpersonal, hubungan aliansi antar manajer, komunikasi ke bawah atau komunikasi antara atasan dan bawahan, atau komunikasi ke atasan. (Septa, 2017)

Manajemen SDM mempunyai dua tugas penting, yaitu penyusunan uraian tugas dan penciptaan kondisi kerja yang sesuai untuk pengembangan pribadi di perusahaan. Budaya organisasi yang kuat dan strategi yang tepat secara signifikan meningkatkan motivasi kerja karyawan. (Sudarmanto et al., 2022) Tugas pengelolaan SDM adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, termasuk perencanaan sumber daya manusia, pekerjaan analisis, rekrutmen, seleksi, orientasi, kompensasi, evaluasi kinerja, pelatihan dan pengembangan hubungan, dan tenaga kerja. (Pranawukir, 2021)

Pengelolaan SDM mempunyai fungsi manajemen dan fungsi operasional yang sejalan dengan tujuan perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas dan efisiensi serta mencapai efisiensi dan efektivitas kerja. (Wenny, Desty Febrian, 2022) Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 41 tahun 2007 dinyatakan bahwa “*Daya Saing*” adalah kemampuan untuk menunjukkan hasil yang lebih baik, lebih cepat, atau lebih bermakna. *Daya saing* adalah kemampuan dari seseorang/organisasi untuk menunjukkan hasil yang lebih baik/unggul, lebih cepat, lebih murah dibandingkan lainnya. (Sihite, 2018)

Adapun beberapa teori SDM, ialah teori kontingensi strategis. Ini adalah teori kedua dalam manajemen SDM fokus pada dua konsep yaitu "kontingensi" dan "strategis". Kontingensi adalah kebutuhan yang strategis

untuk berbagai tugas sub unit dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tugas sub unit lain. (Basuki, 2023) SDM berperan penting dalam memastikan keberhasilan suatu organisasi. Tantangan organisasi dalam mengelola SDM secara lebih efisien semakin meningkat seiring dengan dinamika perubahan dalam lingkungan bisnis global, kemajuan teknologi, dan proses globalisasi. (Khaeruman & Tabroni, 2024)

Manajemen SDM adalah suatu sistem dari banyak kegiatan, praktik, fungsi atau praktik, termasuk rekrutmen, seleksi, pengembangan, kompensasi, retensi, evaluasi, promosi dan lain-lain. (Bukit et al., 2016) Pendapat lain mengatakan manajemen SDM adalah suatu ilmu dan seni yang bertujuan merencanakan, mengatur, mengelola dan mengendalikan perolehan, pengembangan, pengelolaan gaji, perencanaan karir, pengembangan, pemeliharaan dan keselamatan personel sehingga tujuan organisasi tercapai (Sularmi, 2024).

PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdiri sejak tahun 1963 mempunyai misi menyelenggarakan dan mengelola dana tabungan dan program asuransi sosial pegawai negeri sipil untuk menjamin kesejahteraan pesertanya menghadapi hari tua atau cacat. PT. Taspen merupakan organisasi nirlaba yang berkaitan langsung dengan kesejahteraan sosial melalui program pemerintah. Program ini dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) meliputi program pensiun, jaminan hari tua

(THT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), dan jaminan kematian (JKM).

PT. Taspen (Persero) mempunyai nilai-nilai inti dan identitas perusahaan (*core values*) dikenal dengan akronim AKHLAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan kolaboratif. Dalam hal ini seleksi personel sangat diperlukan untuk merekrut karyawan yang mempunyai keterampilan untuk bekerja di PT. Taspen (Persero) Palembang. Selain itu, keberadaan personel menjadi faktor penentu untuk tetap berada dalam koridor berpikir positif perusahaan.

Dalam hal ini komunikasi organisasi yang baik tentunya menjadi kunci berkembangnya perusahaan. PT. Taspen (Persero) mengedepankan strategi komunikasi yang baik antara manajer, karyawan dan rekan kerja, mereka saling bekerjasama dalam menjalankan tugasnya dan bekerja sama dengan baik untuk menjaga reputasi perusahaan. Strategi di dalam manajemen SDM ini harus efektif dan juga sesuai dengan visi dan juga misi yang berdasarkan nilai organisasi. Pengembangan budaya kerja yang positif dan juga inklusif serta inovatif menjadi sebuah landasan organisasi. (Rosmajudi, 2023)

Kolaborasi antar sumber daya manusia yang efektif dan terkoordinasi, tujuan dan sasaran kinerja lebih dapat dicapai dan lembaga dapat mencapai tujuannya sesuai harapan pimpinan. Rendahnya tingkat kerjasama dapat menjadi salah satu penyebab seseorang mudah melalaikan pekerjaan, misalnya tidak percaya pada rekan kerja,

mengalihkan tanggung jawab kepada orang lain, ketergantungan satu sama lain. Padahal, dari sudut pandang organisasi, kerja sama bergantung pada masing-masing anggota. (Toyib et al., 2022).

Penelitian ini tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain: Penelitian Ispawati Asri berjudul *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama R I*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi dalam membentuk semangat kerja karyawan yang diterapkan oleh Pusdiklat Kementerian Agama untuk meningkatkan semangat kerja pegawai yaitu komunikasi yang terjalin merupakan suatu proses dimana pesan-pesan disampaikan secara bersamaan di mana pesan dikirim secara berurutan.

Penelitian Iswahyu Pranawukir berjudul *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Adaptifitas Sumber Daya Manusia Dan Keunggulan Kompetitif Lembaga*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pondok Pesantren Tahfizh Madinatul Quran di Kota Depok sebagian besar menggunakan strategi adaptif untuk meningkatkan sumber daya manusia dan keunggulan kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut berkembang sangat pesat dan mempunyai posisi bersaing yang kuat

Sri Putri Atalia, Ahdan.S dan Zelfia berjudul *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalisasi Ketatalaksanaan Pada PT. Pelindo Regional 4 (Persero)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pelindo Regional 4 (Persero) telah mengoptimalkan pengelolaan strategi komunikasi organisasi dengan baik, dan karyawan terus meningkatkan kualitas melalui perbaikan strategi komunikasi organisasi. Faktor pendukung optimalisasi pengelolaan PT. Pelindo Regional 4 (Persero), yaitu komunikasi interpersonal menjadi dasar komunikasi seluruh staf PT. Pelindo Regional 4 (Persero).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Taspen (Persero) Palembang. Tujuannya untuk memberikan wawasan bagaimana PT. Taspen (Persero) Palembang dalam mengoptimalisasi kinerja SDM berdasarkan strategi komunikasi organisasi PT. Taspen (Persero) Palembang. Peneliti juga menganalisis proses komunikasi vertikal dan horizontal, dengan fokus pada percakapan terkait pekerjaan antar karyawan, pertukaran ide, dan penyelesaian masalah untuk mencapai tujuan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan

peneliti untuk mencari informasi atau teori mengenai penelitian pada saat tertentu, (Hulu, 2020). Dalam penelitian istilah deskriptif digunakan untuk menggambarkan teknik analisis data. Hal ini dilakukan dengan membahas data yang sudah dikumpulkan, diolah dan disajikan dengan cara menilai data tersebut.

Dalam pendekatan kualitatif, peneliti dapat memposisikan dirinya sebagai instrumen, oleh karena itu peneliti harus mampu mengamati fenomena sosial yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan hasil yang tidak dapat diperoleh melalui metode statistik atau metode kuantifikasi ataupun lainnya. Penelitian kualitatif ini juga menggunakan latar belakang ilmiah yang bertujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. (Alfatih, 2017)

Metode penelitian deskriptif kualitatif menjelaskan fenomena di lapangan melalui observasi langsung, pengumpulan data sekunder, penelitian dokumenter dan interpretasi. Dalam penelitian ini metode pengumpulan datanya adalah bahan pengumpulan dokumen, antara lain dokumen berupa majalah, buku, dan artikel. Metode analisis data terdiri dari pengumpulan data, merangkum, menampilkan data, menarik/memverifikasi kesimpulan. (Haryono et al., 2022)

Teknik analisis data menggunakan teori interaksi simbolik. Perspektif ini memandu apa yang dicari peneliti dalam

aktivitas penelitiannya, bagaimana bertindak dalam situasi penelitian, dan bagaimana peneliti menafsirkan informasi yang mereka pelajari dan catat. Hal ini dilakukan dengan mengamati perilaku manusia, cara mereka berkomunikasi, apa yang mereka katakan dan lakukan, dan kemudian menggambarkan prosesnya. Teori interaksi simbolik dikemukakan oleh George Herbert Mead.

Kerangka teori interaksi simbolik mencakup beberapa istilah untuk memahami kehidupan sosial, yaitu *diri/self*, interaksi/masyarakat itu sendiri, dan interpretasi/makna. Ini adalah proses dimana orang dalam lingkungan sosial mengubah perilaku dan tindakan mereka melalui interpretasi. Interaksi simbolik merupakan suatu proses yang terjadi antar manusia dan mencerminkan reaksi yang berbeda-beda pada setiap orang. (Derung, 2017)

Behaviorisme sosial adalah teori yang menganggap gerak tubuh dan dialog sebagai bagian penting dari komunikasi simbolik. Interpretasi adalah ketika seseorang berdialog dengan dirinya sendiri. Ia mengubah ego menjadi bentuk material dan pemikiran mendahului proses sosial. Dengan kata lain, pikiran mampu memberikan jawaban tidak hanya kepada satu orang, tetapi kepada seluruh masyarakat. Makna dan tanda bersifat khusus dalam tindakan sosial. Ketika seseorang melakukan suatu tindakan, dia sudah mengevaluasi dampaknya terhadap orang lain yang terlibat. (Derung, 2017)

Objek dan data penelitian diperoleh dari lingkungan PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang terletak di Jalan Jenderal Sudirman KM. 4.5 No. 732, Pahlawan, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2024 selama kurang lebih satu bulan peneliti mengumpulkan data-data penelitian ini.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi melalui metode studi kasus. Observasi adalah tindakan melihat, mengamati, memeriksa dan memantau objek penelitian dengan menggunakan panca indera manusia. Pengumpulan datanya juga berdasarkan hasil telaah informasi dan sumber beberapa studi literatur, baik yang diambil dari buku, jurnal maupun catatan yang diperoleh dari internet.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi, pengumpulan data yang akurat, sistematis dan mendalam melalui observasi dan studi literatur. Lalu memfokuskan dan menyederhanakan data-data yang didapat sehingga akan diperoleh tujuan penelitian yang sebenarnya. Kemudian yang terakhir melakukan verifikasi dan membuat rangkuman inti sebagai kesimpulan dari hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi organisasi untuk mengoptimalkan kinerja sumber daya

manusia PT. Taspen (persero) Palembang dalam hal ini menggunakan pendekatan teori birokrasi. Teori birokrasi Weber mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi dengan satu tujuan. Artinya birokrasi digunakan untuk mengatur pekerjaan.

Teori yang disampaikan Weber juga menawarkan gagasan yang mewakili pandangan klasik tentang struktur organisasi yang hierarkis dan berbasis aturan. Hal ini bertujuan untuk menjaga citra perusahaan, namun tetap menerapkan nilai-nilai inti sebagai identitas yang menjadi perekat budaya kerja yang dikenal dengan istilah AKHLAK yang artinya Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Dapat dipahami bahwa teori Weber tidak secara spesifik membahas tentang komunikasi, namun pandangan Weber tersebut dapat menjadi landasan asumsi yang sangat kuat yang mempengaruhi gambaran atau penjelasan para ahli teori komunikasi dalam penelitian yang berfokus pada komunikasi organisasi oleh PT. Taspen (Persero) Palembang ini. Selain itu, koordinasi dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting agar seluruh bagian organisasi dapat berfungsi dengan baik. Dengan teori birokrasi ini, proses koordinasi menjadi lebih efisien karena semua orang tahu di mana letak kekuasaannya. (Atalia et al., 2023)

Komunikasi birokrasi adalah penyampaian informasi secara sistematis oleh aparatur pemerintah yang tujuannya adalah

untuk memberikan informasi dan pemahaman tentang tugas pemerintah dalam mengatur dan melayani masyarakat. Proses ini mencakup dimensi kualitas komunikator, proses mengkomunikasikan ide, sarana atau media, pesan yang ingin disampaikan, dan iklim komunikasi. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemberi pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan melalui kontak atau pertemuan langsung antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, yang juga mencakup dimensi daya tanggap aparatur, orientasi, keandalan, sarana pelayanan, dan umpan balik (*feedback*). (Fitriawan, 2017)

*Human Relations* atau hubungan manusia merupakan bagian penting dari keberhasilan dan kinerja suatu organisasi. Konsep ini juga telah diterapkan dengan baik di PT. Taspen (Persero) Palembang yang menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi, baik antar rekan kerja maupun antara staf/karyawan dengan atasannya. Bagian penting dari hubungan antar manusia adalah komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang terbuka dan jelas memungkinkan informasi dan ide mengalir dengan lancar ke seluruh organisasi. Hal ini membantu memperkuat kolaborasi antar tim, mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Pentingnya hubungan interpersonal tidak hanya tercermin dalam komunikasi, tetapi juga dukungan sosial yang diberikan di tempat

kerja. Dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat memberikan motivasi moral dan emosional yang diperlukan untuk mengatasi tantangan dan mencapai tujuan.

*Human relations* adalah syarat paling penting untuk keberhasilan komunikasi baik antar individu maupun dalam organisasi. Hubungan interpersonal merupakan inti dari sikap dan perilaku karyawan. Hubungan manusia dalam suatu organisasi merupakan suatu proses kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan para pegawai agar dapat berfungsi dengan baik dan benar. Menciptakan komunikasi yang efektif, dukungan sosial yang kuat dan budaya kerja yang inklusif PT. Taspen (Persero) Palembang dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai, terlibat dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik. Dalam prakteknya, terdapat empat arus komunikasi dalam suatu organisasi:

#### 1. Komunikasi Vertikal ke Bawah

Komunikasi ini digunakan oleh atasan guna untuk menyampaikan berbagai hal kepada para bawahannya, seperti perintah, instruksi, kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat dan teguran. Kesemuanya itu dalam rangka usaha manajemen untuk lebih menjamin bahwa tindakan, sikap dan perilaku para karyawan sedemikian rupa kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan.

Di PT. Taspen (Persero) hal ini sudah berjalan cukup baik terlihat dari cara komunikasi antar atasan dengan karyawannya yang dapat diterima dengan baik oleh karyawan.

2. Komunikasi Vertikal ke Atas

Komunikasi ini sering digunakan untuk menyampaikan berbagai hal seperti laporan hasil pekerjaan, masalah yang dihadapi, baik yang sifatnya kedinasan maupun yang sifatnya pribadi, saran-saran yang menyangkut pelaksanaan tugas masing-masing dan untuk menyampaikan kritik yang membangun demi kepentingan perusahaan PT. Taspen (Persero) Palembang

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal berlangsung antara orang-orang yang berada pada tingkat yang sama dalam hierarki organisasi, akan tetapi melaksanakan kegiatan yang berbeda-beda. Mengingat bahwa prinsip dasar yang digunakan dalam menggerakkan roda suatu organisasi adalah kerja sama dan bukan kompetisi, organisasi harus dipandang dan diperlakukan sebagai suatu sistem. Artinya keberadaan berbagai satuan kerja dalam organisasi bersumber dari keharusan adanya

pembagian tugas. Setiap karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang tentu memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing tetapi dalam hal kerja sama tetap berjalan dengan baik mereka juga berkolaborasi untuk menyelesaikan pekerjaan

4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi ini berlangsung antara dua satuan kerja yang berada pada jenjang hierarki organisasi yang berbeda, tetapi menyelenggarakan kegiatan yang sejenis. Misalnya dalam suatu perusahaan konglomerat, mungkin di kantor pusat kelompok perusahaan itu terdapat seorang direktur produksi dan di berbagai anak perusahaan ada seorang manajer produksi. Dalam struktur organisasi, manajer produksi pada suatu anak perusahaan bukan bawahan langsung direktur produksi pada tingkat pusat, melainkan bawahan salah seorang direktur di lingkungan anak perusahaan itu. Seperti halnya di PT. Taspen (Persero) yang memiliki anak perusahaan yaitu Taspen Life yang tentunya mempunyai kesepakatan dalam hal bekerja sama.

Komunikasi organisasi yang baik tentunya menjadi kunci berkembangnya perusahaan. PT. Taspen (Persero) yang mengedepankan strategi komunikasi yang baik antara manajer, karyawan dan mitra kerja, saling bekerjasama dalam pelaksanaan tugasnya dan berkolaborasi dengan baik untuk menjaga nama baik perusahaan. PT. Taspen (Persero) Palembang juga menggunakan strategi komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) dan strategi intrapersonal (*intrapersonal communication*) dalam mengoptimalkan sumber daya manusia

Komunikasi interpersonal, komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai hubungan dan peran yang jelas. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal diartikan sebagai komunikasi tatap muka dalam hubungan yang jelas antara dua orang. Komunikasi interpersonal merupakan gambaran dasar proses komunikasi manusia yang diartikan sebagai pertukaran informasi atau pesan antara dua orang untuk mencapai saling pengertian. Istilah proses mengacu pada rangkaian peristiwa yang terjadi secara dinamis, berkesinambungan, dan timbal balik. Pertukaran pesan terjadi terus-menerus dan berlanjut lengkap dengan umpan balik. Simbol adalah segala bentuk yang dapat ditangkap pancaindra manusia dan diberi arti. arti diperoleh sebagai nilai yang dipelajari dari pengalaman interaksi sosial.

Sementara itu, strategi komunikasi intrapersonal telah diciptakan untuk memungkinkan orang dapat belajar tentang

diri sendiri, mengevaluasi diri, meyakinkan diri sendiri, mendiskusikan keputusan yang ingin diambil, dan mempraktikkan pesan yang ingin disampaikan kepada orang lain. Proses komunikasi itu sendiri tidak hanya pengaktifan ucapan batin saja, tetapi juga pembelajaran diri, evaluasi diri, persuasi, pengembangan pemikiran sebelum mengambil keputusan dan penyiapan pesan untuk orang lain, misalnya rekan kerja dan lain sebagainya.

## **PEMBAHASAN**

Di lingkungan PT. Taspen (Persero) Palembang, pesan atau informasi mudah untuk diterima dan dipahami kemudian dikembangkan dengan cukup baik dan pesan itu sendiri tentu akan menimbulkan reaksi pada lawan bicaranya. Untuk mendorong komunikasi dua arah, karyawan dapat berbagi ide dan menerima informasi dari manajer. Proses penyebaran pesan secara berurutan merupakan tindak lanjut dari penyebaran pesan secara serentak yang dilakukan perusahaan ketika informasi yang diberikan tidak dapat di distribusikan dalam waktu yang bersamaan.

PT Taspen menjaga hubungan yang baik dengan serikat pekerja dan memastikan bahwa hak-hak karyawan dilindungi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan memberikan kompensasi yang kompetitif dan berbagai benefit tambahan untuk memastikan karyawan merasa dihargai dan termotivasi. Pengelolaan SDM yang efektif di PT. Taspen Palembang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja

yang produktif, harmonis, dan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Menciptakan strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan hubungan kerja dan komunikasi karyawan. Langkah-langkah strategi komunikasi internal antara lain meliputi memahami struktur perusahaan dan kebutuhan karyawan dalam hal hubungan karyawan dan komunikasi pribadi, menetapkan tujuan yang jelas untuk menginformasikan kepada karyawan, meningkatkan komitmen atau menemukan makna di tempat kerja bagi karyawan, saluran komunikasi karyawan. dan pentingnya memilih metode komunikasi yang tepat, baik itu program keterlibatan karyawan, lingkungan online, atau sarana komunikasi lainnya. (Asri, 2022).

Keterampilan kerjasama, keterampilan kepemimpinan, kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi untuk mengkomunikasikan ide dan pendapat dikembangkan lebih lanjut. PT. Taspen (Persero) Palembang dengan menghimbau kepada semua pihak untuk selalu mengedepankan sikap saling menghormati tanpa adanya diskriminasi, pengucilan atau pembatasan, perundungan dan pelecehan serta bentuk kekerasan lainnya.

Peningkatan sumber daya manusia sesuai kualitas, kapasitas dan kompetensi ASN penting untuk implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di instansi dan

pemerintah daerah ke depannya. PT. Taspen (Persero) Palembang juga menggunakan tiga strategi utama untuk beradaptasi dan membangun bisnis yang berkelanjutan. Ketiga strategi tersebut meliputi reformasi pelayanan berbasis teknologi, reformasi SDM, dan pengembangan anak perusahaan. Ketiga strategi ini kemudian dikemas menjadi konsep *customer centric*.

Beberapa aspek penting dalam pengelolaan SDM di PT Taspen Palembang, pelaksanaan rekrutmen dan seleksi yang transparan dan obyektif untuk menjaring talenta terbaik, kegiatan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan pribadi, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan secara berkala. Program ini meliputi pelatihan teknis, program pengembangan soft skill dan kepemimpinan, evaluasi kinerja yang dievaluasi secara berkala melalui sistem evaluasi kinerja yang terstruktur, kesejahteraan pegawai yang memberikan berbagai peluang dan manfaat seperti kesehatan, keselamatan dan tunjangan hari tua lainnya. manajemen karir. membantu karyawan merencanakan dan mengembangkan karir mereka dalam organisasi. Ini termasuk peluang untuk promosi dan rotasi jabatan .

Kajian strategi komunikasi organisasi dalam optimalisasi sumber daya manusia PT. Taspen (Persero) Palembang. Taspen menerapkan perubahan bisnis dan berupaya mengoptimalkan operasional perusahaan melalui digitalisasi, termasuk sumber daya manusia (SDM) melalui sistem informasi

human capital (HCIS). HCIS merupakan suatu sistem terintegrasi yang mendukung dan mengukur produktivitas kegiatan SDM Taspen secara nyata, valid dan dapat diandalkan, sehingga SDM Taspen diharapkan mampu memberikan nilai tambah dan berdaya saing tinggi untuk memenuhi segala tantangan bisnis perusahaan.

Di bidang asuransi sosial, PT. Taspen (persero) Palembang terus berinvestasi pada digitalisasi dan service excellence. Dalam mencapai kedua hal tersebut, PT. Taspen (Persero) Palembang mempunyai tiga komitmen. Pertama, birokrasi pelayanan yang cepat. PT. Taspen (Persero) Palembang berkomitmen melayani konsumen dalam waktu satu jam, bahkan 45 menit. Kedua, pelayanan proaktif. PT. Taspen (Persero) Palembang meyakinkan para pensiunan bahwa tidak ada alasan untuk khawatir. Dua hari sebelum pensiun, pihak menghubungi mereka dan memastikan uang pensiun telah terkirim dengan benar. Kemudian ketiga tanggung jawab, adalah implementasi bisnis 4.0.

Penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik harus terfokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat, dan tujuan penyelenggaraan harus terfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. PT. Taspen (Persero) dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan asuransi sosial dan pensiun yang lebih baik, andal dan berkelanjutan untuk meningkatkan taraf hidup peserta guna meningkatkan nilai ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

PT. Taspen (Persero) juga mempunyai prinsip pembagian kerja atau tugas khusus. Untuk mencapai tujuan perusahaan dan departemen, mereka harus dibagi ke dalam bidang tertentu seperti aktivitas kerja. Pembagian tugas dan tanggung jawab di antara karyawan harus konsisten dengan bidang yang berada di bawah kendali karyawan. Pekerjaan tersebut diharapkan dilaksanakan oleh tenaga ahli masing-masing jabatan sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sangat bertanggung jawab dan efisien.

Struktur birokrasi ini juga tercermin pada sistem birokrasi PT. Taspen (Persero) melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan menciptakan pembagian kerja yang baik dan pembagian kerja khusus. Diharapkan dapat menciptakan sistem administrasi yang baik untuk memberikan pelayanan asuransi sosial dan dana pensiun yang berkualitas kepada masyarakat.

Setiap organisasi ataupun birokrasi memiliki sistem dan prosedur manajemennya sendiri yang valid dan dapat diterima. PT. Taspen (Persero) juga mempunyai aturan dan prosedur tersendiri dalam penerapan sistem administrasi dan perkantoran. Peraturan perundang-undangan yang ada saat ini dirancang untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga pelayanan publik yang ada saat ini dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat terkait dengan kehidupan sosial dan dana pensiun. Namun di sisi lain, industri asuransi mempunyai banyak

permasalahan dalam pengelolaan investasi. PT. Taspen (Persero) ingin menghilangkan masalah ini dan mencari solusinya.

Keberhasilan dalam berkolaborasi sebenarnya bergantung pada sumber daya manusia yang terlibat. Ada pula indikator kolaborasi yang meningkatkan kerjasama karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang yaitu dengan komunikasi organisasi yang diterapkan dengan baik dapat mewujudkan rasa saling ketergantungan dimana setiap pekerja di lapangan harus merasakan saling ketergantungan yang positif yaitu. bekerja sama untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pegawai administrasi. Ini adalah tanggung jawab pribadi, artinya setiap orang dalam kelompok bertanggung jawab atas perannya masing-masing.

Lalu adanya interaksi tatap muka, yang dilakukan oleh para karyawan sudah dijalankan dengan baik namun masih memerlukan penambahan dan bimbingan agar setiap anggota bekerja sesuai tugas yang diberikan. Tugas kerja, maksudnya kegiatan dilakukan oleh setiap karyawan PT. Taspen (persero) Palembang sangat detail karena setiap karyawan disertai tugas dan tanggung jawabnya, kualitas pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang sudah memenuhi harapan yang ingin dicapai. Kuantitas, banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh setiap karyawan, sudah memenuhi harapan

dan mencapai tujuan yang sudah direncanakan sejak awal.

Namun terdapat perbedaan kemampuan masing-masing sumber daya manusia dalam hal akurasi. PT. Taspen (Persero) Palembang sudah semaksimal mungkin untuk tepat waktu, tetapi terkadang terdapat faktor lain yang menyebabkan hasil pekerjaan tidak dapat tersampaikan tepat waktu, seperti faktor alam dan hal-hal lain yang tidak dapat dihindari. Kehadiran sumber daya manusia sangat mengesankan dan memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Dengan komunikasi yang baik, membentuk SDM yang baik, perusahaan dapat mendorong kolaborasi dan mencapai hasil dengan mudah. Karena pada dasarnya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi.

## **SIMPULAN**

PT. Taspen (persero) Palembang menerapkan strategi komunikasi organisasi birokrasi yang baik. Dapat dilihat dari tiga komitmen diantaranya birokrasi pelayanan yang cepat, pelayanannya proaktif dan tanggung jawab yang menjadi implementasi bisnis 4.0. Telihat pula cara komunikasi interpersonal baik kepada bawahan, atasan maupun sesama karyawan terjalin baik di area kerja untuk menyelesaikan tugas atau menyelesaikan permasalahan terkait program dan layanan PT. Taspen (Persero) Palembang. Dengan adanya pendekatan strategi komunikasi, pekerjaan biasa jauh lebih

produktif. Komunikasi Interpersonal PT. Taspen (Persero) Palembang menunjukkan bahwa penerapan komunikasi memiliki pengalaman dan kerangka acuan yang sama, tanggapan umpan balik, dikategorikan cukup efektif.

Dalam hal ini hubungan komunikasi antar organisasi perlu dijaga semaksimal mungkin untuk mewujudkan tujuan PT. Taspen (Persero). Para karyawan juga dapat terus meningkatkan kualitas diri dengan cara meningkatkan strategi komunikasi organisasi. Kemudian keterampilan kolaborasi, keterampilan kepemimpinan, kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi untuk mengkomunikasikan ide dan pendapat dapat dikembangkan lebih lanjut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, A. (2017). *Buku Pedoman Mudah Melaksanakan Penelitian Deskriptif Kualitatif*.
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI. *Ikon --Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285. <https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>
- Atalia, S. P., Ahdan, S., & Zelfia. (2023). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalisasi Ketatalaksanaan Pada PT. Pelindo Regional 4 (Persero). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 4(1), 102–108. <https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/article/download/81/65/76>
- Basuki, N. (2023). Artikel Mengoptimalkan Modal Manusia: Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Untuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 182–192.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2016). *Pengembangan Sumber Daya Manusia. Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi* (Vol. 15, Issue 2).
- Dede Lilis CH. Sumbady. (2017). *pemberdayaan SDM melalui komunikasi organisasi*.
- Derung, T. N. (2017). Interaksionisme Simbolik Dalam Kehidupan Bermasyarakat. *SAPA - Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 2(1), 118–131. <https://doi.org/10.53544/sapa.v2i1.33>
- Fitriawan, R. A. (2017). Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publikdi Wilayah Administrasikabupaten Bandung. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 5(1). <https://doi.org/10.12928/channel.v5i1.6354>
- Haryono, T., Swastanto, Y., & Hadi Sumantri, S. (2022). Human Resources Development Through the Collaboration of Universities, Professional Organizations, Industries, and Governments in the Defense Industry Is an Important Part of the State Defense Strategy. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 12(1), 62–76.
- Hulu, A. (2020). Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Khaeruman, & Tabroni. (2024). Strategi Efektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Bisnis Modern. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akutansi*, 3(2), 552–560. <https://journal-nusantara.com/index.php/EKOMA/article/view/2789/2308>
- Pranawukir, I. (2021). *PERENCANAAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI DALAM*. 4(2), 247–259.
- Rosmajudi, A. (2023). Strategi Efektif dalam Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi Karyawan untuk Keunggulan Organisasi.

*Attractive : Innovative Education Journal*, 5(2), 641–652.

Septa, D. (n.d.). *Strategi Komunikasi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Melalui Kegiatan Pendidikan Dan Pelatihan Analytical Thinking And Creatif Problem Solving Di Kota Bandung*.

Sihite, M. (2018). Strategi Membangun Sumber Daya Manusia Yang Berdaya Saing Tinggi. *Seminar Nasional Royal*, 9986(September), 407–412.

Sudarmanto, E., Tangerang, U. M., Gandasari, D., & Purba, B. (2022). *FullBook Komunikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Issue September 2023).

Sularmi, L. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Praktik Membangun Sdm Unggul* (Issue 39). [www.dewanggapublishing.com](http://www.dewanggapublishing.com)

Toyib, H., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target Dan Sasaran Kinerja Lkpw Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Nias. *Emba*, 10(4), 1508–1516.

Wenny, Desty Febrian, D. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Suparyanto dan Rosad (2015: Vol. CV.EUREKA*.