FLURALIS
FALETEHAN JURNAL EKONOMI DAN BISNIS

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KOMITMEN ORGANISASIONAL KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN

Nurlailiyah
nurlailiyah.lia@gmail.com
Universitas Terbuka

ABSTRACT
This study aims to determine the role of internal communication in increasing employee organizational commitment at PT. Pegadaian. The background of this study is based on the importance of effective communication in building harmonious relationships between employees and the organization, as well as its impact on the level of employee involvement and commitment to the company. The formulation of the problem of this study is how internal communication can increase employee organizational commitment at PT. Pegadaian. This study uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with four informants from various divisions at PT. Pegadaian. Data analysis was carried out using thematic analysis techniques to find emerging patterns related to internal communication and organizational commitment. The results of the study indicate that internal communication has a significant role in strengthening relationships between employees, increasing work motivation, and strengthening employee commitment to the company. Informal communication through channels such as WhatsApp groups and regular meetings is very influential in creating a positive work atmosphere and increasing a sense of togetherness. However, structured formal communication is also needed to reduce the potential for miscommunication, especially those related to technical information. This study also revealed that awards and appreciation between employees strengthen their commitment to the company.

Keywords : *Communication, Commitment, Internal, Pawnshop, Organization.*

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi internal dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan pada PT. Pegadaian. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan yang harmonis antara karyawan dan organisasi, serta dampaknya terhadap tingkat keterlibatan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana komunikasi internal dapat meningkatkan komitmen organisasional karyawan di PT. Pegadaian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat narasumber yang berasal dari berbagai divisi di PT. Pegadaian. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik untuk menemukan pola-pola yang muncul terkait dengan komunikasi internal dan komitmen organisasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam memperkuat hubungan antar karyawan, meningkatkan motivasi kerja, dan mempererat komitmen karyawan terhadap perusahaan. Komunikasi informal melalui saluran seperti grup WhatsApp dan pertemuan rutin sangat berpengaruh dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan rasa kebersamaan. Namun, diperlukan juga komunikasi formal yang terstruktur

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

untuk mengurangi potensi miskomunikasi, terutama yang berkaitan dengan informasi teknis. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa penghargaan dan apresiasi antar karyawan memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Komunikasi, Komitmen, Internal, Pegadaian, Organisasi.

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi internal merupakan salah satu bagian penting dalam setiap organisasi, yang berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan antar individu, dan menciptakan pemahaman yang sama di antara anggota organisasi. Dalam konteks perusahaan, komunikasi internal tidak terbatas pada penyampaian informasi seputar kebijakan atau prosedur, tetapi juga berkaitan dengan interaksi yang membangun budaya organisasi yang sehat, kepuasan kerja meningkat, dan meningkatkan komitmen organisasional karyawan (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018).

Komitmen organisasional adalah sikap yang mencerminkan keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Karyawan berkomitmen tinggi cenderung memiliki loyalitas yang kuat, produktivitas yang lebih tinggi, serta lebih mampu menjaga hubungan baik antar karyawan dengan pimpinan dan rekan kerja. Oleh karena itu, peran komunikasi internal dalam membangun dan meningkatkan komitmen organisasional sangat penting untuk memastikan keberhasilan jangka panjang Perusahaan (Evikasari & Praptiestrini, 2020).

Dalam banyak kasus, komunikasi internal tidak dapat berjalan efektif disebabkan karena terjadinya miskomunikasi, ketidakjelasan informasi, serta menurunnya kepercayaan antara manajemen dan karyawan. Fenomena ini seringkali berujung pada berkurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi. Selanjutnya dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan produktivitas organisasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memanfaatkan komunikasi internal yang baik sebagai strategi untuk meningkatkan komitmen organisasional karyawan (Atrizka, Afifa, & Dalillah, 2020).

PT. Pegadaian, sebagai perusahaan milik negara yang memiliki jaringan cabang yang luas di Indonesia, menghadapi tantangan dalam menjaga komunikasi yang efektif di antara seluruh karyawan, terutama dengan adanya perbedaan lokasi cabang yang tersebar di berbagai daerah. PT. Pegadaian sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan dan memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi, tentu memerlukan karyawan yang tidak hanya kompeten tetapi berkomitmen tinggi terhadap visi dan misi perusahaan. Sehingga komunikasi internal yang efektif dan transparan menjadi salah satu faktor penting dalam memperkuat komitmen organisasional karyawan PT. Pegadaian (Kartika, Firmansyah, & Wahyudi, 2019).

Beberapa isu yang mungkin relevan dalam konteks PT. Pegadaian adalah tantangan dalam membangun komunikasi antar cabang yang berjauhan, penggunaan teknologi komunikasi yang belum optimal, serta bagaimana komunikasi internal dapat lebih menyentuh aspek emosional dan psikologis karyawan untuk memperkuat komitmen mereka. Berbagai data dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja dan komitmen karyawan di organisasi. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat relevan untuk mencari informasi lebih dalam mengenai bagaimana komunikasi internal memiliki peranan dalam meningkatkan komitmen organisasional di PT. Pegadaian (Iskandar & Liana, 2021).

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

Penelitian ini memiliki urgensi yang besar mengingat pentingnya komunikasi internal dalam menciptakan hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan, yang akhirnya dapat mempengaruhi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi. Komitmen organisasional yang tinggi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, mengurangi turnover, dan meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Oleh karenanya penelitian ini penting untuk memberikan wawasan baru bagi PT. Pegadaian dalam peningkatan komunikasi internal yang lebih efektif, selanjutnya dapat memperkuat komitmen organisasional karyawan (Putiviandra, Hendriani, & Roesdi, 2024).

Fenomena yang berkembang di dunia kerja menunjukkan bahwa banyak organisasi yang menghadapi masalah dalam menjaga komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan, khususnya dalam perusahaan besar dengan cabang-cabang yang tersebar di berbagai lokasi. PT. Pegadaian sebagai perusahaan yang memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia sangat membutuhkan komunikasi internal yang dapat menghubungkan seluruh karyawan di berbagai daerah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pola-pola komunikasi internal yang dapat meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan terhadap Perusahaan (Ernawati, Budiyono, & Monic, 2022).

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, khususnya mengenai hubungan antara komunikasi internal dan komitmen organisasional. Harapan lain dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen PT. Pegadaian untuk memperbaiki dan mengoptimalkan komunikasi internal di perusahaan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi internal dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan pada PT. Pegadaian. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa secara mendalam mengenai hubungan antara komunikasi internal yang efektif dengan peningkatan komitmen karyawan terhadap organisasi, serta untuk menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi internal dalam konteks PT. Pegadaian.

Adapun manfaat penelitian ini adalah manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, peneliti mengharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, terutama yang berkaitan dengan komunikasi internal dan komitmen organisasional. Peneliti juga berharap untuk menambah referensi dalam kajian komunikasi organisasi, khususnya mengenai penerapan komunikasi internal dalam perusahaan besar seperti PT. Pegadaian untuk meningkatkan komunikasi internal yang efektif guna memperkuat komitmen organisasional karyawan. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman manajemen PT. Pegadaian tentang pentingnya komunikasi internal yang transparan dan inklusif untuk membangun komitmen karyawan terhadap perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Internal dalam Organisasi

Komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi, ide, dan pesan di dalam sebuah organisasi, yang melibatkan interaksi antar individu, kelompok, dan departemen untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi internal mencakup segala bentuk interaksi yang terjadi antara manajemen dan karyawan, baik secara formal maupun informal. Sebagai sarana

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

vital, komunikasi internal dapat menciptakan aliran informasi yang lancar, memperkuat pemahaman, serta meningkatkan keterlibatan karyawan dengan perusahaan. Menurut penelitian oleh (Eko Puji Lestari & Euis Soliha, 2024), Kepuasan kerja meningkat dan berkurarngnya kesalahpahaman dalam organisasi merupakan peran dari komunikasi internal yang transparan dan terbuka.

Terdapat tiga jenis utama komunikasi internal dalam organisasi: vertikal, horizontal, dan informal. Komunikasi vertikal terjadi antara pimpinan dan karyawan dalam bentuk perintah, laporan, atau umpan balik. Komunikasi horizontal terjadi antar individu atau departemen sejajar dalam organisasi untuk koordinasi tugas dan berbagi informasi. Sementara itu, komunikasi informal berkembang secara spontan dan tidak terstruktur, biasanya berupa percakapan sehari-hari antar karyawan. Ketiga jenis komunikasi ini berperan penting dalam membangun hubungan yang sehat, kolaborasi yang produktif, dan meningkatkan keterikatan yang kuat terhadap organisasi (Wiguna & Kawiana, 2022).

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah sejauh mana seorang karyawan merasa terikat atau memiliki loyalitas kepada organisasi tempat mereka bekerja. (Mukti, 2021) mengembangkan model tiga dimensi komitmen organisasional, yaitu komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan. Komitmen afektif merujuk pada keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi, komitmen normatif berkaitan dengan kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasi, dan komitmen berkelanjutan mencerminkan pertimbangan praktis, seperti biaya atau keuntungan yang dirasakan karyawan jika meninggalkan organisasi.

Tingkat komitmen organisasional dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain kepemimpinan, pengembangan karir, budaya organisasi, serta pengalaman dan hubungan interpersonal di dalam perusahaan. Penelitian oleh (Amalia & Rizaldi, 2021) menunjukkan bahwa ketiga dimensi komitmen organisasional meningkat karena komunikasi internal yang efektif, sehingga karyawan merasa dihargai, diperhatikan, dan melibatkan karyawan pengambilan keputusan organisasi. Komunikasi yang terbuka dan jelas, membuat karyawan merasa lebih terhubung secara emosional (komitmen afektif), lebih memahami nilai dan tujuan perusahaan (komitmen normatif), serta memiliki alasan praktis untuk bertahan (komitmen berkelanjutan).

Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Komitmen Organisasional

Komunikasi internal berperan signifikan dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan. Penelitian oleh (Evikasari & Praptiestrini, 2020) mengungkapkan bahwa komunikasi internal yang terbuka, transparan, dan teratur dapat menambah kepercayaan karyawan terhadap pimpinan serta menciptakan keterikatan terhadap tujuan dan nilai perusahaan. Komunikasi efektif juga membantu karyawan untuk memahami peran mereka dalam organisasi, sehingga tujuan bersama dapat tercapai dari peningkatan motivasi dan keterlibatan mereka.

Selain itu, komunikasi internal yang baik dapat mencegah terjadinya misinterpretasi yang dapat menurunkan komitmen karyawan. Dalam konteks PT. Pegadaian, penerapan komunikasi internal yang baik dapat mengurangi ketegangan atau kebingungannya terkait kebijakan atau prosedur perusahaan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk atau terbatas dapat

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

menyebabkan frustrasi, ketidakpastian, dan akhirnya mengurangi komitmen karyawan terhadap organisasi (Ernawati, Novandalina, Budiyono, & Monica, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan memahami fenomena di lapangan, khususnya mengenai peran komunikasi internal dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan di PT. Pegadaian. Penelitian ini bertujuan untuk mencari informasi tentang persepsi, pengalaman, dan pandangan karyawan terkait komunikasi internal yang berlangsung dalam organisasi dan bagaimana hal tersebut memengaruhi komitmen mereka terhadap perusahaan. Data yang diperoleh akan dianalisis secara induktif untuk mendapatkan pengetahuan yang mendalam dan komprehensif. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pegadaian yang terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi internal, yang meliputi berbagai tingkat jabatan. Sebanyak empat orang karyawan dipilih sebagai narasumber yang mewakili posisi yang berbeda dalam organisasi, yakni karyawan biasa, administrasi, sosial media marketing, dan accounting. Pemilihan narasumber ini didasarkan pada pengalaman mereka dalam menjalankan tugas serta tingkat keterlibatan mereka dalam komunikasi internal perusahaan dan telah bekerja dalam kurun waktu satu tahun atau lebih.

Metode pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan persepsi narasumber mengenai komunikasi internal di PT. Pegadaian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang fleksibel, memberikan ruang bagi narasumber untuk berbicara secara terbuka dan mendalam tentang pengalaman mereka. Wawancara dilakukan dengan empat narasumber yang telah disebutkan sebelumnya, dan setiap wawancara berlangsung antara 30 hingga 45 menit. Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan berbagai hal terkait saluran komunikasi internal yang digunakan, frekuensi komunikasi, jenis komunikasi (formal dan informal), kendala dalam komunikasi, serta pengaruh komunikasi terhadap suasana kerja dan kerjasama antar karyawan.

Data yang dihasilkan dari wawancara tersebut akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara, yang kemudian diorganisasi menjadi tema-tema utama berdasarkan tujuan penelitian. Peneliti akan mengidentifikasi dan mengkategorikan pola-pola komunikasi yang muncul dari wawancara, serta menghubungkannya dengan komitmen organisasional karyawan. Langkah-langkah analisis data kualitatif yang dilakukan meliputi: pertama, pengkodean, yaitu mengidentifikasi dan memberi kode pada data wawancara yang relevan dengan topik penelitian; kedua, kategorisasi, yaitu mengelompokkan kode-kode tersebut dalam kategori yang sesuai, seperti jenis komunikasi internal, pengaruh komunikasi terhadap kerjasama, dan komitmen karyawan; ketiga, analisis tematik, yaitu menganalisis kategori-kategori tersebut untuk menemukan pola atau tema yang menghubungkan komunikasi internal dengan komitmen organisasional; dan keempat, interpretasi, yaitu menarik kesimpulan dari temuan-temuan yang ada dan memberikan penafsiran mengenai peran komunikasi internal dalam meningkatkan

FLURALIS
FALETEHAN JURNAL EKONOMI DAN BISNIS

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

komitmen organisasional karyawan di PT. Pegadaian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan menyediakan layanan pembiayaan berbasis sistem gadai. Budaya organisasi di PT. Pegadaian sangat mendukung nilai-nilai yang menekankan integritas, profesionalisme, dan kolaborasi. Nilai inti yang diterapkan di perusahaan ini adalah Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Budaya ini diharapkan dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan, serta meningkatkan kinerja dan komitmen mereka terhadap perusahaan. Selain itu, budaya kerja yang terbuka dan komunikatif menjadi landasan dalam pengelolaan komunikasi internal, di mana karyawan diharapkan untuk berkolaborasi dan berbagi ide.

PT. Pegadaian menghadapi beberapa tantangan dalam menjalankan komunikasi internal yang efektif. Salah satunya adalah perbedaan budaya organisasi yang mungkin ada di berbagai cabang Pegadaian yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, jarak antar cabang yang cukup luas juga mempengaruhi efektivitas komunikasi, sehingga diperlukan sistem komunikasi yang efisien dan teknologi yang handal untuk menjaga kelancaran informasi. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, baik formal maupun informal, menjadi penting untuk memastikan setiap karyawan mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga mendukung keterlibatan dan komitmen mereka terhadap Perusahaan (Pegadaian, 2024).

Tabel 1. Hasil Wawancara

Pertanyaan	Narasumber 1 (Karyawan, 5 Tahun)	Narasumber 2 (Administrasi, 1 Tahun 3 Bulan)	Narasumber 3 (Sosial Media Marketing, 1 Tahun 3 Bulan)	Narasumber 4 (Accounting, 1 Tahun)
Saluran komunikasi yang digunakan	Pertemuan rutin, grup WhatsApp	WhatsApp, meeting mingguan	Pertemuan langsung, WhatsApp group	Komunikasi langsung, WhatsApp group
Frekuensi komunikasi sehari-hari	Sangat sering	Lumayan sering	Sangat sering	Setiap hari
Komunikasi formal/informal dan contoh	Lebih sering informal, cerita pengalaman hidup	Informal (contoh: "Kue ini dikirim jam berapa?")	Informal (contoh: "Mintak foto kue dong")	Informal (contoh: "Ada orderan kue dadakan")
Kendala dalam komunikasi	Tidak ada	Kadang terjadi salah komunikasi	Tidak ada	Miskomunikasi akibat data pemesan tidak detail
Pengaruh komunikasi terhadap suasana kerja	Sangat baik	Memudahkan dibandingkan komunikasi digital	Sangat berpengaruh, meningkatkan motivasi dan produktivitas	Mempermudah aktivitas kerja
Cara menyelesaikan konflik/perbedaan pendapat	Menghargai pendapat orang lain	Mencari solusi bersama, berpikir seksama	Mengikuti suara terbanyak	Membicarakan masalah dan mengambil suara terbanyak
Dukungan dan kerjasama antar karyawan	Jarang memberikan apresiasi	Sangat besar, apresiasi antar rekan kerja	Sangat besar, apresiasi berdampak positif	Sangat berpengaruh, komunikasi seperti keluarga
Saran untuk meningkatkan komunikasi	Jangan cuek terhadap rekan kerja	Lebih sering mengadakan pertemuan	Memastikan setiap detail agar tidak terjadi miskomunikasi	Selalu berdiskusi dan bertanya untuk menghindari miskomunikasi
Harapan untuk perkembangan komunikasi	Lebih kompak, saling support, dan terbuka	Komunikasi internal lebih baik	Lebih berkembang dan efektif	Komunikasi lebih terbuka, saling bertukar pendapat

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap empat narasumber yang bekerja di PT. Pegadaian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal di perusahaan ini memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk suasana kerja yang kondusif, meningkatkan dukungan antar karyawan, dan yang terpenting, memperkuat komitmen organisasional mereka. Komunikasi internal yang efektif adalah faktor utama yang mendukung keterlibatan karyawan dengan organisasi, membangun hubungan yang harmonis, serta memastikan kelancaran operasional. Untuk itu, dalam analisis ini, akan dibahas lebih lanjut bagaimana peran komunikasi internal dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan pada PT. Pegadaian, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber.

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

Saluran dan Frekuensi Komunikasi

Sebagian besar narasumber di PT. Pegadaian menyebutkan bahwa komunikasi antara karyawan lebih sering dilakukan melalui saluran informal seperti grup WhatsApp dan pertemuan rutin (meeting). Saluran komunikasi informal ini memungkinkan karyawan untuk lebih bebas berbagi informasi, pengalaman, dan berdiskusi tentang pekerjaan sehari-hari, serta mempermudah proses penyelesaian masalah secara cepat. Misalnya, Narasumber 3 menjelaskan bahwa komunikasi informal sangat memengaruhi motivasi dan produktivitas kerja. Dengan komunikasi yang lebih terbuka, karyawan merasa lebih dekat, sehingga membentuk rasa kekeluargaan dan memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan.

Namun demikian, beberapa narasumber juga mencatat adanya tantangan dalam komunikasi, seperti yang disampaikan oleh Narasumber 4, yang mengungkapkan adanya kendala miskomunikasi terkait dengan data pemesan yang kurang rinci. Ini mengindikasikan bahwa meskipun saluran informal efektif dalam komunikasi sehari-hari, masih diperlukan penguatan sistem komunikasi formal, terutama untuk menangani informasi yang bersifat teknis atau rinci. Dengan demikian, penting untuk memastikan bahwa saluran komunikasi formal (seperti laporan tertulis atau komunikasi langsung dengan atasan) berjalan dengan baik, guna menghindari miskomunikasi yang dapat berdampak negatif terhadap operasional dan hubungan antar karyawan.

Komunikasi sebagai Faktor Pendorong Suasana Kerja

Para narasumber secara konsisten menekankan bahwa komunikasi internal yang efektif berperan besar dalam menciptakan suasana kerja yang positif. Komunikasi yang lancar dan terbuka mempermudah proses kerja, mempercepat pengambilan keputusan, dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk memberikan kontribusi yang terbaik. Sebagai contoh, Narasumber 2 dan Narasumber 3 menyatakan bahwa komunikasi yang baik memperkuat rasa kebersamaan dan menciptakan kerjasama kelompok yang solid. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, karyawan merasa lebih dihargai, terlibat, dan meningkatkan motivasi untuk bekerja lebih produktif.

Selain itu, Narasumber 4 menjelaskan bahwa komunikasi yang disertai dengan apresiasi antar karyawan menjadikan suasana lebih santai, tetapi tetap produktif. Misalnya, saat rekan kerja memberikan apresiasi kepada sesama karyawan, baik dalam bentuk kata-kata atau tindakan kecil seperti merayakan ulang tahun bersama, hal ini meningkatkan rasa kebersamaan dan memperkuat ikatan sosial di dalam tim. Suasana kerja yang positif ini dapat meningkatkan komitmen afektif karyawan, yaitu keterikatan emosional mereka terhadap pekerjaan dan perusahaan.

Penyelesaian Konflik dan Pengaruh Terhadap Komitmen

Setiap organisasi pasti menghadapi potensi konflik di antara karyawan. Dalam situasi ini, hasil wawancara mencerminkan bahwa karyawan di PT. Pegadaian memiliki pendekatan yang konstruktif dalam menyelesaikan konflik. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa mereka lebih memilih untuk menyelesaikan perbedaan pendapat dengan berdiskusi secara terbuka dan mencari solusi bersama. Narasumber 1 menekankan pentingnya untuk menghargai pendapat orang lain meskipun tidak selalu setuju, yang menunjukkan sikap saling menghormati di dalam tim selanjutnya dapat memperkuat

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

hubungan antar karyawan dan menumbuhkan rasa saling menghargai. Kemampuan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang sehat dan harmonis berkontribusi pada peningkatan komitmen normatif karyawan. Komitmen normatif ini muncul dari rasa kewajiban karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi.

Pengaruh Apresiasi terhadap Kerjasama dan Komitmen

Aspek penting lainnya yang muncul dari wawancara adalah pentingnya apresiasi dalam meningkatkan kerjasama dan komitmen karyawan. Banyak narasumber yang mengungkapkan bahwa apresiasi, baik yang diberikan secara formal maupun informal, berdampak positif terhadap suasana hati karyawan dan meningkatkan produktivitas kerja. Narasumber 3 misalnya, menekankan bahwa apresiasi kecil yang diutarakan, seperti memberikan pujian dapat memperkuat hubungan interpersonal dan meningkatkan semangat kerja.

Penghargaan yang diberikan dalam komunikasi sehari-hari tidak hanya meningkatkan komitmen afektif, yaitu rasa cinta terhadap pekerjaan dan organisasi, tetapi juga memperkuat komitmen kontinuans, yaitu perasaan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan karena adanya hubungan yang nyaman dan kuat dengan rekan kerja. Apresiasi juga memperkuat ikatan sosial di dalam tim, menjadikan karyawan merasa dihargai dan terlibat dalam aktivitas organisasi.

Dukungan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian oleh (Fitriyah, Manasikana, Hakim, Najiburrahman, & Mu'allimin, 2024) memberikan dukungan terhadap hasil penelitian ini dengan menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang sangat besar dalam keberhasilan organisasi. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat mengurangi miskomunikasi antar individu dan menyelaraskan persepsi antara anggota organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang terbuka dan jelas dapat menciptakan suasana kerja yang positif, memperkuat hubungan antar karyawan, serta meningkatkan komitmen organisasional. Selain itu, komunikasi yang baik menjadi kunci dalam menciptakan budaya organisasi yang sehat dan mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan dan produktivitas karyawan.

Penelitian oleh (Gani & Nurjalesta, 2023) juga memberikan bukti yang relevan dengan hasil penelitian ini. Mereka menemukan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Wilayah VI Makassar. Dalam penelitian ini, komunikasi internal yang baik terbukti meningkatkan kinerja karyawan, meskipun motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Temuan ini mendukung hasil penelitian kami yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif, baik yang dilakukan secara formal maupun informal, sangat berperan dalam meningkatkan komitmen dan produktivitas karyawan PT. Pegadaian. Dengan demikian, komunikasi internal yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja, tetapi juga memperkuat komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian terdahulu ini menguatkan temuan dalam penelitian kami, yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Komunikasi yang jelas dan

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

terbuka antara karyawan, serta komunikasi yang menyelaraskan tujuan organisasi dan individu, dapat memperkuat hubungan di dalam organisasi dan memotivasi karyawan untuk lebih berkomitmen kepada perusahaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal berperan penting dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan PT. Pegadaian. Komunikasi internal yang efektif, baik yang dilakukan secara formal maupun informal, terbukti dapat menumbuhkan suasana kerja yang lebih kondusif dan mempererat hubungan antar karyawan. Saluran komunikasi informal, seperti grup WhatsApp dan pertemuan rutin, memainkan peran utama dalam mempercepat aliran informasi dan meningkatkan kolaborasi antar tim. Namun, komunikasi formal yang jelas dan terstruktur juga sangat dibutuhkan untuk menghindari miskomunikasi, terutama tentang informasi teknis dan operasional. Selain itu, komunikasi internal yang terbuka dan saling menghargai sangat berpengaruh pada peningkatan motivasi dan komitmen karyawan. Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi besar memperkuat keterikatan karyawan terhadap perusahaan sehingga tercipta budaya organisasi yang positif. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi internal yang baik di PT. Pegadaian tidak hanya meningkatkan kinerja, tetapi juga memperkuat komitmen afektif dan normatif karyawan.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan komitmen organisasional karyawan di PT. Pegadaian, perusahaan disarankan untuk memperhatikan keseimbangan antara komunikasi formal dan informal. Saluran komunikasi informal, seperti grup WhatsApp, dapat dimaksimalkan untuk memperlancar pertukaran informasi dan mempererat hubungan sosial antar karyawan, namun tetap perlu didukung dengan komunikasi formal yang terstruktur, seperti pertemuan rutin dan laporan tertulis, guna memastikan keakuratan informasi dan mengurangi miskomunikasi. Perusahaan juga perlu mendorong budaya apresiasi dan penghargaan antar karyawan, baik melalui penghargaan formal maupun informal, untuk memperkuat rasa keterlibatan dan komitmen mereka. Pengelolaan komunikasi internal yang melibatkan seluruh lapisan karyawan, mendorong keterbukaan, dan saling mendukung akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, G. N., & Rizaldi, A. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Komitmen Organisasional pada Plan A di Perusahaan Industri Suku Cadang dan Aksesoris Kendaraan Bermotor Kota Cimahi. *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, *1*(2), 180–195. https://doi.org/10.34010/jemba.v1i2.5985

Atrizka, D., Afifa, A., & Dalillah, Y. (2020). Komitmen Organisasi Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan.

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

Psikostudia : Jurnal Psikologi, *9*(3), 225. https://doi.org/10.30872/psikostudia.v9i3.4249

Deviani, E., Suroso, & Anggela, F. P. (2024). Peran Komunikasi Internal Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di PT Jaya Kencanamas Farma. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, *4*(4), 597–605. https://doi.org/10.47233/jebs.v4i4.1928

Eko Puji Lestari, & Euis Soliha. (2024). Pengaruh Self-Efficacy, Komitmen Organisasional, dan Komunikasi Organisasional terhadap Kinerja Pengurus: Studi Pada Anggota KORPS Komunitas Juang PDIP Kabupaten Demak. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(6), 4377–4390. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1774

Ernawati, F. Y., Budiyono, R., & Monic, I. (2022). Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kompensasi, Dan Kempetensi Terhadap Komitmen Organisasional Di Pt Pegadaian Cabang Poncol. *Jurnal Capital*, *10*(1), 1–52. https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026

Ernawati, F. Y., Novandalina, A., Budiyono, R., & Monica, I. (2022). Analisis Faktor Budaya Oragnisasi , Kompensasi , dan Komopetensi terhadap Komitmen Organisasional di PT Pegadaian Cabang Poncol. *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 188–201. Retrieved from https://journal.unimma.ac.id

Evikasari, A., & Praptiestrini. (2020). Analisa Gaya Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan Batik Nur Hasida Sragen. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, *18*(4), 315–326.

Fitriyah, L. A., Manasikana, A., Hakim, L., Najiburrahman, & Mu'allimin. (2024). Peran Penting Komunikasi Internal Dalam Menciptakan Budaya Organisasi Yang Positif. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(5), 372–377. Retrieved from https://doi.org/10.62017/merdeka

Gani, M., & Nurjalesta, M. M. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Wilayah VI Makassar. *Jurnal Magister Research*, *2*(1), 44-53.

Hiuw, C. M. (2023). Analisis Pengaruh Komunikasi Internal Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(17), 798–811. Retrieved from https://doi.org/10.5281/zenodo.8341057

Iskandar, & Liana, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Pegadaian Cabang Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, *21*(1), 67–83. https://doi.org/10.53640/jemi.v21i1.891

Kartika, C., Firmansyah, E., & Wahyudi. (2019). Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Motivasi, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Terhadap Kinerja Pegawai PT Pengadaian (Persero) Jawa Timur. *Global*, *03*(02), 9–21.

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.

FLURALIS
p-ISSN : 2828-707X
e-ISSN : 2829-0917
Vol. 4 No. 2 Juli 2025

https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7

Mukti, N. S. (2021). Model Peningkatan Kinerja Berbasis Kualitas SDM, Komunikasi Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Kota Semarang). *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, *13*(32), 285–314. https://doi.org/10.1146/annurev.ps.13.020162.001441

Pegadaian. (2024). *Pegadaian*. pegadaian.co.id. Retrieved November 22, 2024, from https://www.pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian

Putiviandra, Z. E., Hendriani, S., & Roesdi, R. (2024). Pengaruh Supervisi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Intervening di PT . Pegadaian (Persero) Cabang Pekanbaru Kota. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, *3*(2), 1039–1051.

Suryani, Susanti, M., & Evadianti, Y. (2022). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Agta Sinar Jaya Bandar Lampung. *Journal on Education*, *5*(1), 753–759. https://doi.org/10.31004/joe.v5i1.680

Wiguna, I. M. R. A., & Kawiana, I. G. P. (2022). Meningkatkan Kinerja Karyawan dengan Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, *2*(4), 1043–1050. Retrieved from https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1587%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/1587/1371