

## Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di West Natuna Exploration Ltd.

Rani Primalia<sup>1</sup>, Elsie Oktivera<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita (STARKI)<sup>1,2</sup>  
Kompleks Billy & Moon, Pondok Kelapa, Jakarta Timur 13450

e-mail: 2023141014@starki.id<sup>1</sup>, e-mail: elsie\_ukt@starki.id<sup>2</sup>

### Abstract

*Internal communication plays a crucial role in enhancing organizational effectiveness and employee performance. This study aims to explore how internal communication is implemented at West Natuna Exploration Ltd. and how it contributes to employee motivation and performance. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews and observations involving four managerial informants from different departments, each with more than three years of service. The findings reveal that internal communication is generally open and effective, facilitated through both formal and informal channels. These include email, meetings, Microsoft Teams, and instant messaging applications. Two-way interactions between management and employees create a sense of appreciation, involvement, and recognition, which positively influences work motivation. Based on Herzberg's two-factor theory, internal communication functions as both a motivator and a hygiene factor in supporting job satisfaction and productivity. However, challenges such as inconsistent message delivery and less than optimal interdepartmental coordination remain. This study emphasizes the importance of strengthening internal communication strategies to support sustainable performance in the oil and gas exploration industry.*

*Keywords: internal communication, organization, work motivation, employee performance, two-factor theory*

### Abstrak

Komunikasi *internal* berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi *internal* diterapkan di West Natuna Exploration Ltd. dan bagaimana kontribusinya terhadap motivasi serta kinerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi, melibatkan empat informan manajerial dari berbagai departemen dengan masa kerja lebih dari tiga tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *internal* berjalan cukup terbuka dan efektif melalui kombinasi komunikasi *formal* dan *informal*. Saluran komunikasi yang digunakan meliputi email, rapat, *Microsoft Teams*, dan aplikasi pesan instan. Interaksi dua arah antara manajemen dan karyawan menciptakan rasa dihargai, keterlibatan, serta pengakuan atas kinerja, yang berdampak positif terhadap motivasi kerja. Berdasarkan teori dua faktor Herzberg, komunikasi *internal* berfungsi sebagai faktor motivator maupun *hygiene* dalam mendukung kepuasan dan produktivitas kerja. Meski demikian, masih ditemukan tantangan seperti inkonsistensi penyampaian informasi dan koordinasi lintas departemen yang belum optimal. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan strategi komunikasi *internal* untuk mendukung kinerja yang berkelanjutan di industri eksplorasi migas.

Kata kunci: komunikasi *internal*, motivasi kerja, kinerja karyawan, organisasi, teori dua faktor

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan landasan utama dalam aktivitas dasar manusia yang tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun relasi dan membentuk tatanan sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia secara alami terlibat dalam proses komunikasi untuk membangun suatu hubungan, menyampaikan pesan, menciptakan pemahaman bersama serta mencari solusi atas berbagai permasalahan dalam kehidupan sehari-hari (Ardial, 2018). Dalam sebuah organisasi, komunikasi memainkan peran yang jauh lebih kompleks. Komunikasi menjadi instrumen utama dalam membangun koordinasi, menyampaikan kebijakan, mengambil keputusan, serta melakukan evaluasi terhadap berjalannya operasional organisasi.

Komunikasi *internal* tidak semata-mata mencakup aspek *formal* berupa alur *informasi top-down* dan *bottom-up*, tetapi juga melibatkan interaksi *interpersonal* yang terbentuk dalam keseharian kerja. Efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan, tetapi juga oleh sejauh mana komunikasi mampu membangun kepercayaan dan memperkuat relasi antar anggota organisasi. Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, serta antar sesama rekan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan kinerja (Rizkyana et al., 2024).

Komunikasi yang berkualitas dalam sebuah organisasi akan mencerminkan struktur yang sehat dan proses kerja yang efisien. Komunikasi organisasi yang efektif ditandai oleh struktur yang terorganisir, keterbukaan informasi, serta adanya pemahaman bersama atas peran dan tanggung jawab setiap individu. Proses supervisi, pengarahan tugas, hingga pemecahan masalah dalam organisasi sangat bergantung pada kelancaran arus komunikasi *internal* yang ada. Dengan kata lain, komunikasi tidak hanya menjadi instrumen teknis, tetapi juga bagian dari strategi manajerial yang krusial (Silviani, 2020).

Dalam konteks motivasi kerja, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media yang dapat meningkatkan keterlibatan karyawan. Ketika individu merasa dihargai melalui partisipasi dalam percakapan organisasi, memperoleh pengakuan atas kontribusinya, serta diberikan ruang untuk menyampaikan ide, maka akan tumbuh dorongan intrinsik untuk berkinerja lebih baik. Temuan sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi dapat tumbuh dari faktor-faktor seperti penghargaan, rasa keterlibatan, dan kesempatan berkembang, yang semuanya dapat difasilitasi melalui komunikasi yang terbuka dan konstruktif (Esisuarni et al., 2024).

Salah satu teori yang menjadi landasan penting dalam memahami hubungan antara komunikasi dan kinerja adalah teori dua faktor dari Herzberg. Dalam teorinya, Herzberg membagi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan motivasi kerja menjadi dua kategori, yaitu faktor motivator seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, serta faktor *hygiene* seperti hubungan antar rekan kerja, kebijakan perusahaan, dan kondisi kerja. Komunikasi *internal* yang terbuka dan konstruktif dapat berfungsi sebagai motivator maupun *hygiene factor*, karena mampu memberikan penguatan positif terhadap kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang suportif.

West Natuna Exploration Ltd. sebagai salah satu perusahaan eksplorasi minyak dan gas bumi yang beroperasi di Indonesia adalah perusahaan yang sangat bergantung pada kerja tim dan koordinasi yang baik antar departemen dalam kegiatan operasionalnya. Karyawan yang bekerja dalam perusahaan eksplorasi minyak dan gas bumi memerlukan instruksi yang jelas, proses komunikasi yang lancar, serta pemahaman yang sama mengenai tujuan perusahaan. Dengan demikian, komunikasi *internal* yang baik dan lancar adalah krusial bagi keberhasilan kegiatan operasional di perusahaan ini.

Namun hingga saat ini, kajian tentang komunikasi *internal* dalam perusahaan eksplorasi migas di Indonesia masih relatif terbatas. Mayoritas penelitian lebih banyak berfokus pada sektor jasa, pendidikan, atau manufaktur. Padahal, industri migas memiliki tantangan komunikasi yang sangat khas, seperti struktur organisasi yang hierarkis, distribusi lokasi kerja yang tersebar, dan

tekanan operasional yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi yang mendalam mengenai bagaimana komunikasi *internal* dijalankan di sektor ini dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja sumber daya manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi *internal* yang berlangsung di West Natuna Exploration Ltd., dengan fokus pada bagaimana interaksi komunikasi membentuk motivasi dan memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menangkap pengalaman, persepsi, serta dinamika komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja. Kerangka teori Herzberg digunakan untuk menginterpretasi bagaimana aspek-aspek komunikasi berperan sebagai pendorong atau penghambat dalam peningkatan performa kerja.

Validitas pada penelitian ini tergantung pada interpretasi subjektif dari data yang diperoleh melalui wawancara. Hasil penelitian dapat bervariasi tergantung pada bagaimana informan penelitian menggambarkan pengalaman mereka terkait komunikasi *internal* dan kinerja karyawan. Selain itu, pendapat atau pengalaman peneliti mungkin juga dapat mempengaruhi cara pengambilan data ataupun interpretasi data atas kaitan komunikasi *internal* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Beberapa pertanyaan yang perlu dijawab dari penelitian ini adalah seperti apa proses komunikasi *internal* yang terjadi di West Natuna Exploration Ltd.? Apakah karyawan merasa sudah cukup dihargai kontribusinya, didengar pendapatnya, dan dilibatkan dalam proses komunikasi yang transparan? Apakah komunikasi *internal* yang terjadi selama ini sudah cukup mendukung untuk peningkatan kinerja karyawan?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat dijadikan bahan atau referensi dalam mencapai suatu proses komunikasi *internal* yang efektif. Adapun secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai komunikasi *internal* dalam organisasi, khususnya pada industri eksplorasi minyak dan gas bumi, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara komunikasi *internal* dengan kinerja karyawan dalam konteks industri yang kompleks. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi West Natuna Exploration Ltd. dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif guna mendukung kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa proses komunikasi *internal* yang terjadi di West Natuna Exploration Ltd. serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

## KAJIAN PUSTAKA

### Komunikasi

Komunikasi memiliki makna dasar sebagai suatu proses yang melibatkan kebersamaan atau bersama-sama (*common*). Kata “komunikasi” sendiri berasal dari Bahasa Latin *communicatio*, yang berarti penyampaian informasi atau proses saling bertukar pesan (Wiryanto, 2004).

Para ahli mendefinisikan komunikasi sesuai dengan perspektifnya masing-masing karena ilmu komunikasi berkembang dari beragam latar belakang disiplin ilmu. Menurut Shannon & Weaver, komunikasi merupakan suatu bentuk interaksi antar manusia yang dapat memberikan pengaruh satu sama lain, baik secara disengaja maupun tidak. Proses ini tidak hanya melibatkan komunikasi secara *verbal*, tetapi juga mencakup bentuk komunikasi *non-verbal* (Daryanto, 2014). Wahlstrom menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, ide, dan emosi, yang tidak hanya dilakukan melalui kata-kata lisan maupun tulisan, tetapi juga dapat disampaikan melalui gerak tubuh, gaya pribadi, penampilan, atau elemen lain di sekitarnya yang membantu mempertegas makna pesan (Dyatmika, 2021). Sarah Trenholm dan Arthur Jensen mendeskripsikan komunikasi sebagai sebuah proses di mana manusia bersama-sama membentuk dan mengatur realitas sosial. Berdasarkan definisi ini, terdapat sejumlah aspek penting yang melekat pada pengertian komunikasi, yaitu bahwa komunikasi dipahami sebagai suatu proses yang berkesinambungan, merupakan kemampuan khas manusia, bersifat kolektif, melibatkan

keaktivitas, serta berfungsi sebagai alat untuk mengontrol atau mengarahkan interaksi sosial (Yasir, 2020).

Manusia berkomunikasi dengan tujuan untuk menyampaikan pesan, menjalin hubungan, serta memengaruhi tindakan atau sikap orang lain. Dalam sebuah organisasi, pola komunikasi memegang peranan penting dalam membentuk budaya organisasi yang positif, karena komunikasi adalah sarana utama dalam menanamkan nilai-nilai, norma, dan harapan yang berlaku di dalamnya. Komunikasi yang efektif dan baik membantu memastikan bahwa visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan dapat dipahami dan dijalankan oleh seluruh anggota organisasi. Organisasi yang menjunjung tinggi keterbukaan cenderung mendorong terciptanya komunikasi yang transparan antara pihak manajemen dan karyawan.

Apabila komunikasi *internal* mencerminkan budaya yang positif, karyawan akan cenderung memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kinerja mereka. Melalui praktik komunikasi yang efektif, organisasi mampu membangun budaya kerja yang sehat, produktif, dan mampu mendorong karyawan untuk terus berkembang serta meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan.

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan di dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung, dengan tujuan untuk merespons dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang terus mengalami perubahan atau penuh dengan ketidakpastian (Silviani, 2020).

Komunikasi dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu komunikasi *formal* dan *informal*. Komunikasi *formal* mencakup saluran komunikasi yang dirancang secara sistematis, seperti rapat, memo, dan laporan tertulis. Sementara itu, komunikasi *informal* berlangsung secara spontan dan tidak terstruktur, misalnya dalam bentuk obrolan santai antar karyawan di area istirahat. Walaupun memiliki karakteristik yang berbeda, keduanya memiliki peranan yang signifikan dalam membentuk budaya organisasi serta memengaruhi perilaku individu yang ada di dalamnya (Judijanto et al., 2024).

Komunikasi organisasi yang berjalan secara efektif menjadi landasan utama bagi terciptanya perilaku komunikasi yang sehat di lingkungan organisasi, sehingga dapat mendukung terbentuknya suasana kerja yang positif. Dalam kondisi tersebut, karyawan akan merasa dihormati dan diperhatikan, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kinerja serta produktivitas mereka.

### **Komunikasi Internal**

Menurut Lawrence D. Brennan yang dikutip dalam Effendy (1981), komunikasi *internal* diartikan sebagai proses pertukaran ide antara pihak manajemen dan karyawan dalam sebuah perusahaan, yang berperan dalam membentuk struktur organisasi yang khas serta mendukung kelangsungan operasional perusahaan melalui alur komunikasi yang berlangsung secara horizontal maupun vertikal. Komunikasi *internal* ini sendiri terbagi ke dalam dua dimensi, yaitu komunikasi horizontal dan komunikasi vertikal (Wijonarko & Setiawan, 2024).

Komunikasi vertikal adalah arus komunikasi yang dapat terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*), atau dari bawah ke atas (*upward communication*) yang merupakan arus informasi yang mengalir dari satu tingkat yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah dan sebaliknya dalam sebuah organisasi. Komunikasi horizontal adalah arus komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak yang berada dalam tingkat, posisi, maupun kedudukan yang sama dalam sebuah organisasi.

Komunikasi *internal* pada hakikatnya harus menyajikan informasi yang relevan dengan kebutuhan karyawan. Informasi yang lengkap dan sesuai sangat penting karena berkaitan dengan pelaksanaan tugas, sehingga menekankan pentingnya komunikasi dua arah antara atasan dengan

karyawan. Komunikasi *internal* dipandang sebagai salah satu cara efektif untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dalam organisasi. Proses ini dimulai dengan membangun hubungan yang baik antara atasan dan karyawan, maupun antar sesama karyawan. Dalam konteks organisasi, komunikasi *internal* diperlukan untuk menciptakan hubungan kerja yang terbuka dan transparan (Agustini & Purnaningsih, 2018).

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil dari pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu dalam suatu pekerjaan selama jangka waktu tertentu, yang mencerminkan baik kualitas maupun kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan (Husna & Prasetya, 2024). Menurut Mangkunegara (2013), kinerja atau hasil kerja merupakan pencapaian seorang karyawan yang terlihat dari aspek kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg menjadi salah satu kerangka kerja yang digunakan dalam menjelaskan motivasi kerja dan hubungannya dengan kinerja karyawan. Menurut Herzberg, terdapat dua kategori utama yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu *motivator factors* dan *hygiene factors*. Faktor *motivator* mencakup aspek-aspek intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan peluang berkembang, yang secara langsung mendorong peningkatan motivasi kerja. Sementara itu, faktor *hygiene* seperti kebijakan perusahaan, hubungan *interpersonal*, serta kondisi kerja tidak secara langsung memotivasi, namun ketidakhadirannya dapat menimbulkan ketidakpuasan (Herzberg et al., 2010).

Di perusahaan seperti West Natuna Exploration Ltd., yang beroperasi di sektor migas dengan tingkat koordinasi lintas fungsi yang tinggi, komunikasi *internal* memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa kebutuhan karyawan baik dari sisi *motivator* maupun *hygiene* terpenuhi. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketidakjelasan instruksi, dan rasa keterasingan, yang semuanya berkontribusi terhadap penurunan motivasi dan produktivitas. Oleh karena itu, teori Herzberg memberikan dasar yang kuat untuk menilai bagaimana komunikasi *internal* tidak hanya menjadi media teknis penyampaian pesan, tetapi juga sebagai sarana peningkatan motivasi dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

### **Teori Motivasi Kerja**

Teori motivasi kerja yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959 dikenal sebagai Teori Dua Faktor yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana komunikasi *internal* berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dalam teori ini, terdapat dua kelompok faktor, yaitu faktor *motivator* dan faktor *hygiene*. Faktor *motivator* berkaitan dengan kepuasan kerja seperti pencapaian (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), serta kesempatan untuk berkembang (*growth and advancement*). Faktor *hygiene* tidak secara langsung memotivasi karyawan, tetapi jika tidak terpenuhi dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor ini meliputi kebijakan perusahaan, kondisi kerja, hubungan antar karyawan, serta kompensasi (Noermijati, 2013).

Salah satu konsep yang dikembangkan dari penelitian Herzberg adalah *job enrichment* atau pemerikayaan pekerjaan. Konsep ini merujuk pada upaya untuk menambahkan elemen-elemen seperti pencapaian pribadi, pengakuan, tantangan, tanggung jawab, serta peluang pengembangan dalam suatu pekerjaan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan motivasi kerja individu dengan memberikan tanggung jawab yang lebih besar dalam tugas-tugas yang menantang (Ivancevich et al., 2006).

Teori *motivator* dan *hygiene* pertama kali diimplementasikan dalam proses seleksi dan pelatihan pada program Rekrutmen Perguruan Tinggi oleh perusahaan AT&T pada awal tahun 1960-an. Dalam praktik pengayaan pekerjaan, unsur-unsur *motivator* perlu diwujudkan dalam bentuk yang lebih aplikatif. Salah satu faktor utamanya adalah pencapaian, yang terwujud dalam bentuk kinerja kerja yang berkualitas tinggi, dan menjadi aspek yang paling konsisten dikaitkan

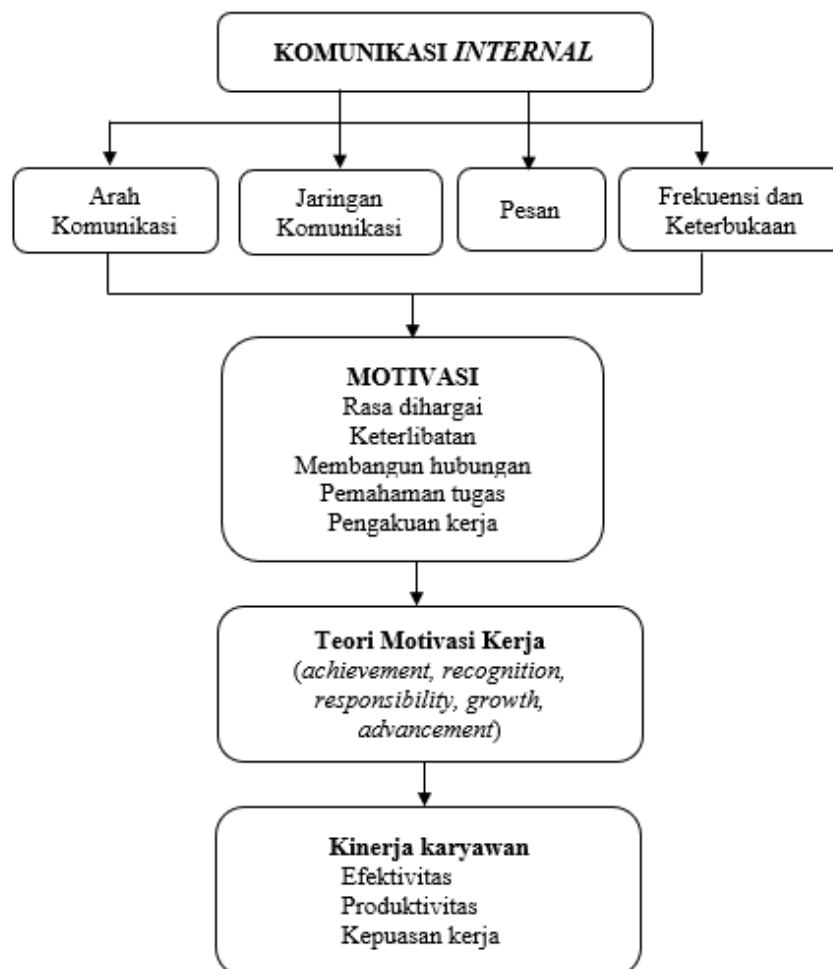
dengan meningkatnya kepuasan kerja. Artinya, perilaku kerja yang produktif sering kali berdampak pada terbentuknya sikap positif terhadap pekerjaan.

Selanjutnya, pengakuan terhadap hasil kerja—khususnya yang disertai dengan umpan balik yang objektif juga menjadi elemen penting. Jika pengakuan tersebut tidak mencerminkan evaluasi yang tepat atas kinerja, maka dapat dianggap hanya sebagai penilaian *interpersonal* biasa, dan cenderung menimbulkan ketidakpuasan karena dianggap sebagai bagian dari dinamika higienis.

Tanggung jawab dalam konteks *motivator* diartikan sebagai kewenangan untuk mengambil keputusan dan berkomunikasi langsung dalam proses kerja tanpa harus melalui jalur birokrasi yang berbelit. Sementara itu, kemajuan dan pertumbuhan merujuk pada kesempatan untuk memperoleh pengetahuan baru dan mengembangkan keahlian yang bernilai khusus bagi individu. Penerapan konsep *hygiene* dalam praktik manajerial menekankan pentingnya mencegah ketidakpuasan kerja. Dengan demikian, faktor-faktor *motivator* dan *hygiene* memiliki peran yang seimbang dalam membangun kepuasan kerja (Herzberg et al., 2010).

### Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir  
Sumber: Olahan Data Peneliti

Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa komunikasi *internal* merupakan salah satu elemen kunci dalam membangun hubungan kerja yang sehat dan produktif di dalam organisasi.

Komunikasi *internal* tidak hanya dipandang sebagai proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk menciptakan rasa keterlibatan, pengakuan, serta kejelasan peran karyawan dalam struktur organisasi.

Dalam kerangka berpikir ini, komunikasi *internal* terdiri atas beberapa dimensi utama, yaitu arah komunikasi, baik vertikal (atas ke bawah dan sebaliknya) maupun horizontal (antar rekan kerja), jaringan komunikasi, yakni struktur dan pola hubungan antar individu dan departemen, isi pesan, dan frekuensi komunikasi serta keterbukaan yang mencerminkan transparansi organisasi dalam menyampaikan kebijakan dan umpan balik. Dimensi-dimensi tersebut diyakini dapat menciptakan rasa dihargai, memperkuat keterlibatan karyawan, membangun hubungan kerja yang positif, menajamkan pemahaman atas tugas dan pengakuan kerja.

Faktor-faktor ini kemudian berperan dalam membentuk motivasi kerja, yang dijelaskan melalui Teori Dua Faktor Herzberg. Dalam teori ini, motivasi karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pencapaian kerja (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), kesempatan untuk berkembang (*growth*), serta kemajuan dalam berkarier (*advancement*).

Komunikasi *internal* yang mendukung kebutuhan-kebutuhan ini akan memperkuat motivasi intrinsik karyawan. Motivasi yang kuat kemudian diyakini berkontribusi langsung terhadap kinerja karyawan, yang tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu efektivitas kerja, sejauh mana tugas dapat diselesaikan dengan hasil yang sesuai harapan, produktivitas, yakni capaian hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif, serta kepuasan kerja sebagai bentuk keseimbangan antara beban kerja, pencapaian, dan perasaan dihargai dalam organisasi.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini membangun alur logis bahwa komunikasi *internal* yang dilakukan secara efektif akan mendorong motivasi kerja yang lebih tinggi, dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini mengkaji bagaimana ketiga komponen tersebut saling terkait dan berperan dalam mendukung keberhasilan operasional organisasi, khususnya dalam konteks perusahaan eksplorasi minyak dan gas bumi seperti West Natuna Exploration Ltd.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam praktik komunikasi *internal* dalam organisasi serta keterkaitannya dengan motivasi dan kinerja karyawan. Pendekatan ini dianggap paling sesuai karena fokus penelitian bukan untuk mengukur besaran hubungan antar variabel secara statistik, melainkan untuk memahami makna, dinamika, dan persepsi subjektif para karyawan terhadap komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja mereka. Sebagaimana diungkapkan oleh Saryono dalam (Zakariah et al., 2020), pendekatan kualitatif bertujuan untuk menyelidiki fenomena sosial yang kompleks, yang tidak dapat dijelaskan secara numerik atau kuantitatif, melainkan melalui interpretasi dan pemahaman mendalam atas konteks dan pengalaman subjek penelitian.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*) terhadap empat informan kunci. Informan dalam penelitian ini merupakan karyawan permanen di West Natuna Exploration Ltd. dengan jabatan manajerial dan masa kerja antara 3 hingga 5 tahun. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam sesuai kebutuhan penelitian. Kriteria tersebut antara lain meliputi pengalaman kerja, keterlibatan dalam proses komunikasi *internal*, dan pengetahuan terhadap struktur organisasi serta budaya kerja di perusahaan.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi. Peneliti menyiapkan panduan wawancara yang terdiri dari beberapa pertanyaan utama, namun tetap terbuka terhadap perkembangan respons informan. Dengan

pendekatan ini, peneliti dapat menangkap nuansa-nuansa komunikasi yang tidak tampak dalam data kuantitatif.

Selain data primer, penelitian ini juga mengandalkan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya. Sumber-sumber ini berupa buku, literatur ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data sekunder ini berguna untuk memperkuat analisis teoritis serta membandingkan temuan lapangan dengan hasil studi serupa.

Dalam upaya meningkatkan validitas dan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu menggabungkan informasi dari berbagai jenis data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi tertulis. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memverifikasi temuan dan mengurangi kemungkinan bias subjektif dari satu sumber saja. Pengamatan langsung terhadap interaksi kerja dan dinamika komunikasi di lingkungan kantor juga dilakukan untuk melengkapi data hasil wawancara.

Proses analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis tematik, yaitu mengidentifikasi pola, kategori, dan tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Langkah-langkah dalam analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, sebagaimana dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994). Dengan metode ini, peneliti dapat merumuskan temuan yang relevan dengan fokus penelitian, serta menjelaskan bagaimana komunikasi *internal* berkontribusi terhadap motivasi dan peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi *internal* yang diterapkan di West Natuna Exploration Ltd. dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan empat informan yang memiliki posisi manajerial dan pengalaman kerja yang relevan, ditemukan bahwa komunikasi *internal* memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran tugas, keterlibatan karyawan, serta pencapaian target organisasi. Seluruh informan cenderung menilai komunikasi *internal* di West Natuna Exploration Ltd. sudah berjalan cukup baik, meskipun tetap ada ruang untuk perbaikan. Komunikasi terjadi dalam dua dimensi utama, yakni komunikasi vertikal (atasan ke bawahan dan sebaliknya) dan komunikasi horizontal (antar karyawan atau antar departemen).

### Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal ke bawah di West Natuna Exploration Ltd. umumnya berlangsung melalui media *formal* seperti *email*, rapat mingguan, serta pengarahan langsung oleh atasan. Tujuan utamanya adalah untuk menyampaikan instruksi, kebijakan, target kerja, serta standar keselamatan yang harus dipatuhi oleh semua karyawan. Informan satu menyatakan bahwa komunikasi dari atasan sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat tantangan dalam konsistensi penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan dalam situasi operasional yang dinamis, perubahan kebijakan bisa terjadi secara cepat dan memerlukan penyesuaian dalam penyampaian pesan.

Kesesuaian media komunikasi dengan isi pesan menjadi penting dalam konteks ini. *Email* digunakan untuk pesan bersifat dokumentatif dan resmi, sementara media *WhatsApp* digunakan untuk komunikasi yang bersifat cepat dan *informal*. Selain itu, komunikasi *verbal* langsung, seperti pengarahan di lapangan atau pertemuan tatap muka, digunakan untuk memperkuat instruksi atau ketika informasi bersifat mendesak. Strategi ini menunjukkan bentuk komunikasi adaptif yang disesuaikan dengan konteks dan urgensi pesan.

Menurut Herzberg, kejelasan tugas dan arahan dari atasan termasuk dalam kategori faktor *hygiene* yang jika tidak terpenuhi dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Maka dari itu, menjaga konsistensi dan kejelasan dalam komunikasi dari manajemen ke staf menjadi sangat penting untuk mendukung motivasi dan stabilitas kerja.

Informan dua menyampaikan bahwa keterbukaan komunikasi dari manajemen memberikan rasa dihargai dan memperkuat semangat kerja. Dalam konteks teori motivasi Herzberg, kondisi ini mencerminkan penguatan faktor *motivator*, yaitu *recognition* dan *responsibility*. Ketika karyawan merasa bahwa suaranya didengar, mereka cenderung menunjukkan keterlibatan kerja yang lebih tinggi dan berorientasi pada hasil yang positif (Noermijati, 2013).

Informan satu menyatakan bahwa ketika komunikasi dilakukan dengan keterbukaan dan secara transparan, maka hal ini akan membantu mereka merasa lebih dihargai dan percaya diri dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga mereka merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik dan maksimal. Beberapa poin tematik yang muncul berdasarkan pernyataan di atas adalah bahwa komunikasi *internal* dapat memengaruhi motivasi kerja. Adanya komunikasi yang baik dapat menciptakan rasa memiliki dan loyalitas terhadap perusahaan. Apresiasi maupun kritik yang disampaikan oleh atasan atas hasil kerja dapat tersampaikan dengan baik sehingga informasi yang jelas dapat mendukung pencapaian target kerja.

Penelitian sebelumnya yang berjudul Pengaruh Komunikasi *Internal* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (2017) menunjukkan bahwa faktor komunikasi *internal* berpengaruh kepada peningkatan kinerja karyawan kearah yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan karena atasan dapat memberikan instruksi pekerjaan atau arahan secara baik sehingga bawahan dapat melaksanakan tugasnya dengan cepat dan sesuai dengan standar pekerjaan yang telah ditetapkan. Dengan terselesaikannya pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku, hal ini berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan (Sari et al., 2017).

Penelitian juga menemukan bahwa komunikasi vertikal tidak hanya berjalan satu arah, melainkan bersifat dua arah. Seluruh informan menyatakan bahwa mereka diberikan ruang oleh manajemen untuk menyampaikan pendapat, masukan, maupun keluhan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas. Hal ini biasanya dilakukan dalam forum *formal* seperti rapat maupun secara langsung kepada atasan dalam suasana yang lebih *informal*. Hal ini merupakan gambaran dari komunikasi vertikal ke atas yang baik dalam memberikan sarana bagi karyawan untuk memberikan masukan dan pendapat.

Efektivitas komunikasi dua arah mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menciptakan interaksi timbal balik yang bermakna antara atasan dengan bawahan. Komunikasi dua arah tidak hanya terbatas pada penyampaian pesan, namun juga pada kesempatan dan keterbukaan dalam menerima umpan balik dari kedua belah pihak. Di West Natuna Exploration Ltd., seluruh informan menyatakan bahwa mereka tidak hanya menerima instruksi, tetapi juga diberikan ruang untuk merespons, bertanya, atau menyampaikan pandangan mereka terhadap suatu kebijakan atau prosedur kerja.

Penelitian sebelumnya mengenai efektivitas komunikasi organisasi dan keterbukaan informasi mengungkapkan bahwa dengan adanya komunikasi dua arah atau secara terbuka di ruang lingkup perusahaan yang skalanya tidak terlalu besar, komunikasi dua arah dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya dapat memberikan sarana bagi karyawan untuk berdiskusi secara langsung dengan atasan mengenai proses pekerjaan masing-masing. Komunikasi dua arah yang dilakukan secara terbuka terbukti meningkatkan efektivitas berkomunikasi dalam organisasi (Andamisari et al., 2023).

Keterlibatan karyawan yang tinggi sebagai hasil dari komunikasi dua arah yang efektif juga dapat dikaitkan dengan motivasi kerja. Menurut Herzberg, ketika karyawan diberikan tanggung jawab lebih besar dan kepercayaan untuk menyampaikan gagasannya, maka akan muncul kepuasan kerja intrinsik. Kondisi ini akan mendorong mereka untuk bekerja lebih keras, lebih inovatif, dan lebih loyal terhadap perusahaan.

## Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal di West Natuna Exploration Ltd. merupakan bentuk komunikasi yang berlangsung antarsesama rekan kerja pada level hierarki yang sejajar, baik dalam satu departemen maupun antar departemen yang berbeda. Bentuk komunikasi ini memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran proyek lintas fungsi, terutama dalam kegiatan yang membutuhkan koordinasi intensif seperti proyek pengeboran, produksi, dan implementasi prosedur keselamatan kerja. Proses komunikasi ini menjadi semakin penting dalam industri migas yang dinamis dan berisiko tinggi, di mana setiap informasi yang dibagikan harus akurat dan tersampaikan dengan cepat.

Media komunikasi yang digunakan untuk mendukung komunikasi horizontal cukup beragam. Selain rapat *formal* dan surel (*email*), komunikasi juga dilakukan melalui *platform digital* seperti *WhatsApp* dan *Microsoft Teams*, yang memungkinkan diskusi secara *real-time*. Di luar komunikasi *formal*, para karyawan juga memanfaatkan waktu untuk melakukan percakapan *informal* selama jam kerja dan melakukan kegiatan sosial *nonformal* untuk membangun komunikasi yang lebih cair dan sifatnya *interpersonal*.

Informan dua mengungkapkan bahwa komunikasi antar tim atau antar departemen bersifat terbuka dan komunikatif. Komunikasi yang terbuka menurut informan dua adalah komunikasi yang disampaikan secara jelas, transparan, dan relevan dengan kebutuhan masing-masing departemen. Informan lainnya menilai bahwa komunikasi terjadi secara *formal* dan *informal*, tergantung dari jenis informasi yang disampaikan. Komunikasi *formal* biasanya terjadi dalam proses rapat dan juga penyampaian informasi melalui email. Sedangkan komunikasi *informal* biasanya terjadi dengan pembicaraan antar karyawan yang biasanya dilakukan saat jam istirahat atau dalam berbagai kegiatan sosial diluar jam kerja.

Meskipun komunikasi *internal* di West Natuna Exploration Ltd. pada umumnya telah berlangsung dengan cukup baik, tetap terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan. Informan pertama mengungkapkan bahwa salah satu hambatan yang masih sering terjadi adalah ketidakjelasan dalam arahan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan. Arahan yang tidak spesifik atau terlalu umum dapat menyebabkan interpretasi yang berbeda di tingkat pelaksana, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan efektivitas kerja. Selain itu, ia juga menyampaikan adanya inkonsistensi dalam penyampaian informasi. Dalam beberapa kasus, informasi yang disampaikan oleh satu atasan dapat berbeda dengan informasi yang diberikan oleh atasan lainnya, yang menimbulkan kebingungan bagi karyawan.

Informan kedua menyoroti adanya tantangan dalam koordinasi lintas departemen, khususnya yang berkaitan dengan perbedaan standar operasional atau kebijakan *internal* masing-masing departemen. Hal ini dapat menimbulkan perbedaan pendapat atau perlambatan dalam proses kerja antar departemen. Sementara itu, informan ketiga menyampaikan bahwa dalam beberapa kasus, komunikasi *formal* dapat dipersepsikan secara *personal*, terutama jika pesan disampaikan dengan nada atau pendekatan yang terlalu langsung. Persepsi ini berpotensi mengganggu hubungan profesional.

Temuan ini memiliki keserupaan dengan penelitian terdahulu oleh Abner Lumika Arung & Wulan Purnama Sari yang berjudul Analisis Komunikasi *Internal* dalam Membangun Kinerja yang baik, di mana hasil penelitian menunjukkan komunikasi *internal* yang ada di PT Sumi Asih sudah berjalan cukup baik, namun masih memiliki hambatan seperti konflik antar karyawan sehingga diperlukan adanya pihak yang dapat membantu para karyawan untuk bekerja sama demi tercapainya tujuan perusahaan (Arung & Purnama, 2022).

Beberapa tantangan seperti yang telah dijabarkan di atas mencerminkan bahwa faktor *hygiene* masih perlu ditingkatkan. Faktor *hygiene* menurut teori Herzberg terdiri dari kompensasi, supervisi, kondisi kerja, hubungan antar manusia, dan kebijakan perusahaan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja jika faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi (Beliadwi & Moningga, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan dalam penelitian ini, seluruh informan memberikan sejumlah masukan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi *internal* di lingkungan kerja mereka. Masukan-masukan tersebut berasal dari pengalaman langsung para informan dalam menjalankan tugas sehari-hari serta interaksi yang mereka lakukan dengan berbagai pihak di dalam organisasi. Salah satu hal paling utama yang disoroti adalah pentingnya menjaga konsistensi dalam penyampaian informasi. Menurut para informan, inkonsistensi dalam menyampaikan informasi dapat menimbulkan kebingungan di lapangan. Oleh karena itu, para karyawan berharap agar manajemen dapat menciptakan pola komunikasi yang lebih seragam dan tidak berubah-ubah, baik dalam hal isi, media, maupun waktu penyampaian pesan.

Selain itu, keterbukaan informasi juga dinilai sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi keterlibatan dan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan. Para informan merasa bahwa informasi yang relevan dengan pekerjaan, kebijakan perusahaan, dan perubahan strategis sebaiknya disampaikan secara transparan dan tidak ditutupi. Keterbukaan ini bukan hanya menyangkut apa yang disampaikan, tetapi juga mencakup bagaimana dan kapan informasi tersebut diberikan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki akses yang cukup terhadap informasi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, maka mereka akan merasa lebih dihargai, dilibatkan, dan memiliki kontrol terhadap lingkungan kerja mereka.

Masukan berikutnya berkaitan dengan intensitas komunikasi. Informan mengusulkan agar komunikasi tidak hanya dilakukan secara insidental atau ketika ada masalah, tetapi dilakukan secara berkala dan terencana. Interaksi rutin antara atasan dan bawahan, baik dalam bentuk rapat mingguan, diskusi *informal*, maupun forum evaluasi, akan membentuk budaya komunikasi yang terbuka dan partisipatif. Semakin sering komunikasi yang terjadi, semakin besar pula peluang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapatnya, memahami arah kerja, serta menyelaraskan tujuan pribadinya dengan tujuan organisasi.

Dalam konteks peningkatan kinerja, para informan juga menyarankan agar *feedback* atau umpan balik dari atasan terhadap hasil kerja karyawan diberikan secara rutin dan sistematis. Umpan balik ini harus bersifat dua arah—tidak hanya menyampaikan penilaian, tetapi juga memberikan ruang bagi karyawan untuk memberikan tanggapan dan mengemukakan kendala yang dihadapi. Umpan balik yang konstruktif dan diberikan secara tepat waktu dapat meningkatkan motivasi kerja, membantu karyawan memperbaiki kinerjanya, serta membangun hubungan kerja yang sehat antara atasan dan bawahan.

Selain *feedback*, penting juga bagi organisasi untuk menerapkan kebijakan komunikasi yang terstruktur, agar seluruh karyawan memahami jalur komunikasi yang tersedia dan prosedur yang harus diikuti dalam menyampaikan informasi. Adanya struktur komunikasi yang jelas akan membantu mencegah terjadinya miskomunikasi, tumpang tindih peran, maupun konflik antarbagian. Informan juga menambahkan bahwa penghargaan (*reward*) terhadap pencapaian karyawan, baik dalam bentuk apresiasi verbal, bonus, maupun peluang pengembangan karier, merupakan bagian dari komunikasi *internal* yang dapat memperkuat motivasi kerja. Ketika karyawan merasa bahwa usahanya diperhatikan dan dihargai, mereka akan terdorong untuk bekerja lebih keras dan berkontribusi lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Semua masukan tersebut menggarisbawahi bahwa komunikasi *internal* yang mendukung kinerja tidak cukup hanya bersifat informatif, tetapi juga harus dibangun atas dasar kejujuran, keterbukaan, dan saling menghargai. Keberhasilan komunikasi *internal* bergantung pada maksud organisasi dalam melibatkan karyawan sebagai mitra strategis, bukan hanya sebagai pelaksana kebijakan. Dengan adanya komunikasi yang mengedepankan nilai-nilai tersebut, akan terbentuk budaya organisasi yang sehat, inklusif, dan berorientasi pada hasil.

Dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan organisasi, manajemen memiliki peran sentral dalam menciptakan sistem komunikasi yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan. Efektivitas komunikasi *internal* di West Natuna Exploration Ltd. tidak hanya terlihat dari kelancaran

penyampaian informasi, tetapi juga dari sejauh mana komunikasi tersebut dapat meningkatkan motivasi, menciptakan kejelasan peran, dan memperkuat rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan. Dengan demikian, komunikasi *internal* bukanlah aspek teknis semata, melainkan elemen strategis yang menyentuh dimensi psikologis dan kultural dari kehidupan organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini juga memperkuat teori dua faktor Herzberg, yang menjelaskan bahwa komunikasi *internal* dapat bertindak sebagai faktor *hygiene* ketika berperan dalam mencegah ketidakpuasan (misalnya dengan menyediakan supervisi yang jelas dan hubungan kerja yang harmonis), dan sekaligus sebagai faktor *motivator* ketika memberikan pengakuan, tanggung jawab, serta peluang untuk berkembang. Komunikasi yang dilakukan secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendorong peningkatan kinerja karyawan, serta menumbuhkan loyalitas dan keterikatan terhadap organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi *internal* yang baik menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi peningkatan kinerja karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pendekatan kualitatif serta diperkuat dengan sejumlah penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi *internal* di West Natuna Exploration Ltd. secara umum telah berjalan dengan cukup efektif dan berperan penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Efektivitas ini ditandai oleh beberapa indikator utama, yaitu keterbukaan dalam penyampaian informasi, kejelasan instruksi kerja, serta penggunaan berbagai saluran komunikasi yang mencakup bentuk *formal* dan *informal*. Komunikasi yang berlangsung antar lini organisasi dan antar departemen menunjukkan adanya koordinasi yang cukup baik dalam mendukung kegiatan operasional harian.

Dalam proses komunikasi tersebut, partisipasi aktif karyawan juga menjadi aspek penting. Mereka tidak hanya menerima informasi dari atasan, tetapi juga diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, saran, bahkan kritik secara langsung maupun dalam forum resmi. Bentuk komunikasi dua arah seperti ini menjadi sarana penting dalam membangun rasa saling percaya antara pimpinan dan karyawan. Kehadiran umpan balik yang konstruktif dari atasan terhadap hasil kerja bawahan terbukti mendorong semangat kerja dan memberikan kejelasan arah kerja bagi para karyawan.

Penelitian ini juga mengaitkan temuan dengan teori dua faktor dari Herzberg. Dalam perspektif ini, komunikasi *internal* yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai instrumen pembentukan motivasi kerja. Dari sisi faktor *hygiene*, komunikasi berperan dalam menciptakan kondisi kerja yang stabil, hubungan *interpersonal* yang sehat, serta pengawasan yang jelas. Sementara itu, dari sisi faktor *motivator*, komunikasi *internal* yang baik mampu memberikan pengakuan atas pencapaian, tanggung jawab yang lebih besar, serta kesempatan untuk berkembang secara profesional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi *internal* yang terstruktur, terbuka, dan konsisten memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan motivasi kerja dan kinerja karyawan, baik secara individu maupun tim. Efektivitas komunikasi *internal* tersebut tidak hanya membantu dalam pelaksanaan tugas operasional, tetapi juga menjadi landasan dalam membangun budaya kerja yang positif, kolaboratif, dan produktif di lingkungan perusahaan.

### Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada manajemen West Natuna Exploration Ltd. untuk meningkatkan kualitas komunikasi *internal* di masa mendatang, yaitu dengan cara memperkuat komunikasi dua arah secara sistematis dan terstruktur antara atasan dan bawahan. Hal ini dapat dilakukan dengan

menetapkan waktu khusus untuk forum diskusi terbuka, serta pemberian ruang *formal* dan *informal* untuk menyampaikan gagasan.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah menetapkan saluran komunikasi resmi serta alur informasi yang jelas. Struktur komunikasi vertikal dan horizontal sebaiknya dibuat baku melalui protokol yang mudah dipahami oleh seluruh karyawan. Setiap pesan penting sebaiknya disampaikan melalui saluran yang sesuai dengan sifat dan urgensinya, sehingga tidak terjadi bias informasi atau miskomunikasi. Dalam konteks operasional proyek lintas fungsi, perusahaan perlu terus mendorong terciptanya komunikasi horizontal yang responsif dan efisien. Hal ini dapat difasilitasi dengan pertemuan untuk koordinasi rutin dan penguatan media komunikasi antar tim.

Selain itu, penyampaian informasi terkait kebijakan baru, perubahan strategi perusahaan, serta evaluasi kinerja tim sebaiknya disampaikan secara terbuka kepada karyawan. Transparansi ini akan menumbuhkan rasa percaya, meningkatkan *sense of belonging*, dan memperkuat keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Pemberian apresiasi terhadap kontribusi karyawan, baik secara *verbal* maupun melalui sistem insentif, akan meningkatkan semangat kerja dan loyalitas. Komunikasi *internal* yang dikaitkan dengan *reward system* akan membuat karyawan merasa dihargai atas upaya dan hasil kerja mereka.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan komunikasi *internal* di West Natuna Exploration Ltd. akan semakin kuat, adaptif terhadap perubahan, dan mampu menjadi roda penggerak utama dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan dalam perusahaan secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi *Internal* dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*.
- Andamisari, D., Razali, G., & Kurniasih, E. R. (2023). Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Keterbukaan Informasi (Studi Kasus Komunikasi Organisasi di PT. Lipwih Synergylab Estetika). *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 7.
- Ardial. (2018). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai* (H. Wahyuni, Ed.). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Arung, A. L., & Purnama, W. (2022). Analisis Komunikasi *Internal* dalam Membangun Kinerja yang Baik. *Jurnal Kiwari*.
- Beliadwi, B., & Moningka, C. (2012). Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia Ditinjau dari Teori Dua Faktor Herzberg. *Psibernetika*, 5.
- Daryanto, Drs. (2014). *Teori Komunikasi*. Gunung Samudera.
- Dyatmika, T. M. I. Kom. (2021). *Ilmu Komunikasi* (S. M. Sos. Bakhri, Ed.). Zahir Publishing .
- Esisuarni, Alqadri, H., & Nellitawati. (2024). Pentingnya Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Niara*, 17.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2010). *The Motivation to Work*. Transaction Publisher.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta . *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)* .
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi* (W. Hardani & B. A. Yoso, Eds.; 7th ed.). Penerbit Erlangga .
- Judijanto, L. S. Si. , M. M. M. Stat., Nataly, F. S. I. Kom. , M. I. K., Putri, E. K. P. M. I. K., Kawengian, Y. L. L., Andamisari, D. S. I. Kom. , M. S., & Asra, S. M. Soc. S. (2024). *Komunikasi Organisasi (Strategi Informasi dalam Sebuah Organisasi & Kepemimpinan)* (Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Noermijati. (2013). *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*. Tim UB Press.
- Rizkyana, N. P. F., Oktaria, R., Putra, T. F., Muntaz, R., Baso, A. M. F., & Laksana, A. (2024). Pengaruh Komunikasi *Internal* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2.
- Sari, M., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2017). Pengaruh Komunikasi *Internal* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.
- Silviani, I. (2020). *KOMUNIKASI ORGANISASI* (I. Silviani, Ed.). PT Scopindo Media Pustaka.
- Wijonarko, G., & Setiawan, B. (2024). *Teori Organisasi* (G. Wijonarko, Ed.). Scopindo Media Pustaka.
- Wiryanto. (2004). *PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI* . PT Grasindo.
- Yasir, Dr. , M. Si. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Deepublish Publisher .
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, KH. M. (2020). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Development)*.