



Analisis Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan di UMKM Mirukiway Bandung

Donni Junipriansa*¹, Nabil Ar Araaf*², Savira Najwa*³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung - Indonesia

donnijunipriansa@telkomuniversity.ac.id, nabilararaaf@student.telkomuniversity.ac.id,

saviranajwa@student.telkomuniversity.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel

Tanggal Submit 27 Desember 2024

Tanggal revisi 14 April 2025

Tanggal Accepted 15 April 2025

Key words:

Internal Communication; Employee Performance

ABSTRACT

This study aims to examine internal communication and its impact on employee performance at UMKM Mirukiway Bandung. The research employs a qualitative approach with a case study method, collecting data through in-depth interviews and analyzing them using thematic analysis. The findings indicate that open and informal communication patterns support work coordination, enhance task clarity, and motivate employees. However, challenges such as perception differences and operational workload often lead to miscommunication. Efforts to improve communication through training, regular evaluations, and the adoption of technology have been implemented to optimize performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi internal dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di UMKM Mirukiway Bandung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus, dimana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbuka dan informal mendukung koordinasi kerja, meningkatkan kejelasan tugas, serta memotivasi karyawan. Namun, terdapat kendala seperti perbedaan persepsi dan beban operasional yang sering menimbulkan miskomunikasi. Upaya peningkatan komunikasi melalui pelatihan, evaluasi rutin, dan penerapan teknologi telah dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja.

1. Pendahuluan

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan diantara para individu, melalui bahasa tertulis, lisan, maupun isyarat nonverbal (Fitriyah et al., 2024). Komunikasi internal dalam organisasi memainkan peran yang sangat vital dan membutuhkan perhatian khusus. Ketika komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik, proses pertukaran informasi dan pengetahuan menjadi lebih efisien (Ananto, 2020). Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja yang diperoleh oleh individu atau kelompok, yang terkait tanggung jawab dan wewenangnya, dengan tujuan mendukung tercapainya sasaran organisasi (Muis et al., 2018). Komunikasi yang

efektif juga membantu menciptakan kesamaan pemahaman di antara anggota organisasi, sehingga mempermudah penyelesaian masalah secara kolektif (Nurrachmah, 2021).

Salah satu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang relevan untuk diteliti adalah Mirukiway, sebuah usaha kuliner yang telah memiliki cabang di Bandung. Sebagai entitas bisnis, UMKM tidak hanya fokus pada pencapaian keuntungan tetapi juga memberikan kontribusi terhadap perekonomian secara umum. Dalam konteks ini, peran pemimpin organisasi menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas mereka (Chairunnisa et al., 2022). Namun, berdasarkan pengamatan awal, komunikasi internal di Mirukiway Bandung masih belum berjalan secara optimal.

MirukiWay merupakan UMKM yang bergerak di sektor minuman modern dengan beragam varian rasa. Saat ini, MirukiWay mengoperasikan dua cabang yang berlokasi di Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, tepatnya di wilayah Sukapura dan Sukabirus. UMKM ini didirikan oleh Ilham Adrian bersama seorang rekannya pada akhir tahun 2019. Selama enam tahun berdiri hingga tahun 2024, MirukiWay berhasil mempertahankan keberadaannya berkat keunggulan produk yang beragam serta harga yang terjangkau, berkisar antara Rp5.000 hingga Rp25.000. Faktor ini menjadikan MirukiWay menarik bagi konsumen dari berbagai kalangan, khususnya masyarakat di Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung. Studi ini berfokus pada analisis komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung serta bagaimana hal tersebut memengaruhi kinerja karyawan.

2. Tinjauan Pustaka

Komunikasi internal dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi, ide, dan pemahaman antar anggota dalam suatu organisasi (Kadeni, 2022). Ketika komunikasi internal berjalan dengan efektif, hal ini berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang mendukung, meningkatkan motivasi serta komitmen karyawan, dan pada akhirnya membantu mengoptimalkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Risnawati et al., 2021).

Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi dan makna di dalam suatu organisasi. Dimensi komunikasi internal merujuk pada aspek-aspek kunci yang membentuk dan mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut (Pradhana & Wibowo, 2020). Dalam komunikasi terdapat dua dimensi yang umum digunakan yaitu Dimensi Vertikal dan dimensi horizontal. Dimensi vertikal Meliputi aliran informasi dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, adapun dimensi Horizontal yaitu Melibatkan pertukaran informasi antar individu atau tim pada tingkat hierarki yang sama. (Kusumastuti et al., 2022)

Menurut Robbins dan Judge (2018), komunikasi interpersonal dan suasana lingkungan kerja memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Ramadini dan Anggraeni juga mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional, yang mencakup kemampuan seperti kesadaran diri, empati, dan keterampilan sosial, berperan penting dalam mendukung performa UMKM. Kinerja karyawan mengacu pada hasil kerja dan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi (Efendi et al., 2022). Menurut (Bagia et al., 2019) dimensi kinerja karyawan mencakup berbagai aspek yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi kerja, seperti:

- a. Kualitas Kerja: Mengacu pada seberapa baik hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan.
- b. Kuantitas Kerja: Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu.
- c. Kerjasama: Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan-rekan dalam mencapai tujuan bersama.
- d. Inisiatif: Tingkat proaktivitas karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

- e. Disiplin: Kepatuhan terhadap aturan dan waktu kerja yang ditetapkan.
- f. Efektivitas: Penggunaan sumber daya secara efisien untuk mencapai hasil maksimal.

Dalam analisis komunikasi internal dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di UMKM Mirukiway, dimensi kerjasama dan komunikasi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Menilai kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan kerja yang positif dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi internal di organisasi (Rahmadani et al., 2022). Untuk mengukur efektivitas komunikasi internal di UMKM, terdapat tiga indikator utama yang dapat digunakan:

1. Aliran Informasi: Mengacu pada kecepatan dan kelengkapan informasi yang diterima oleh karyawan.
2. Frekuensi Komunikasi: Seberapa sering interaksi antara pimpinan dan karyawan berlangsung.
3. Kualitas Interaksi: Menilai sejauh mana komunikasi berlangsung secara terbuka, dua arah, dan saling mendukung.

Melalui tiga indikator ini, penelitian akan mengevaluasi bagaimana komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung berkontribusi terhadap kinerja karyawannya (Murniati & Muqodim, 2021). Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya peran komunikasi internal dalam mendukung keberhasilan karyawan, khususnya dalam konteks UMKM seperti Mirukiway Bandung. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik mampu meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan retensi karyawan (Anantadjaya et al., 2023).

Studi terkait UMKM di Indonesia mengidentifikasi tantangan utama berupa keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan perubahan (Kadeni, 2022). Kompetensi komunikasi yang memadai menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan bagi UMKM. Tidak hanya itu, lingkungan kerja yang mendukung serta hubungan baik antara pimpinan dan karyawan turut berperan besar dalam menentukan tingkat kinerja karyawan di organisasi tersebut (Dwipayana & Sariyathi, 2018). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal dan kondisi lingkungan kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Gumay & Seno, 2018).

Berdasarkan hal itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal memiliki keterkaitan yang signifikan terhadap kinerja karyawan di UMKM. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana praktik komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung dapat mendukung kinerja karyawannya dan berkontribusi pada keberhasilan organisasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali lebih dalam mengenai komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan serta karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional UMKM. Pemilihan informan dilakukan secara selektif menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan relevansi data yang diperoleh (Ramadhan & Fadli, 2023).

Data yang terkumpul dari wawancara kemudian ditranskripsi dan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Pendekatan ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta melaporkan berbagai pola maupun tema dalam data

(Heriyanto, 2018). Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai fenomena yang sedang dikaji dengan cara mengidentifikasi tema utama yang relevan (Saputra et al., 2023). Hasil analisis disajikan secara rinci untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola komunikasi internal di Mirukiway Bandung, kendala yang dihadapi, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

4. Hasil dan Pembahasan

Wawancara dilakukan untuk menggali komunikasi internal, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di UMKM Mirukiway Bandung.

Hasil Wawancara

1) Komunikasi Internal

a) Pola Komunikasi Internal

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di UMKM Mirukiway bersifat terbuka dan informal. Pimpinan berupaya menciptakan lingkungan yang mendukung diskusi, memungkinkan karyawan untuk menyampaikan ide atau masukan secara bebas. Media utama yang digunakan adalah pertemuan mingguan dan grup komunikasi digital.

Kutipan Data:

"Kami sering berdiskusi secara langsung atau melalui grup pesan, terutama untuk menyelesaikan masalah operasional."

"Lingkungan kerja yang santai membuat saya lebih mudah menyampaikan ide tanpa merasa takut."

b) Aliran Informasi

Sebagian besar karyawan merasa bahwa informasi yang mereka terima cukup cepat dan jelas untuk melaksanakan tugas, tetapi ada celah ketika terjadi perubahan mendadak atau informasi teknis yang tidak disertai penjelasan detail.

Kutipan Data:

"Saya merasa informasi cukup cepat diterima, tetapi kadang-kadang ada informasi yang mendadak, seperti perubahan jadwal kerja. Hal ini membuat kami agak kesulitan beradaptasi."

c) Frekuensi Komunikasi

Interaksi antara pimpinan dan karyawan cenderung rutin, terutama pada pertemuan mingguan. Namun, di luar rapat formal, interaksi lebih banyak terjadi secara situasional.

Kutipan Data:

"Setiap minggu ada rapat rutin, dan selama rapat itu kami biasanya berdiskusi tentang target dan kendala. Di luar itu, komunikasi lebih sering terjadi jika ada masalah mendesak."

2) Kendala dalam Komunikasi Internal

Meskipun pola komunikasi internal berjalan cukup baik, ditemukan beberapa kendala utama:

- a) Perbedaan Persepsi: Arahan dari pimpinan terkadang tidak dipahami dengan jelas oleh karyawan, yang menyebabkan miskomunikasi.
- b) Kesibukan Operasional: Fokus pada tugas harian sering menghambat komunikasi yang lebih mendalam.
- c) Kurangnya Keterampilan Komunikasi: Beberapa karyawan merasa kurang percaya diri atau kesulitan menyampaikan ide secara efektif.

Kutipan Data:

“Kadang ada miskomunikasi karena arahan kurang detail.”

“Dalam situasi sibuk, kami sering hanya fokus ke tugas masing-masing tanpa sempat berdiskusi lebih dalam.”

3) Dampak Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi internal yang baik terbukti memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam hal:

- a) Efisiensi Kerja: Tugas menjadi lebih jelas, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat.
- b) Motivasi: Karyawan merasa lebih termotivasi ketika komunikasi berlangsung secara terbuka.
- c) Kejelasan Tugas: Informasi yang lengkap membantu karyawan memahami apa yang harus dilakukan.

Kutipan Data:

“Dengan komunikasi yang baik, tugas jadi lebih jelas dan hasil kerja juga meningkat.”

“Kalau informasi tidak lengkap, saya kadang harus mengulang pekerjaan.”

Pembahasan

1) Komunikasi Internal

Pola komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung menunjukkan karakteristik yang terbuka dan informal, memberikan ruang bagi karyawan untuk terlibat aktif dalam diskusi serta menyampaikan gagasan mereka. Sesuai dengan teori komunikasi organisasi, keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi tidak hanya meningkatkan keterlibatan karyawan tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif (Sutton, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan yang merasa suaranya dihargai cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Sutton et al., 2022). Dalam mendukung komunikasi yang terbuka ini, penggunaan media digital seperti grup pesan berperan penting dalam mempercepat penyampaian informasi sekaligus memfasilitasi diskusi secara fleksibel. Media ini menjadi alat yang efektif dalam menghadapi kebutuhan komunikasi di tengah dinamika operasional yang cepat dan berubah-ubah (Savelli et al., 2021).

Selain pola komunikasi yang terbuka, kecepatan penyampaian informasi juga menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas kerja. Mayoritas karyawan UMKM Mirukiway merasa bahwa informasi yang mereka terima umumnya disampaikan secara cepat dan jelas. Namun, masih ditemukan kendala terkait komunikasi perubahan mendadak yang tidak disertai penjelasan rinci. Hal ini sesuai dengan temuan (Vokić et al., 2023), yang menekankan bahwa komunikasi internal strategis berperan penting dalam membangun nilai-nilai organisasi dan memperkuat citra sebagai pemberi kerja. Ketidakjelasan dalam perubahan mendadak dapat mengganggu adaptasi karyawan dan berisiko menurunkan efektivitas kerja mereka. Selain itu, (Zaumane & Leščevica, 2023) mencatat bahwa komunikasi internal yang dipandang sekadar sebagai fungsi pendukung sering kali kurang efektif dalam menyampaikan informasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memastikan informasi disampaikan tidak hanya secara cepat tetapi juga komprehensif dan jelas, terutama dalam situasi yang membutuhkan responsivitas tinggi.

Komunikasi yang efektif di UMKM Mirukiway juga tercermin dalam interaksi antara pimpinan dan karyawan yang berlangsung secara rutin dalam pertemuan mingguan. Di luar forum formal ini, komunikasi lebih bersifat situasional, memungkinkan fleksibilitas dalam

menyikapi kebutuhan operasional. Penelitian (JAKUBIEC, 2019) menunjukkan bahwa komunikasi internal bukan sekadar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sarana membangun sistem nilai dan ideologi yang memotivasi karyawan. Frekuensi interaksi yang tinggi, baik dalam forum formal maupun informal, dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif. Lebih lanjut, (Dhone & Sarwoko, 2022) mengungkapkan bahwa komunikasi internal yang efektif bertindak sebagai mediator antara komunikasi pimpinan dan kinerja karyawan, dengan motivasi sebagai elemen kunci. Dengan demikian, kombinasi antara pola komunikasi yang terbuka, kecepatan informasi yang optimal, dan interaksi yang teratur menjadi fondasi penting bagi peningkatan kinerja karyawan di UMKM Mirukiway.

2) Kendala dalam Komunikasi Internal

Walaupun pola komunikasi di UMKM Mirukiway tergolong baik, beberapa kendala masih ditemukan, seperti perbedaan persepsi dan tekanan operasional. Miskomunikasi sering terjadi ketika arahan dari pimpinan tidak dipahami secara jelas oleh karyawan, yang akhirnya menghambat proses kerja. Hal ini selaras dengan teori pertukaran sosial yang menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan (Sutton, 2023). Ketidakjelasan dalam menyampaikan instruksi dapat memicu kebingungan di kalangan karyawan, sehingga menurunkan efisiensi kerja.

Tekanan operasional juga menjadi hambatan utama dalam komunikasi. Ketika aktivitas operasional meningkat, karyawan cenderung memusatkan perhatian pada tugas-tugas individu, sehingga mengurangi kesempatan untuk berkomunikasi secara mendalam dengan rekan kerja (Balakrishnan et al., 2023). Penelitian mengungkapkan bahwa dalam lingkungan kerja yang serba cepat, komunikasi yang tidak optimal dapat berdampak negatif pada motivasi dan produktivitas karyawan (Kimani, 2024). Oleh karena itu, perusahaan perlu mengatasi kendala ini melalui pelatihan komunikasi dan penguatan keterampilan interpersonal bagi karyawan.

3) Dampak Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi internal yang efektif memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik membantu meningkatkan efisiensi kerja, karena informasi yang jelas membuat tugas lebih mudah dipahami dan diselesaikan dengan cepat (Sutton, 2023). Selain itu, komunikasi terbuka berkontribusi pada peningkatan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan teori motivasi, karyawan yang merasa didengar dan dihargai lebih cenderung menunjukkan komitmen tinggi terhadap pekerjaan dan berupaya maksimal untuk mencapai tujuan organisasi (Kimani, 2024).

Manfaat komunikasi internal juga terlihat dalam peningkatan kejelasan peran. Ketika informasi disampaikan dengan lengkap dan sistematis, karyawan dapat memahami ekspektasi yang diberikan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan sekaligus meningkatkan produktivitas (Sutton et al., 2022). Studi lainnya juga menunjukkan bahwa dukungan sosial serta komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi tingkat stres di tempat kerja, memungkinkan karyawan bekerja dengan lebih efisien. Dengan demikian, pengembangan komunikasi internal yang optimal tidak hanya penting untuk kinerja individu, tetapi juga untuk keberhasilan organisasi secara menyeluruh.

5. Kesimpulan

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di UMKM Mirukiway Bandung memiliki karakteristik yang terbuka dan informal, menciptakan ruang yang mendukung diskusi serta partisipasi aktif karyawan. Pola ini didukung oleh penggunaan media digital dan pertemuan mingguan, yang secara umum mempercepat aliran informasi dan meningkatkan efisiensi kerja. Namun, masih terdapat kendala seperti perbedaan persepsi, kesibukan operasional, dan keterbatasan keterampilan komunikasi, yang berpotensi menghambat efektivitas komunikasi dan kinerja karyawan.

Komunikasi internal yang baik terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Efisiensi kerja meningkat karena informasi yang jelas memudahkan pemahaman tugas, sementara keterbukaan dalam komunikasi meningkatkan motivasi serta komitmen karyawan. Namun, ketidakjelasan dalam menyampaikan perubahan mendadak dan kurangnya komunikasi mendalam dalam situasi sibuk dapat menurunkan adaptabilitas karyawan dan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, komunikasi internal yang optimal membutuhkan keseimbangan antara kecepatan penyampaian informasi, keterbukaan, dan kejelasan arahan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, UMKM Mirukiway dapat meningkatkan efektivitas komunikasi internal dengan memastikan kejelasan informasi yang disampaikan, terutama dalam menghadapi perubahan mendadak. Penyediaan panduan tertulis atau visual dapat membantu karyawan memahami arahan dengan lebih baik dan mengurangi risiko miskomunikasi. Selain itu, pelatihan keterampilan komunikasi bagi karyawan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menyampaikan ide atau pendapat, yang sekaligus memperkuat hubungan antara pimpinan dan karyawan.

Manajemen juga disarankan untuk memanfaatkan teknologi digital, seperti grup pesan atau aplikasi manajemen kerja, guna mempercepat penyampaian informasi dan memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik. Di sisi lain, tekanan operasional dapat diatasi dengan mengalokasikan waktu khusus untuk diskusi mendalam di luar aktivitas harian. Langkah ini memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan masukan tanpa terhalang oleh beban kerja. Selain itu, menjaga frekuensi interaksi melalui pertemuan mingguan perlu dilanjutkan dengan penambahan sesi evaluasi yang bertujuan untuk memantau efektivitas komunikasi. Dengan strategi ini, UMKM Mirukiway dapat memperkuat pola komunikasi internal, meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Ananto, D. (2020). Pengaruh Motivasi Instrinsik, Pelatihan, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3), 385–392. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.408>
- Ardhana Saputra, D. T., Suryanti, N. M. N., & Malik, I. (2023). Penerapan Model Problem Based Learning Berbantuan Learning Journals Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Pada Pembelajaran Sosiologi Kelas XI IPS 1 SMAN 1 Praya. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 8(2), 1020–1024. <https://doi.org/10.29303/jipp.v8i2.1354>

- Atul Fitriyah, L., Manasikana, A., Hakim, L., & Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, U. (2024). Peran Penting Komunikasi Internal Dalam Menciptakan Budaya Organisasi Yang Positif. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 372–377. <https://doi.org/10.62017/merdeka>
- Balakrishnan, K., Angusamy, A., & Rosli, M. D. R. (2023). Two-way asymmetrical communication mediating internal communication and employee engagement. *Environment and Social Psychology*, 9(2). <https://doi.org/10.54517/esp.v9i2.2074>
- Chairunnisa, Mf., Aira, D. M. F., & Siregar, A. P. (2022). Peran Eudaimonic Well Being sebagai Mediasi Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Kinerja Organisasi UMKM. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 835. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.763>
- Dhone, M. Y., & Sarwoko, E. (2022). Internal communication and employee performance: The mediating role of motivation. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 255–263. <https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.6709>
- Dwipayana, I. M. G. A., & Sariyathi, N. K. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Motivasi Kerja Pada The Jayakarta Bali Beach Resort Residence And Spa Di Kuta Badung. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(6), 2913. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i06.p03>
- Efendi, M. J., Waluyo, S. E. Y., Sholeh, R., Huda, K., & Permatasari, O. (2022). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 6(2), 521. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i2.2424
- Gumay, S. A., & Seno, A. H. D. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Euro Management Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 68. <https://doi.org/10.14710/jab.v7i2.22691>
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- JAKUBIEC, M. (2019). The Importance Of Internal Communication For Management Of An Organisation. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2019(134), 47–62. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2019.134.4>
- Kadeni, K. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(3), 615. <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i3.1019>
- Kimani, B. (2024). Internal Communication Strategies and Employee Engagement. *Journal of Public Relations*, 2(1), 13–24. <https://doi.org/10.47941/jpr.1695>
- Kusumastuti, N. K. B., Edris, M., & Sutono. (2022). Pengaruh Human Relation, Pengembangan Karir, dan Kompetensi terhadap Kinerja dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), 249–264. <https://doi.org/10.55927/ministal.v1i3.1207>

- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Murniati, M., & Muqodim, M. (2021). Strategi Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Upaya Pencegahan Covid-19 Di Desa Kaliaman Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, 13(2), 133–138. <https://doi.org/10.34001/an-nida.v13i2.2645>
- Nurrachmah, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai dengan Partisipasi sebagai Variabel Intervening. *KOMVERSAL*, 3(2), 102–119. <https://doi.org/10.38204/komversal.v3i2.723>
- Pološki Vokić, N., Tkalac Verčič, A., & Sinčić Ćorić, D. (2023). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19–33. <https://doi.org/10.1108/BJM-02-2022-0070>
- Pradhana, F. A., & Wibowo, P. (2020). Analisis Pola Komunikasi Petugas pada Manajemen Sekuriti di Lembaga Pemasyarakatan. *Gema Keadilan*, 7(3), 139–154. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.9365>
- Rahmadani, S. S., Komariah, K., & Hafiar, H. (2022). Hubungan Antara Iklim Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(2), 305–317. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i2.2138>
- Ramadhan, D. A., & Fadli, U. M. D. (2023). Perilaku Kerja Karyawan PT Pos Indonesia Cabang Karawang. *PRIMER: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 331–341. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i3.152>
- Risnawati, Lenin, A., & Tunjang, H. (2021). Pengaruh Hubungan Antar Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan pada Dealer Sepeda Motor Honda Armada Tunas Jaya Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 2(2), 129–135. <https://doi.org/10.52300/jmso.v2i2.2919>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Samuel P.D. Anantadjaya, Irma M. Nawangwulan, Candra, E., Rahmatya Widyaswati, & Achmad Choerudin. (2023). Pengaruh Financial Capabilities, Networking Terhadap Kinerja Usaha UMKM di Kota Sukabumi Melalui Intellectual Capital. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 16–32. <https://doi.org/10.52005/bisnisman.v5i1.131>
- Savelli, C. J., Garcia Acevedo, R. F., Simpson, J., & Mateus, C. (2021). The utilisation of tools to facilitate cross-border communication during international food safety events, 1995–2020: a realist synthesis. *Globalization and Health*, 17(1), 65. <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00715-2>

- Sutton, L. B.-M. (2023). A review of internal communication research in South Africa. *Communicare: Journal for Communication Studies in Africa*, 42(2), 64–80. <https://doi.org/10.36615/jcsa.v42i2.2770>
- Sutton, L. B.-M., Le Roux, T., & Fourie, L. M. (2022). Internal communication in a diverse and developing world context: Challenges for corporate South Africa. *Communicare: Journal for Communication Studies in Africa*, 41(2), 90–102. <https://doi.org/10.36615/jcsa.v41i2.1452>
- Wayan Bagia, I., Cipta, W., & Manajemen, J. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. In *Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* (Vol. 7).
- Zaumane, I., & Leščevica, M. (2023). Functional responsibility for internal communication management and its integration in contemporary businesses. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(5), 1492–1512. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2021-2822>