

## KOMUNIKASI INTERNAL MELALUI PROGRAM GA-DESK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DEPARTEMEN GENERAL AFFAIR PT. HARRISON AND GIL-JAVA

### *Internal Communication Through The Ga-Desk Program To Improve Department General Affair Services PT Harrison And Gil-Java*

\*Erry Cahyono<sup>1</sup>, Yogi Akbar Sunardiansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu  
<sup>1,2</sup>Manajemen Bisnis Industri Furnitur  
E-mail: erricahyono123@gmail.com

Received: 11 September 2023

Accepted: 04 Desember 2023

#### ABSTRAK

Menurut survei "Work Reimagined Employee Survey" oleh tim HUMAS Ernst & Young Indonesia 2021, hanya 15% karyawan yang ingin kembali bekerja sepenuhnya dari kantor setelah pandemi berakhir. Mayoritas responden lebih memilih fleksibilitas dalam pengaturan kerja (32%), bekerja sepenuhnya dari jarak jauh (29%), atau sistem hybrid (23%). Survei ini mencerminkan tren pertumbuhan karyawan yang ingin bekerja dari rumah (WFH) daripada di kantor (WFO), berdampak pada interaksi sosial antar karyawan, komunikasi tatap muka berkurang, dan potensi perbedaan persepsi. Hal ini mempengaruhi komunikasi internal di perusahaan. Komunikasi internal yang efektif penting untuk keterlibatan karyawan dan kelangsungan hidup organisasi. Konflik dalam organisasi sering muncul akibat komunikasi internal yang tidak efektif, menghambat proses kerja, koordinasi, dan penyampaian pesan. Tantangan komunikasi internal berdampak signifikan pada kinerja manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki aktivitas komunikasi internal dan dampaknya terhadap Departemen General Affair di PT Harrison dan Gil-Java melalui program GA-Desk. Pendekatan kualitatif digunakan, khususnya metodologi studi kasus. Pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, analisis dokumen, dan triangulasi data. Studi dilakukan selama sembilan minggu, dari 16 Januari 2023 hingga 11 Maret 2023, di PT Harrison and Gil-Java di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Sumber data primer adalah narasumber dari beberapa departemen. Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian akan dianalisis dan dijabarkan untuk memberikan gambaran proses komunikasi internal melalui program GA-Desk dan dampaknya terhadap pelayanan departemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses komunikasi internal dan peran program GA-Desk dalam meningkatkan pelayanan Departemen General Affair di PT Harrison dan Gil-Java serta memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan.

**Kata kunci:** PPKM, Komunikasi Internal, Departemen General Affair, Program GA-Desk.

#### ABSTRACT

According to the "Work Reimagined Employee Survey" survey by the 2021 Ernst & Young Indonesia HUMAS team, only 15% of employees want to fully return to work from the office after the pandemic ends. The majority of respondents prefer flexibility in work arrangements (32%), working completely remotely (29%), or a hybrid system (23%). This survey reflects the growing trend of employees wanting to work from home (WFH) rather than in the office (WFO), impacting social interaction between employees, reduced face-to-face communication, and potential differences in perceptions. This affects internal communication in the company. Effective internal communication is important for employee engagement and organizational survival. Conflicts within organizations often arise due to ineffective internal communication, impeding work processes, coordination, and message delivery. Internal communication challenges have a significant impact on human resource management performance. This study aims to investigate internal communication activities and their impact on the General Affair Department at PT Harrison and Gil-Java through the GA-Desk program. A qualitative approach is used, in particular the case study methodology. Data collection involved interviews, observation, document

*analysis, and data triangulation. The study was conducted for nine weeks, from 16 January 2023 to 11 March 2023, at PT Harrison and Gil-Java in Semarang, Central Java, Indonesia. Primary data sources are sources from several departments. This study collected data through interviews, observation, and document analysis. The research results will be analyzed and elaborated to provide an overview of the internal communication process through the GA-Desk program and its impact on departmental services. This study aims to explore the internal communication process and the role of the GA-Desk program in improving the services of the General Affair Department at PT Harrison and Gil-Java and provide practical recommendations for improvement.*

**Keywords:** PPKM, Internal Communication, General Affair Department, GA-Desk Program.

## PENDAHULUAN

Pengaruh kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang diberlakukan saat pandemi COVID-19 masih dirasakan hingga saat ini meskipun kebijakan tersebut tidak diberlakukan kembali. Tim Public Relation Ernst & Young Indonesia melakukan survei riset bertajuk "Work Reimagined Employee Survey" yang melibatkan 16.000 karyawan di 16 negara, termasuk 1.037 responden di Asia Tenggara pada Juli 2021. Dari survei tersebut, diketahui hanya 15% karyawan yang ingin kembali bekerja sepenuhnya dari kantor setelah pandemi berakhir. Sisanya 32% menginginkan fleksibilitas dalam bekerja sesuai dengan keadaan, 29% ingin bekerja sepenuhnya dari jarak jauh, dan 23% lebih memilih sistem hybrid yang menggabungkan bekerja dari kantor dan jarak jauh (EY Indonesia PR Team, 2021). Survei tersebut mencerminkan fakta bahwa saat ini semakin banyak karyawan yang ingin bekerja dari rumah atau Work from Home daripada harus ke kantor atau Work from Office. Hal ini berdampak pada interaksi sosial antar karyawan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, seperti berkurangnya komunikasi tatap muka yang terkadang menimbulkan perbedaan persepsi dan mempengaruhi proses komunikasi internal di perusahaan.

Fenomena di dalam perusahaan mengenai cara komunikasi internal yang dekat korelasinya dengan kesinambungan perusahaan tentu menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena hal ini dapat terjadi di seluruh bidang perusahaan dan menimbulkan dampak yang sangat besar, terutama bagi perusahaan yang memiliki banyak bagian departemen pekerjaan dan melibatkan kinerja sumber daya manusia di dalamnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap organisasi menghadapi tantangan dalam komunikasi internal, seperti perbedaan pemahaman antara pimpinan dan bawahan terkait pelaksanaan kegiatan, keterbatasan dalam berbagi informasi dari manajemen kepada karyawan, dan gaya kepemimpinan pemimpin yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan.

Penelitian terdahulu terhadap menghadapi konflik organisasi dalam manajemen konflik antara Departemen Sales Marketing dan Front Office di The Hills Hotel Batam bahwa komunikasi dapat menjadi unsur penting di dalam organisasi. Hasil penelitian memberikan fakta bahwa konflik yang terjadi berasal dari kurang efektifnya komunikasi internal sehingga beberapa pekerjaan menjadi terhambat, sehingga perlu adanya peningkatan komunikasi internal yang dilakukan seperti koordinasi dan penyampaian pesan (Rara & Novitasari, n.d. 2021). Penelitian lain dari (Muhariani, 2022) memberikan pandangan bahwa komunikasi internal memberikan tantangan di dalam kegiatan perusahaan PT Blue Bird Tbk terutama pada saat pandemi COVID-19 terkait peran komunikasi internal yang dilakukan untuk karyawannya. Penelitian ini mendapatkan hasil berupa penekanan kepada perusahaan untuk tetap meningkatkan proses berkomunikasi secara internal antara karyawan dan stake holder dengan tujuan dapat mencapai visi perusahaan. Terkait dengan pembahasan penelitian komunikasi internal, penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Sukatno et al. 2018) tentang studi kasus karyawan di PT Solid Logistics terhadap peningkatan employee engagement menyimpulkan bahwa komunikasi internal sangat mendasar bagi perusahaan sebagai sarana dalam menghubungkan persamaan visi dan harapan karyawan di dalam kinerja perusahaan. Secara mendasar, hal ini dipandang sebagai sumber kekuatan dan bentuk peningkatan kinerja yang memungkinkan karyawan untuk berkontribusi secara maksimal dalam bekerja sama untuk mencapai hasil yang terbaik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk menggunakan topik komunikasi internal dan disertai dengan objek yang mengarah pada unsur peningkatan. Perbedaan

penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang menjabarkan aktivitas komunikasi internal dengan objek program GA-Desk pada Departemen General Affair di PT Harrison and Gil-Java menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

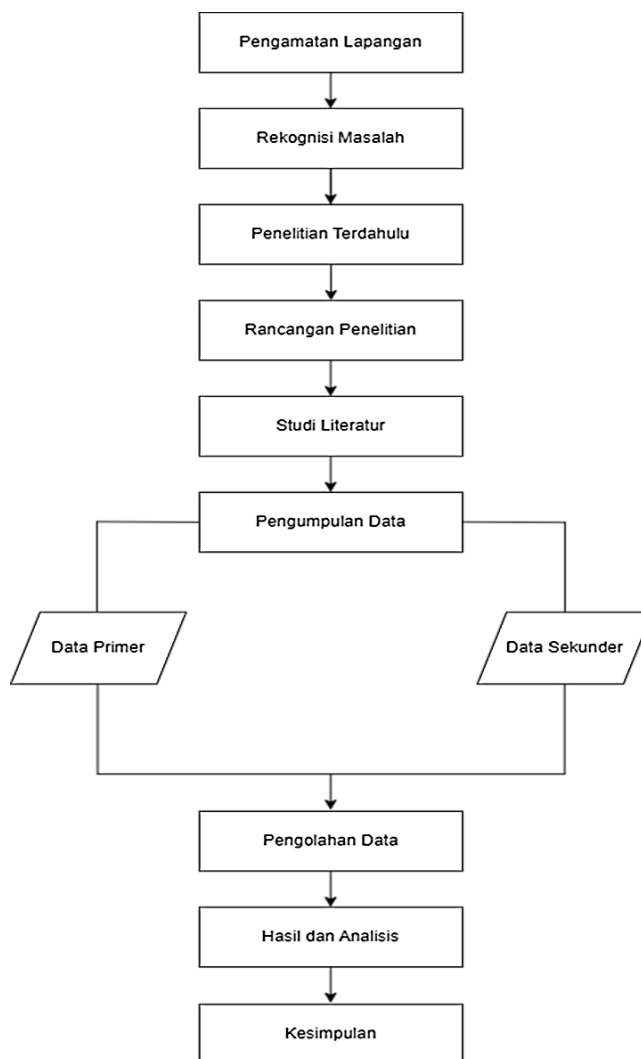
Peneliti melakukan penelitian pada bagian Departemen General Affair di PT Harrison and Gil-Java untuk mengamati aktivitas proses komunikasi yang terjadi. Departemen tersebut bertanggung jawab terhadap unsur pelayanan, pengadaan, pendataan dan perawatan aset perusahaan, sampai dengan menjalin komunikasi baik dengan seluruh departemen. Pengamatan yang peneliti lakukan dilatarbelakangi karena peneliti menemukan hambatan yang menghambat aktivitas komunikasi internal dan mempengaruhi aspek pelayanan departemen tersebut. Hambatan tersebut berasal dari faktor internal maupun eksternal individual yang mempengaruhi aktivitas proses komunikasi yang terjadi. Hal ini kerap-kali membuat adanya kekeliruan informasi dan banyak mengorbankan waktu pekerjaan yang tidak semestinya dikerjakan serta berpengaruh pada faktor pelayanan di departemen tersebut. Fenomena tersebut membuat pihak manajemen mengambil langkah penyelesaian dengan membuat program baru di departemen tersebut bernama GA-Desk. GA-Desk sebagai bentuk program baru peningkatan pelayanan departemen General Affair untuk menyikapi permasalahan komunikasi internal yang ada.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mana peneliti menggunakan metode pendekatan studi kasus dalam meneliti alur komunikasi internal melalui program GA-Desk untuk mengumpulkan data. Peneliti memperoleh dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merujuk pada data yang diperoleh langsung dari pihak yang memberikan informasi yang relevan, sedangkan sumber data sekunder merujuk pada data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya melalui dokumen atau data yang sudah ada sebelumnya.

Objek dalam penelitian ini yaitu program GA-Desk yang berlangsung. Subjek narasumber dalam penelitian ini berjumlah 7 narasumber yaitu karyawan yang ada di Departemen General Affair, Departemen Human Relation, Departemen Logistik, Departemen EHS dan Departemen Purchasing di PT Harrison and Gil-Java. Peneliti melakukan observasi, wawancara dan analisis dokumen di dalam mengumpulkan data. Strategi pengumpulan data dipilih dengan hati-hati untuk memastikan fokus dan kedalaman data dalam proses selanjutnya. Pengolahan data melalui triangulasi dilakukan melalui proses analitis yang bertujuan untuk menggabungkan, mengarahkan, menghilangkan ketidaksesuaian, dan mengorganisasikan data secara sistematis untuk mencapai kesimpulan akhir dan memverifikasinya. Penyajian data melibatkan pengelompokan data yang telah dilakukan triangulasi melalui pengelompokan yang dapat dilakukan dengan menggunakan label atau metode lainnya. Kesimpulan dapat dihasilkan melalui analisis data yang dikumpulkan dan triangulasi sebelumnya.

Gambar 1 di bawah ini menggambarkan alur pelaksanaan proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti.



**Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian**  
**Figure 1. Research Implementation Flow**

Sumber: Dokumen Pribadi/Source: Personal Document

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil observasi di Departemen General Affair menunjukkan bahwa komunikasi internal di departemen ini sudah berlangsung sebelum adanya program GA-Desk melalui kegiatan komunikasi sehari-hari. Departemen General Affair berada di bawah naungan Human Relations Department dan Head General Affair Department. Program GA-Desk memiliki dua kategori target, yaitu target primer dan target sekunder. Sasaran utama program ini adalah staf Departemen Umum, sedangkan target sekunder meliputi faktor-faktor eksternal yang terkait dengan Departemen Umum, seperti hubungan komunikasi internal dengan departemen lain dan pelayanan kepada tamu luar. Dalam praktiknya, program GA-Desk menggunakan media baik tradisional maupun digital untuk mendukung kegiatan komunikasi internal. Media tradisional mencakup komunikasi langsung dan file fisik yang diarsipkan dan didokumentasikan. Media digital meliputi email, telepon kantor, dan Whatsapp. Selama program GA-Desk, media digital banyak digunakan untuk komunikasi internal. Komunikasi internal melalui program GA-Desk telah terintegrasi melalui satu akun email dan nomor telepon khusus atas nama GA-Desk yang dapat diakses oleh semua departemen. Hal ini memungkinkan segala bentuk pelayanan, permintaan, pengadaan barang, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan Departemen Umum dapat diakses melalui media ini.

Program GA-Desk merupakan program baru di Departemen General Affair dan sudah disosialisasikan ke masing-masing departemen. Sosialisasi dilakukan melalui poster yang dipasang di tempat-tempat strategis dengan tujuan untuk memudahkan karyawan mendapatkan informasi terkini. Selain itu juga dilakukan sosialisasi melalui e-mail kepada para kepala departemen untuk menginformasikan kepada staf tentang penggunaan program GA-Desk. Selama menjalankan program GA-Desk, kegiatan seperti rapat atau evaluasi dijadwalkan sebulan sekali. Namun jika ada kegiatan mendesak, pertemuan atau evaluasi dilakukan di luar jadwal sesuai kebutuhan, misalnya mengunjungi tamu dari luar negeri dalam proses bisnis yang mendadak. Departemen melakukan konsultasi internal mengenai kesimpulan atau persetujuan program kepada pimpinan manajemen yaitu Manajer Sumber Daya Manusia atau Direktur Sumber Daya Manusia. Departemen ini menyadari bahwa penyelesaian pekerjaan belum tentu sempurna, dan jika ada kendala akan berkonsultasi dan meminta arahan lebih lanjut.

Selain itu untuk memperkuat keberadaan Program GA-Desk sebagai peningkatan pelayanan, peneliti memberikan informasi terkait adanya perubahan sebelum dan sesudah adanya program tersebut melalui tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Perbandingan Program**

**Table 1. Program Comparison**

NO	Keterangan	
	Sebelum Ada Program GA-Desk	Sesudah Ada Program GA-Desk
1.	Komunikasi terkait permintaan pelayanan dari departemen lain kurang terstruktur karena alur komunikasi tidak satu pintu informasi.	Komunikasi terkait permintaan pelayanan dari departemen lain sudah terstruktur melalui prosedur, seperti permintaan ATK, permintaan kendaraan dan hal lainnya yang meliputi departemen General Affair melalui satu akun <i>e-mail</i> dan telepon khusus program GA-Desk, sehingga alur permintaan dapat melalui satu pintu yang jelas.
2.	Pengarsipan dari hasil temuan dan permintaan pelayanan yang kurang tertata dengan baik.	Adanya pengelompokan berkas terkait permintaan dan pelayanan yang sudah sesuai bagiannya, sehingga lebih tertata dan memudahkan dalam pengarsipan.
3.	Pimpinan terkadang sulit untuk menilai <i>track record</i> departemen, hal ini dikarenakan kurang mendukungnya laporan yang diserahkan.	Terciptanya laporan program GA-Desk yang berisi kegiatan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan pengarsipan melalui laporan dalam bentuk <i>Microsoft Excel</i> , sehingga memudahkan pimpinan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja departemen.
4.	Adanya komplain terkait keberlangsungan individu Departemen General Affair dalam menanggapi dan menindaklanjuti terkait pelayanan.	Tersedianya admin GA-Desk yang bertugas menangani dan menanggapi permintaan dengan bahasa yang disampaikan dapat lebih tertata, sopan dan menyenangkan perasaan si peminta layanan, sehingga membuat suasana kerja lebih menyenangkan.

Peneliti telah melakukan wawancara terhadap narasumber mengenai aktivitas komunikasi internal melalui program GA-desk, dengan hasil wawancara terdapat pada halaman lampiran tugas akhir ini. Salah satu pertanyaan yang ditanyakan adalah tujuan komunikasi internal melalui program GA-Desk. Hasil wawancara bersama Dewo Yudho, selaku staf *General Affair* dan sebagai narasumber kunci menyampaikan bahwa adanya program GA-Desk ini bertujuan sebagai alat sarana komunikasi internal untuk meningkatkan pelayanan, menyampaikan informasi dan memelihara hubungan baik antara sesama staf

departemen dan menghindari kesalahpahaman komunikasi yang terjadi di dalam lingkup pekerjaan.

Hasil menelaah dokumen menunjukkan terdapat alur pesan yang ada di dalam program tersebut, yaitu untuk menyampaikan informasi di dalam melakukan komunikasi internal terlebih dalam hal pelayanan, perlu adanya tahapan yang dilalui seperti bentuk sosialisasi yang telah dilakukan sebelumnya, yang pada dasarnya program GA-Desk hadir sebagai bentuk alat penyempurnaan kinerja departemen *General Affair* dalam melayani departemen lainnya demi membaiknya alur komunikasi internal yang terjadi. Gambaran terkait alur pesan tersebut dapat digambarkan melalui gambar bagan berikut.



**Gambar 2. Alur Penyampaian Informasi**  
**Figure 2. Information Submission Flow**  
 Sumber: Mukasi/Source: Mukasi

Bentuk pesan di dalam program GA-Desk yang dilakukan lebih banyak menggunakan teks atau tulisan dan sosialisasi menggunakan media *e-mail* dan poster tentang pengadaan informasi.



**Gambar 3. Poster Sosialisasi GA-Desk**  
**Figure 3. GA-Desk Socialization Poster**  
 Sumber: Harrison & Gil/ Source: Harrison & Gil

Komunikasi internal pada Departemen General Affair sudah terjalin sebelum adanya program GA-Desk berlangsung, namun kurang terstruktur. Program ini diharapkan dapat meningkatkan struktur, transparansi dan akuntabilitas dalam meningkatkan komunikasi internal di lingkungan organisasi Departemen General Affair dan departemen lainnya. Program ini melibatkan alur komunikasi internal antara Departemen General Affair dengan departemen lainnya, sehingga setiap departemen dapat terlibat langsung pada saat melakukan komunikasi internal melalui program GA-desk. Selain itu umpan balik dari stakeholder internal juga didapatkan oleh Departemen General Affair dengan adanya program ini, seperti pada saat meeting atau evaluasi yang terdapat masukan, kritik dan saran terkait kebijakan dan arahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan berikut bahwa definisi komunikasi internal dari (Agustini et al., 2019) dalam (Muhariani, 2022) mengemukakan bahwa, "Komunikasi internal didefinisikan

sebagai alat dan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi, menjaga hubungan antar sesama anggota organisasi, mencegah adanya kesalahpahaman di dalam organisasi dan sebagai perantara dalam menyampaikan aspirasi para pihak internal terhadap keberlangsungan organisasi secara keseluruhan”.

Program GA-desk berperan di dalam peningkatan pelayanan departemen terutama dalam mengatur jalannya alur aktivitas komunikasi internal yang dilakukan Departemen General Affair ke departemen lainnya, selain itu sebagai bentuk kerja sama pimpinan manajemen terhadap seluruh karyawan departemennya secara sistematis seperti teori peranan komunikasi internal dari (Wibowo, 2021) yang mengemukakan bahwa, “Peranan komunikasi internal sebagai bentuk kerja sama antara pemimpin perusahaan dengan publik internal yang dilakukan secara berkesinambungan yang berdasarkan intensitas komunikasi internal yang efektif, proses kerja sama tersebut sangat berdasar kepada cara penyampaian hubungan pelayanan komunikasi dalam mengkomunikasikan informasi di dalam internal perusahaan dengan tujuan melakukan pendekatan komunikasi internal”. Peranan program GA-Desk yang dijalankan saat ini dapat dilihat dalam proses komunikasi internal melalui bagan berikut sesuai dengan teori yang dikemukakan (David Clutterbuck and Sheila Hirst, 2002 dalam Muhariani, 2022).



**Gambar 4. Peranan proses GA-Desk**  
**Figure 4. The role of the GA-Desk process**  
 Sumber: Mukasi/Source: Mukasi

Bagan di atas menunjukkan bahwa peranan program GA-Desk melalui proses komunikasi internal sudah terbagi dengan jelas, diantaranya:

1. Menetapkan tujuan Departemen *General Affair*.
2. Menentukan sasaran internal.
3. Menetapkan tujuan melakukan aktivitas program.
4. Menyampaikan pesan dan konteksnya.
5. Memanfaatkan media yang ada.
6. Melaksanakan *meeting* atau evaluasi program.
7. Memikirkan dampak proses komunikasi program.

Hal ini juga sejalan dengan adanya teori peningkatan pelayanan, “Peningkatan pelayanan memiliki arti sebuah pelayanan yang memiliki pengaruh yang dirasakan oleh lingkungan sekitarnya dengan memperhatikan kualitas pelayanan, prosedur, pelayanan yang diberikan dengan tata bahasa yang sopan dan santun disertai dengan adanya kepastian waktu dan anggaran (Rianti, 2019)”.

Mendefinisikan tujuan komunikasi internal melalui program yang ada, seperti teori yang dikemukakan oleh (Wicaksono, 2014) dalam (Muhariani, 2022), “Pentingnya komunikasi internal dalam kemajuan perusahaan tidak bisa diremehkan. Salah satu tujuan utama komunikasi internal adalah membangun hubungan kekeluargaan antar anggota perusahaan. Dalam menciptakan budaya kekeluargaan ini, komunikasi internal memiliki peran yang sangat signifikan, sehingga perusahaan yang menerapkan komunikasi internal yang efektif akan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan”. Tujuan dari adanya program GA-Desk yang dijalankan Departemen General Affair diantaranya,

1. Meningkatkan kontrol dan pelayanan.
2. Menjadi sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dari *Departemen General Affair*.
3. Memelihara hubungan baik antar sesama staf departemen.
4. Menghindari kesalahpahaman komunikasi yang terjadi dalam bekerja.
5. Mempermudah pihak atasan untuk mengontrol jalannya kegiatan komunikasi internal yang terjadi, terutama dalam hal pelayanan.
6. Memastikan semua pekerjaan dapat selesai terstruktur dengan risiko terkecil.

Menjabarkan pesan dan konteksnya, dalam proses ini pesan yang ingin disampaikan adalah penyempurnaan kinerja Departemen General Affair dalam melayani departemen lainnya demi membaiknya alur komunikasi internal yang terjadi dan demi keberlangsungan kinerja karyawan dan perusahaan. Konteks komunikasi internal yang dilakukan melalui program yang ada dimaksimalkan dengan melakukan komunikasi satu arah menggunakan media penyampaian informasi, misalnya menggunakan teks dan gambar dan komunikasi dua arah pada saat adanya sosialisasi, *meeting* atau evaluasi, misalnya pada saat sosialisasi program yang dilakukan Departemen General Affair ke departemen lainnya dan kegiatan *feedback* yang berasal dari *meeting* atau evaluasi bersama pimpinan setiap satu bulan sekali, sampai dengan tanggapan departemen lainnya terhadap program GA-Desk.

(Hadi, 2015) dalam (Muhariani, 2022) menjabarkan bahwa “Media komunikasi internal dibagi ke dalam dua kategori, yaitu media tradisional dan media modern atau digital. Media tradisional seperti unsur suara, teks, radio, film, televisi, majalah) dan media digital seperti internet, media online, aplikasi, dan lain sebagainya”. Hal ini sejalan dengan program GA-Desk bahwa media yang digunakan adalah media tradisional dan media digital. Media tradisional seperti berkomunikasi secara langsung dan tulisan berupa berkas fisik yang nantinya diarsipkan dan didokumentasikan dan media digital seperti e-mail user karyawan, telepon kantor dan aplikasi Whatsapp. Selama program GA-Desk berlangsung, ternyata media digital



lebih banyak digunakan untuk menunjang proses komunikasi internal yang terjadi. Melalui media yang ada didukung juga dengan adanya sumber daya internal yang bertanggung jawab untuk menjalankan program tersebut sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan seperti pelayanan, penginputan, pengarsipan dan pelaporan.

Hasil triangulasi data terkait hasil wawancara bersama narasumber, menjabarkan bahwa konteks audiens tentang pesan yang ada di dalam program GA-Desk, telah diberikan serta disosialisasikan yang nantinya akan diterima oleh departemen lain, begitupun sebaliknya. Sehingga setiap departemen dapat memahami informasi dan menjalankan program yang disampaikan. Dengan demikian proses komunikasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan program. Umumnya sosialisasi dilakukan untuk menyampaikan informasi. Misalnya, contoh kasus pada Departemen Purchasing melakukan sosialisasi dan pemberitahuan melalui e-mail akun GA-Desk terkait keterlambatan stok barang, karena pekerjaannya yang saling berhubungan, koordinasi seperti ini sangat membantu dalam mengatur komunikasi untuk rencana kerja selanjutnya. Secara keseluruhan, program GA-Desk memiliki konteks pesan di dalamnya sebagai proses penyampaian maksud dalam hal meningkatkan layanan, meningkatkan alur komunikasi internal, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, dan memperkenalkan inovasi dalam administrasi Departemen General Affair. Program ini berperan penting dalam meningkatkan layanan kinerja departemen GA dan meningkatkan komunikasi dengan departemen lain.

Keberhasilan pesan yang diterima dengan nalar selama menjalankan program, sejauh ini tidak ada keluhan informasi yang mendalam dikarenakan alur komunikasi dapat dijalankan dan departemen lain dapat menangkap maksud dan memberikan umpan balik pesan dengan baik. Komunikasi internal melalui program GA-Desk sudah berjalan dengan alur komunikasi yang sudah ditentukan. Selain itu, tidak ada kendala yang berarti dan program ini memberikan manfaat dalam membantu departemen lain dan mendukung kegiatan perencanaan dan pengembangan program serta penggunaan media komunikasi yang ada merupakan faktor penting dalam pelaksanaan program ini.

Dampak proses komunikasi menjadi hal terakhir yang terjadi melalui program komunikasi internal ini, alur komunikasi internal melalui Program GA-Desk sudah berjalan dengan adanya dukungan pihak yang terlibat di dalam alur komunikasi yang sudah ditentukan, sehingga memberikan simbiosis yang saling menguntungkan bagi Departemen General Affair dengan departemen lainnya terutama dalam hal peningkatan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan peranan program GA-Desk yang telah dijalankan meliputi, tujuan departemen yang sudah jelas, sasaran internal yang dituju, tujuan melakukan aktivitas program yang telah tercapai, pesan dan konteksnya dapat diterima oleh sasaran program, media yang ada dapat dimanfaatkan sebagai pendukung jalannya program serta tidak adanya keluhan informasi yang mendalam dalam menjalankan program GA-Desk.

## **SIMPULAN**

Peranan komunikasi internal melalui program GA-Desk di Departemen General Affair sudah berjalan sesuai, dimana telah meningkatkan kontrol dalam peningkatan pelayanan dan menjadi sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya alur komunikasi yang terstruktur meliputi penetapan tujuan departemen yang jelas, memastikan sasaran internal yang dituju, tujuan melakukan aktivitas program yang telah tercapai, pesan dan konteksnya dapat diterima oleh sasaran program dan tidak adanya keluhan informasi yang mendalam terkait program GA-Desk. Ditambah dengan adanya kegiatan pemasangan poster di papan informasi dan juga sosialisasi yang dilakukan menggunakan e-mail akun GA-Desk, mampu memperkuat fungsi komunikasi internal Departemen General Affair. Program GA-Desk telah berkontribusi dalam meningkatkan kegiatan komunikasi internal di Departemen General Affair. Namun, peneliti memiliki saran

kedepannya untuk keberlangsungan program, diantaranya:

1. Untuk industri, penting untuk secara teratur memantau dan mengevaluasi keefektifan program ini. Dengan memastikan proses pelayanan tertata dengan baik dan berjalan lancar, sehingga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dalam pelaksanaan program GA-Desk harus mampu mempertahankan keterlibatan dan partisipasi departemen lain dalam program ini, didukung dengan pegorganisasian seluruh proses dengan baik guna membantu dalam pengarsipan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan untuk menindaklanjuti keefektifan program dalam jangka waktu yang sudah berjalan ke depan, adakah pengaruh atau faktor lain yang membuat program ini terus berjalan atau bahkan tidak berjalan kembali.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu dan PT Harrison & Gil yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., Purnaningsih, N., Manusia, F. E., Pertanian Bogor, I., Departemen, D., Komunikasi, S., & Masyarakat, P. (2019). *Jurnal Komunikasi Pembangunan eISSN 2442-4102 Bulan Februari* (Vol. 16, Issue 1).
- EY Indonesia PR Team. (2021, July 13). *Majority of surveyed Southeast Asia (SEA) employees prefer not to return to pre-COVID-19 ways of working.*
- Rara, A., & Novitasari, C.; (n.d.). Komunikasi Internal Departemen Sales Marketing dan Departemen Front Office The Hills Hotel Batam dalam Menghadapi Konflik Organisasi.
- Rianti, S. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Muhariani, W. (2022). *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi Komunikasi Internal Perusahaan di Masa Pandemi COVID-19*. 1(3), 212–227.
- Sukatno, S. T., Huseini, M., Syafganti, I., & Irwansyah, I. (2018). Komunikasi Internal Pt. Solid Logistics Memengaruhi Meningkatnya Employee Engagement. *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, 3(2), 176.
- Wibowo, A.S. (2021). Strategi Komunikasi Korporat dalam Upaya Peningkatan Komunikasi Internal dan Citra Perusahaan. *Jurnal Lugas*, 125-132.