# STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PIMPINAN PT HALEYORA POWERINDO JATINEGARA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS PADA BIDANG MANAGEMENT BILLING.

Dzahra Humairah Fikriya[1],Robbikal Muntaha Meliala[2], Teguh Tri Susanto[3],
[1]Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Margonda Raya No.8, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok,
Jawa Barat 16422)
Alamat e-mail : [1]44210826@bsi.ac.id, [2]robbikal.rtl@bsi.ac.id, [3]teguh.tht@bsi.ac.id

## *ABSTRACT*

*This study aims to determine the internal communication strategy of leaders in improving employee performance at PT Haleyora Powerindo Jatinegara, with a case study on officers in the Management Billing field. The research problem stems from the ineffectiveness of the implementation of internal communication which has an impact on employee performance, indicated by low discipline, suboptimal delivery of information, and lack of employee understanding of their duties and responsibilities. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through in-depth interviews, participant observation, documentation, and literature studies. The results of the study show that the internal communication strategy implemented by leaders is carried out through morning briefings (COC), two-way communication through WhatsApp groups, motivational delivery, and strengthening vertical, horizontal, and diagonal communication. In addition, employee relations activities such as family gatherings held every two years and the Best Employee award given routinely at the end of each year, also play a role in improving work relations, motivation, and employee performance. The implementation of this internal communication strategy has an impact on increasing employee understanding, discipline, and responsibility in carrying out tasks. However, efforts are still needed to improve in terms of consistency of discipline and effectiveness of communication so that organizational goals can be achieved optimally.*

*Keywords: Communication, Internal Communication Strategy*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi internal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo Jatinegara, dengan studi kasus pada petugas bidang Management Billing. Permasalahan penelitian berangkat dari masih kurang efektifnya penerapan komunikasi internal yang berdampak pada kinerja karyawan, ditunjukkan melalui rendahnya kedisiplinan, tidak optimalnya penyampaian informasi, serta kurangnya pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Penelitian ini

menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal yang diterapkan pimpinan dilakukan melalui briefing apel pagi (COC), komunikasi dua arah melalui grup WhatsApp, penyampaian motivasi, serta penguatan komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Selain itu, kegiatan employee relations seperti family gathering yang dilaksanakan dua tahun sekali dan penghargaan Best Employee yang diberikan secara rutin setiap akhir tahun, turut berperan dalam meningkatkan hubungan kerja, motivasi, dan kinerja karyawan. Penerapan strategi komunikasi internal ini berpengaruh terhadap peningkatan pemahaman karyawan, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan dalam hal konsistensi kedisiplinan dan efektivitas komunikasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Internal, Kinerja Karyawan, Management Billing, Employee Relations.

## A. Pendahuluan

Persaingan bisnis di era globalisasi semakin intensif, menuntut perusahaan untuk mencapai kinerja optimal guna mempertahankan keunggulan bersaing. Kualitas sumber daya manusia dan efektivitas kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam memengaruhi kesuksesan organisasi. Dalam konteks ini, komunikasi internal memegang peranan penting sebagai penghubung antara visi manajemen dengan implementasi di lapangan, sekaligus menjadi sarana koordinasi antar berbagai tingkatan dalam organisasi. Meskipun peran komunikasi internal telah banyak diakui, kenyataannya masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapannya di banyak perusahaan.

Komunikasi diperlukan untuk mengutarakan pesan atau menyetarakan persepsi. Dengan terbentuknya komunikasi yang baik akan menghasilkan dampak yang positif bagi perusahaan. Komunikasi menjadi pondasi yang kuat karena merupakan ujung tombak dari terwujudnya penyatuan antar persepsi yang dibutuhkan untuk menciptakan program atau kegiatan yang akan dilaksanakan di dalam perusahaan. Di dalam dunia kerja, komunikasi juga sangat penting.

PT Haleyora Powerindo Jatinegara, sebagai anak perusahaan atau subsidiary dari PT PLN (Persero),

memiliki sejumlah nilai yang patut dibanggakan, baik dari segi prestasi, kontribusi, maupun inovasi dalam sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satu pencapaian signifikan adalah penghargaan tanda kehormatan yang diterima oleh Haleyora Power Group pada tahun 2024 dari Majalah Listrik Indonesia. Penghargaan ini diberikan sebagai pengakuan atas konsistensi perusahaan dalam menjaga keandalan sistem operasional serta memberikan pelayanan kelistrikan yang optimal kepada pelanggan di seluruh Indonesia. Penghargaan ini juga menegaskan peran penting PT Haleyora Powerindo dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia yang unggul pada bidang ketenagalistrikan, serta menjadi pendorong untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Berdasarkan pencapaian dan nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Haleyora Powerindo memiliki nilai yang kuat sebagai perusahaan yang berprestasi, inovatif, dan memberikan kontribusi signifikan. Dalam perjalanannya, PT Haleyora Powerindo, khususnya pada wilayah Jatinegara, saat ini menghadapi tantangan terkait komunikasi internal antara pihak manajemen dan karyawan. Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan Key Informan yaitu Bapak Asep selaku Supervisor PT Haleyora Powerindo Jatinegara, ditemukan adanya kesenjangan komunikasi yang berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Permasalahan tersebut tercermin dari beberapa aspek, seperti keterlambatan dalam penyampaian informasi strategis, kurang jelasnya instruksi kerja yang diberikan, serta belum optimalnya mekanisme umpan balik yang berjalan bahwa aspek komunikasi masih perlu mendapatkan perhatian khusus.

Permasalahan komunikasi internal yang belum tertangani dengan baik ini telah menimbulkan berbagai konsekuensi negatif bagi organisasi. Kelemahan dalam strategi komunikasi internal telah memberikan dampak yang merugikan bagi PT Haleyora Powerindo Jatinegara. Dari sisi produktivitas, terjadi penurunan efisiensi kerja akibat karyawan sering mengalami kebingungan terkait prioritas tugas maupun standar kinerja yang diharapkan. Secara organisasi, muncul resistensi terhadap perubahan kebijakan, kurangnya harmonisasi koordinasi antar departemen, serta

berkembangnya budaya kerja yang lebih reaktif daripada proaktif. Selain itu, dampak finansial juga dirasakan melalui meningkatnya biaya operasional akibat pekerjaan ulang (rework), lembur yang tidak efisien, serta potensi kehilangan peluang bisnis akibat lambatnya respon balik perubahan pada pasar. Maka dari itu, dibutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi internal yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Rendahnya performa karyawan dapat menjadi indikasi bahwa karyawan kurang disiplin pada bidang pekerjaannya. Ketidakdisiplinan dan perilaku karyawan perlu ditindaklanjuti agar sesuai dengan peraturan organisasi.

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam dengan menganalisis strategi komunikasi internal pimpinan yang terjadi pada PT Haleyora Powerindo Jatinegara saat ini.

**B. Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi desain kualitatif, yang berfokus pada analisis mendalam terhadap perspektif subjek dan makna di balik fenomena yang diteliti. Pendekatan ini, yang berlandaskan filsafat post-positivisme, memungkinkan peneliti untuk mengkaji objek secara alamiah, dengan peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive dan snowball, sementara teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi. Analisis data bersifat induktif, dan hasilnya menekankan makna daripada generalisasi (Nasution, 2023; Fadli, 2021; B et al., 2023). Melalui metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang kaya dan mendalam, termasuk melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk memahami secara komprehensif strategi komunikasi internal pimpinan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di bidang Management Billing.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian (Abrar, 2024), dengan membedakan antara data primer dan sekunder.

Data primer, yang merupakan data utama yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, bersifat otentik, objektif, dan reliabel (Sugiyono, 2019).

Dalam studi ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci, yaitu supervisor, koordinator, dan petugas billing di PT Haleyora Powerindo Jatinegara. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi komunikasi pimpinan, evaluasi kinerja, dan dampaknya terhadap karyawan.

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan penguat data primer (Sugiyono, 2019). Metode pengumpulan data sekunder meliputi Observasi yang digunakan untuk mendeskripsikan latar dan kegiatan yang diteliti, serta makna dan partisipasi individu di dalamnya (Liana, 2022). Peneliti menggunakan observasi partisipan, di mana peneliti terlibat dalam kelompok yang diteliti sebagai pengamat yang belajar dari pengalaman langsung (Nasution, 2023). Ini mencakup partisipasi pasif, di mana peneliti hadir tanpa interaksi langsung, dan partisipasi lengkap, di mana peneliti terlibat penuh dalam aktivitas sumber data, menciptakan suasana natural. Metode ini dipilih untuk memahami dinamika komunikasi di lingkungan kerja secara langsung, mengamati pola komunikasi internal, dan bagaimana arahan pimpinan diterima dan dipraktikkan. Observasi partisipan memungkinkan peneliti memperoleh data objektif mengenai perilaku komunikasi dan melihat situasi riil, kendala, serta interaksi yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara formal. Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi strategi komunikasi internal dan dampaknya pada kinerja serta motivasi petugas Management Billing.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan bertanya langsung kepada responden atau peserta penelitian (Mario, 2023). Wawancara mendalam (in-depth interview) bertujuan memperoleh keterangan dan bertukar ide secara tatap muka, juga sebagai pembuktian informasi sebelumnya. Metode ini memungkinkan penggalian informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas mengenai masalah penelitian (Mazaya & Suliswaningsih, 2023). Peneliti memilih wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang rinci, objektif, dan menyeluruh tentang strategi komunikasi internal pimpinan PT Haleyora Powerindo Jatinegara. Pendekatan kualitatif ini

tepat untuk memahami pengalaman, persepsi, dan dinamika sosial di lingkungan kerja. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti mengeksplorasi pola komunikasi pimpinan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan dari berbagai informan strategis, menghasilkan data yang komprehensif dan valid.

Dokumentasi melibatkan pencarian data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan dokumen terkait lainnya (Liana, 2022). Dalam penelitian ini, dokumentasi melengkapi data observasi dan wawancara, serta menyediakan bukti visual dan administratif. Ini mencakup foto kegiatan briefing rutin, suasana ruang kerja, dan salinan dokumen resmi seperti memo, surat edaran, atau instruksi kerja dari pimpinan.

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan menelaah, membaca, dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi (Nasution, 2023). Sumber informasi yang digunakan meliputi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk koleksi ilmiah, Google Scholar untuk jurnal terkini tentang komunikasi organisasi dan manajemen SDM, serta website resmi PT Haleyora Powerindo (www.haleyorapower.co.id) untuk memahami struktur organisasi, visi, misi, dan kebijakan perusahaan terkait Management Billing. Selain itu, e-library Perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika juga dimanfaatkan untuk referensi akademik tambahan

## C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan wawancara mendalam dengan supervisor, koordinator, dan petugas billing di PT Haleyora Powerindo Jatinegara, strategi komunikasi internal pimpinan umumnya mengikuti pola vertikal ke bawah melalui struktur organisasi. Pimpinan menyampaikan informasi dan instruksi melalui rapat rutin, grup WhatsApp, dan surat elektronik. Supervisor menjelaskan bahwa komunikasi dari pimpinan seringkali disampaikan terlebih dahulu kepada atasan langsung, kemudian diteruskan kepada tim di lapangan.

Komunikasi langsung dari pimpinan kepada petugas billing lebih sering terjadi pada kondisi tertentu, seperti saat evaluasi kinerja atau perubahan teknis dalam proses kerja.

Namun, beberapa petugas billing berpendapat bahwa strategi komunikasi internal pimpinan belum sepenuhnya optimal. Mereka jarang menerima komunikasi langsung dari pimpinan, dan lebih sering memperoleh informasi dari atasan langsung tanpa penjelasan rinci. Selain itu, tidak semua petugas merasa diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat atau masukan terhadap proses kerja. Salah satu petugas billing menyebutkan bahwa forum komunikasi dua arah masih terkesan formal dan tidak sepenuhnya terbuka, sehingga umpan balik karyawan kurang tersalurkan maksimal. Hal ini berpotensi menimbulkan kesenjangan pemahaman kebijakan dan memengaruhi motivasi kerja.

Meskipun demikian, ada petugas billing yang memberikan penilaian positif terhadap strategi komunikasi pimpinan. Mereka menilai bahwa komunikasi melalui grup digital cukup membantu mempercepat penyebaran informasi. Pimpinan juga terkadang memberikan apresiasi kinerja karyawan melalui pesan singkat atau rapat internal, yang dinilai dapat meningkatkan semangat kerja. Informan supervisor menambahkan bahwa komunikasi yang jelas dan disertai tindak lanjut membuat karyawan lebih termotivasi dan memahami peran serta tanggung jawab masing-masing. Dengan demikian, strategi komunikasi internal pimpinan memiliki dampak bervariasi terhadap kinerja karyawan, tergantung pada konsistensi penyampaian informasi dan keterbukaan partisipasi.

Proses evaluasi kinerja karyawan di bidang Management Billing dilakukan secara berkala oleh pimpinan sesuai mekanisme perusahaan. Berdasarkan informan, evaluasi dilaksanakan formal setiap akhir bulan, dengan melihat pencapaian target kerja, ketepatan waktu, dan kedisiplinan. Pimpinan menggunakan indikator kinerja utama, termasuk keaktifan tim, komunikasi kerja, dan kemampuan menangani masalah teknis.

Pemberian umpan balik oleh pimpinan cukup konsisten. Petugas dan koordinator billing menyatakan bahwa pimpinan rutin memberikan masukan langsung dalam rapat evaluasi atau melalui supervisor. Hasil evaluasi umumnya disampaikan dalam forum mingguan atau laporan bulanan, disertai catatan perbaikan.

Pimpinan juga memberikan apresiasi untuk kinerja yang baik. Setelah evaluasi, pimpinan memberikan tindak lanjut berupa arahan tambahan, diskusi kelompok kecil, atau pembinaan teknis internal untuk meningkatkan performa kerja, menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya penilaian tetapi juga pengembangan kapasitas karyawan.Informan juga menyampaikan bahwa proses evaluasi pimpinan bersifat terbuka dan membangun. Karyawan diberi kesempatan klarifikasi dan ruang diskusi untuk menyampaikan kendala atau saran. Evaluasi yang konstruktif dinilai mampu meningkatkan semangat kerja dan mendorong tanggung jawab. Secara keseluruhan, proses evaluasi di bidang Management Billing berjalan baik dan berpengaruh positif terhadap motivasi serta perbaikan kinerja karyawan.

Dalam pelaksanaan komunikasi internal di PT Haleyora Powerindo Jatinegara, khususnya pada bagian Management Billing, terdapat beberapa bentuk aliran komunikasi yang mendukung efektivitas penyampaian informasi dan peningkatan kinerja karyawan. Aliran komunikasi tersebut meliputi:

Downward Communication adalah proses penyampaian pesan, instruksi, atau kebijakan dari atasan kepada bawahan. Berdasarkan wawancara dengan Key Informan 1 (Bapak Asep, Supervisor), komunikasi ke bawah di PT Haleyora Powerindo Jatinegara dilakukan secara sistematis dan berjenjang. Pimpinan menyampaikan arahan, target, dan perubahan prosedur melalui supervisor, yang kemudian diteruskan kepada koordinator dan seluruh tim Management Billing. Media yang digunakan bervariasi, seperti rapat koordinasi bulanan, briefing pagi, grup WhatsApp, dan pengumuman resmi melalui surat. Bapak Asep menegaskan bahwa komunikasi downward ini penting untuk memastikan seluruh karyawan memahami tugas, tanggung jawab, dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Key Informan 2 (Bapak Sutra Adityo, Petugas Koordinator) juga menyampaikan bahwa ia menerima arahan langsung dari supervisor terkait pembagian tugas, target penagihan, dan evaluasi kerja, kemudian menyampaikan informasi tersebut secara rinci kepada petugas billing di lapangan.

Sementara itu, Informan 1 (Bapak Awang, Petugas Billing) mengakui bahwa komunikasi dari atasan sangat membantu memberikan kejelasan tugas, meskipun terkadang informasi disampaikan mendadak atau belum sepenuhnya dipahami tanpa penjelasan tambahan. Namun, ia menyatakan bahwa komunikasi rutin seperti briefing membantu meminimalisir kesalahpahaman di lapangan.

Upward Communication adalah proses penyampaian informasi, laporan, atau masukan dari bawahan kepada atasan. Menurut Key Informan 2 (Bapak Sutra Adityo), komunikasi ke atas di bagian Management Billing dilakukan secara berkala melalui laporan pekerjaan, penyampaian kendala di lapangan, dan diskusi terkait pencapaian target. Koordinator juga menjadi penghubung antara petugas billing dengan supervisor atau pimpinan. Bapak Asep, Supervisor, menjelaskan bahwa ia menerima laporan dari koordinator setiap akhir pekan, serta laporan insidental jika ada permasalahan teknis atau situasi mendesak di lapangan.

Informan 1 (Bapak Awang, Petugas Billing) menyatakan bahwa ia biasanya menyampaikan keluhan atau kendala teknis melalui koordinator, namun jika diperlukan, ia juga dapat langsung berkomunikasi dengan supervisor. Ia merasa saluran komunikasi ke atas sudah cukup terbuka, meskipun tidak semua rekan kerja aktif memanfaatkan kesempatan tersebut. Dengan adanya komunikasi upward, informasi terkait permasalahan operasional dapat segera ditangani, sehingga berdampak positif terhadap kelancaran pekerjaan.

Komunikasi horizontal terjadi antar karyawan pada level atau posisi yang sejajar, bertujuan meningkatkan koordinasi dan kerja sama tim. Berdasarkan keterangan dari Informan 1 (Bapak Awang, Petugas Billing), komunikasi horizontal di lingkungan Management Billing berjalan cukup efektif, terutama dalam hal saling membantu, berbagi informasi teknis, dan berdiskusi terkait kendala di lapangan. Komunikasi ini dilakukan baik secara langsung saat bertugas maupun melalui grup WhatsApp internal petugas billing.

Key Informan 2 (Bapak Sutra Adityo, Koordinator) menegaskan

pentingnya komunikasi horizontal dalam menjaga kekompakan tim dan meminimalisir kesalahan pelaksanaan tugas. Komunikasi informal antar petugas juga dinilai membantu mempererat hubungan kerja, meningkatkan efektivitas tim. Key Informan 1 (Bapak Asep, Supervisor) mendorong karyawan untuk aktif berkomunikasi antar rekan kerja, terutama saat ada perubahan sistem atau target baru, agar tidak terjadi miskomunikasi yang menghambat pencapaian kinerja.

Komunikasi diagonal adalah proses komunikasi yang melibatkan karyawan dari unit atau level berbeda, namun tidak dalam satu garis hierarki langsung. Key Informan 1 (Bapak Asep, Supervisor) menjelaskan bahwa komunikasi diagonal di PT Haleyora Powerindo Jatinegara biasanya terjadi saat ada kebutuhan koordinasi lintas divisi, seperti ketika tim Management Billing harus berinteraksi dengan bagian administrasi, teknisi, atau customer service.

Key Informan 2 (Bapak Sutra Adityo, Koordinator) menyatakan bahwa komunikasi diagonal tidak terjadi setiap hari, namun penting saat ada permasalahan di lapangan yang membutuhkan penanganan cepat dari divisi lain. Sementara itu, Informan 1 (Bapak Awang, Petugas Billing) mengaku pernah melakukan komunikasi diagonal, misalnya saat berkoordinasi langsung dengan administrasi terkait data pelanggan atau melaporkan kendala teknis ke unit teknisi. Ia merasa komunikasi diagonal mempermudah penyelesaian masalah, meskipun tetap membutuhkan persetujuan atasan.

Employee Relations juga dilakukan untuk menciptakan hubungan atau komunikasi dua arah antara perusahaan dan karyawannya, guna membina kerja sama dan hubungan baik di PT Haleyora Powerindo. Hubungan yang baik antara asisten manajer, supervisor, koordinator petugas, dan petugas management billing sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

PT Haleyora Powerindo Jatinegara memfokuskan Employee Relations melalui dua inisiatif utama. Pertama, penyelenggaraan company gathering secara rutin bertujuan memperkuat hubungan horizontal antar karyawan. Kegiatan ini berfungsi sebagai ajang sosial dan platform

berbagi informasi, ide, serta pengalaman di antara karyawan, koordinator, dan supervisor. Company gathering diharapkan menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif, meningkatkan sinergi tim, dan memberikan kesempatan interaksi informal untuk memperkuat ikatan interpersonal serta rasa kebersamaan dalam organisasi.

Kedua, program best employee diimplementasikan sebagai bentuk apresiasi dan motivasi bagi karyawan berkinerja luar biasa. Melalui program ini, PT Haleyora Powerindo Jatinegara memberikan penghargaan yang tidak hanya meningkatkan motivasi karyawan yang bersangkutan, tetapi juga menginspirasi rekan lainnya untuk meningkatkan kinerja. Pengakuan yang jelas dan terukur membuat karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus berinovasi serta berkontribusi lebih baik.

Berdasarkan wawancara dan observasi lapangan, kinerja karyawan pada bagian Management Billing PT Haleyora Powerindo Jatinegara dapat dijelaskan melalui beberapa aspek:

1.Ketepatan Waktu Penyelesaian Tugas

Key Informan 1, Bapak Asep (Supervisor), menyampaikan bahwa sebagian besar karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai target, terutama dalam pelaporan dan penagihan. Namun, masih ada hambatan jika ada perubahan instruksi yang belum sepenuhnya dipahami karyawan.

2.Keakuratan Data dan Laporan

Berdasarkan penjelasan Key Informan 2, Bapak Sutra Adityo (Petugas Koordinator), ketepatan dan keakuratan data billing adalah indikator utama kinerja karyawan. Ia menilai mayoritas petugas telah bekerja cukup baik, meskipun pengawasan masih diperlukan untuk meminimalisir kesalahan administrasi.

3.Kemampuan Memahami Instruksi Pimpinan

Informan 1, Bapak Awang (Petugas Billing), mengungkapkan bahwa ia dan rekan-rekannya berusaha memahami dan mengikuti arahan atasan. Namun, jika komunikasi kurang jelas, terkadang timbul kebingungan yang memengaruhi hasil kerja. Oleh karena itu, kejelasan komunikasi dari pimpinan sangat berperan dalam meningkatkan kinerja.

4.Evaluasi Terhadap Perubahan dan Kebijakan Baru

Menurut Key Informan 2, Bapak Sutra Adityo (Koordinator), evaluasi rutin dari supervisor mendorong peningkatan kinerja. Evaluasi ini tidak hanya menilai hasil kerja, tetapi juga memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan.

5.Semangat dan Motivasi Kerja

Informan 1, Bapak Awang (Petugas Billing), menyampaikan bahwa komunikasi internal yang baik dari pimpinan mampu meningkatkan semangat dan motivasi kerja. Instruksi yang jelas dan dukungan atasan membuat karyawan lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas.

Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi mencakup evaluasi makro, reaksi, aktivitas karyawan, harapan, sikap pribadi, dan peluang, yang membentuk iklim komunikasi organisasi sebagai gabungan persepsi kompleks anggota terkait pekerjaan (Dari & Michael Jibrael Rorong, 2024). Beberapa dimensi iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules adalah:

1.Kepercayaan

Dalam konteks strategi komunikasi internal PT Haleyora Powerindo, pimpinan berperan krusial dalam menyampaikan informasi secara transparan dan akurat, sehingga setiap anggota organisasi merasa dihargai dan diperhatikan. Seperti yang diungkapkan informan, “Setuju, pimpinan juga harus jadi contoh dalam hal komunikasi yang baik. Kalau mereka bisa jujur dan terbuka, pasti kita semua jadi lebih percaya, kita merasa ada kepercayaan di sini, kita jadi lebih termotivasi untuk kerja dengan baik. Rasanya lebih enak kalau bisa berkontribusi secara maksimal." Ini menunjukkan bahwa pimpinan telah memaksimalkan strategi komunikasi internal untuk meningkatkan kepercayaan karyawan.

2.Pengambilan Keputusan

Setiap karyawan diharapkan dapat berkomunikasi dan berkonsultasi terkait kebijakan atau pekerjaan, serta berhak menyampaikan pendapat kepada pimpinan untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan. Informan menyatakan, “Kalau pimpinan mendorong komunikasi yang terbuka dan partisipatif, kita pasti bisa sering diskusi bareng secara terbuka buat ngehasilin Keputusan, terkadang sih tapi gak jarang juga tidak dilibati”. Ini mengindikasikan bahwa pimpinan telah memaksimalkan komunikasi yang terbuka dan partisipatif untuk

meningkatkan kepercayaan diri karyawan.

3.Kejujuran

Kejujuran dan keterbukaan terlihat dari karyawan yang dapat mengungkapkan pemikirannya tanpa memandang orang lain. Informan menyampaikan, “Pimpinan sih mendorong komunikasi yang terbuka pasti jadi kita semua jadi lebih semangat, ketika kita bisa berbicara dan menyampaikan pendapat, kita jadi merasa lebih dihargai." Ini menunjukkan bahwa pimpinan telah menjalankan strategi komunikasi yang terbuka dan jujur, membuat karyawan merasa dihargai karena mendapatkan akses mudah ke informasi relevan, kecuali yang bersifat rahasia.

4.Mendengarkan Komunikasi Ke Atas

Semua karyawan harus mendengarkan satu sama lain ketika bawahan melaporkan masalah atau memberikan saran. Informan mengungkapkan, “Itu yang bikin kita semangat kerja. Gak cuma disuruh kerja, tapi dilibatkan juga dalam diskusi. Misalnya waktu rapat tim kemarin, spv minta pendapat kita soal sistem baru”. Ini menunjukkan bahwa karyawan merasa dilibatkan dan lebih aktif berpartisipasi dalam proses komunikasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja individu dan tim. Dengan demikian, penerapan strategi komunikasi internal pimpinan akan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan

**E. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian, strategi komunikasi internal pimpinan PT Haleyora Powerindo Jatinegara dalam meningkatkan kinerja karyawan bidang Management Billing umumnya menggunakan pola vertikal ke bawah, melalui rapat rutin, grup WhatsApp, dan briefing pagi. Informasi disampaikan berjenjang dari pimpinan ke supervisor/koordinator, lalu ke petugas lapangan. Komunikasi langsung pimpinan ke petugas lebih sering terjadi saat evaluasi atau perubahan teknis.

Namun, beberapa petugas merasa komunikasi belum optimal, terutama karena keterbatasan ruang dialog dan kurangnya kejelasan informasi. Meskipun demikian, penggunaan media digital membantu penyebaran informasi, dan apresiasi dari pimpinan dapat meningkatkan motivasi kerja.

Proses evaluasi karyawan dilakukan rutin dengan indikator kinerja seperti target, kedisiplinan, dan

kemampuan menyelesaikan masalah. Evaluasi ini disertai umpan balik dan tindak lanjut berupa pembinaan teknis, serta bersifat terbuka, yang berdampak positif pada semangat dan kinerja karyawan.

Untuk mempererat hubungan karyawan dengan pimpinan, perusahaan rutin menyelenggarakan company gathering dua kali setahun. Kegiatan ini bertujuan membangun keakraban, kekompakan, dan rasa kekeluargaan. Meskipun tidak berdampak langsung pada aspek teknis kinerja petugas billing, company gathering memberikan pengaruh psikologis positif, meningkatkan loyalitas, kekompakan tim, dan suasana kerja kondusif, yang berpotensi mendukung motivasi dan performa jangka panjang.

Selain itu, program best employee diumumkan rutin setiap tiga bulan sekali sebagai apresiasi bagi karyawan berkinerja terbaik. Program ini terbukti memberikan motivasi tambahan bagi petugas billing untuk meningkatkan kualitas kinerja, menciptakan persaingan sehat, dan mendorong semangat kerja. Meskipun penghargaan tidak selalu diterima semua karyawan, program ini berdampak positif pada peningkatan produktivitas dan motivasi.

Secara keseluruhan, kegiatan employee relations, baik company gathering maupun program best employee, berkontribusi positif terhadap lingkungan kerja di PT Haleyora Powerindo Jatinegara. Dampaknya, meskipun tidak langsung pada perbaikan teknis kinerja petugas billing, terbukti meningkatkan loyalitas, rasa kebersamaan, dan motivasi kerja. Dengan demikian, employee relationship menjadi faktor pendukung peningkatan kinerja karyawan, khususnya dalam aspek psikologis dan motivasional pada petugas billing.

## DAFTAR PUSTAKA

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. Humanika, 21(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Abrar, M. (2024). Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif (Team UNJA PUBLISHER (ed.)).

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF

KUALITATIF dan R&D (Sutopo (ed.)). PENERBIT ALFABETA BANDUNG.

Liana, W. (2022). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Teknologi Dan Seni, 1(2), 67–72.

Nasution, A. F. (2023). METODE PENELITIAN KUALITATIF (M. Albina (ed.)). CV. Harfa Creative.

Mario. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGI PENGGUNA BPJS KETENAGAKERJAAN DI FASILITAS KESEHATAN KOTA BEKASI. Universitas Bina Sarana Informatika.

Mazaya, N. N., & Suliswaningsih. (2023). Perancangan Ui/Ux Aplikasi “Dengerin” Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking. Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, 12(2), 39–49. https://doi.org/10.34010/komputa.v12i2.10157

Dari, I. W., & Michael Jibrael Rorong. (2024). PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. FLEXTRONICS BATAM. SCIENTIA JOURNAL Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 6(2). https://doi.org/10.29313/bcspr.v3i2.7575

Liana, W. (2022). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Teknologi Dan Seni, 1(2), 67–72.