

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allied Market Research (2024) menyatakan terjadi perkembangan signifikan pada *MICE industry (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions)*. Nilai pasar global MICE pada 2022 yang mencapai hingga \$598,2 miliar dan diproyeksikan akan meningkat hingga \$2.309,4 miliar pada 2032, dengan CAGR 11,6% dari 2023 sampai 2032. Menurut data yang dimuat oleh MICE Kemenparekraf (2024) di Indonesia, sektor MICE juga menunjukkan pertumbuhan yang positif. Melalui keterlibatan berbagai sektor penunjangnya, sektor ini berkontribusi pada perekonomian secara signifikan dan menguntungkan banyak bisnis, termasuk penyelenggara acara, layanan percetakan, distributor hadiah, fasilitas akomodasi, agen perjalanan, transportasi, dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Kusuma, 2019).

Event Organizer (EO) memiliki peran strategis dalam MICE sebagai perencana dan pengelola acara, bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan dan menerima imbalan jasa. Pelayanan optimal menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan klien, reputasi, dan perluasan pasar (Parhusip et al., 2023). Dalam praktiknya, EO bertindak sebagai organisasi yang bertanggung jawab membantu klien menyelenggarakan acara sesuai kebutuhan dan tujuan mereka. Perkembangan industri ini menjadikan peran EO semakin penting dalam mendukung keberhasilan acara skala nasional maupun internasional (Dewidianto et al., 2024).

Menurut Hasnanto (2024), keberhasilan acara sangat bergantung pada efektivitas pengelolaan tim EO, terutama kerjasama dan koordinasi antar anggota. Tantangan seperti pembagian tugas yang tidak merata, koordinasi yang lemah antar divisi, manajemen waktu yang buruk, hingga miskomunikasi menjadi hambatan utama. Di antara berbagai hambatan tersebut, komunikasi secara internal yang buruk merupakan akar masalah yang paling dominan, karena dapat memicu kesalahpahaman, konflik, hingga menurunnya kualitas pelaksanaan acara. Jika hal tersebut terus berlanjut, situasi di lingkungan kerja bisa menjadi tidak nyaman dan kurang produktif. Ketidakefektifan atau miskomunikasi dalam menyampaikan atau menerima informasi dapat menghambat pencapaian tujuan yang diinginkan. Tanpa pemahaman yang jelas antara satu sama lain, komunikasi menjadi tidak efektif dan dapat menimbulkan berbagai kendala dalam interaksi sehari-hari (Kanda S & Yunita, 2024).

Berdasarkan pengamatan awal selama *On The Job Training* pada Juli 2024 – Januari 2025 di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa (KUPU GSC), salah satu EO yang berada di Jakarta Selatan dengan sekitar 21 karyawan, ditemukan bahwa masalah komunikasi internal di suatu organisasi ini menjadi salah satu permasalahan yang terjadi terus menerus. Kendala tersebut muncul akibat berbagai faktor, seperti alur komunikasi yang kurang terstruktur, penyampaian informasi yang tertunda atau tidak jelas, serta kesalahan dalam penulisan instruksi, hal tersebut berdampak terhadap kinerja dari karyawan itu sendiri, lebih lanjut terkait contoh kejadian dijabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

TABEL 1
DATA OBSERVASI

Tanggal	Masalah (Bentuk Miskomunikasi)	Dampak terhadap Kinerja
5 September 2024	Ketidakjelasan arahan pengerjaan <i>key visual</i> (KV); komunikasi di grup tidak terarah dan berpindah-pindah antara beberapa pihak.	Terjadi revisi berulang yang menghambat penyelesaian desain utama acara.
2 Oktober 2024	Terjadi <i>double instruction</i> dari direksi dan <i>project officer</i> ; laporan hanya diberikan ke satu pihak tanpa ada konfirmasi silang.	Menghambat proses distribusi file penting ke asosiasi karena keterlambatan persetujuan.
21 November 2024	Kurangnya koordinasi antara tim <i>project</i> , <i>marcomm</i> , dan desain menyebabkan kesalahan penempatan logo di semua media promosi.	Menghambat proses unggah materi promosi karena harus direvisi ulang.
29 November 2024	Perbedaan zona waktu antara tim Jakarta dan Belanda tidak diantisipasi; terjadi keterlambatan penyampaian materi untuk <i>live recap</i> Instagram.	Upload <i>recap video</i> acara terlambat, menurunkan performa dokumentasi dan impresi media sosial.
27 Desember 2024	Daftar undangan tidak dikonfirmasi ulang sebelum dicantumkan di surat; miskom antara tim pengirim dan penyusun data.	Surat undangan terlanjur dikirim dengan data yang salah, harus direvisi dan meminta klarifikasi ke penerima.

Sumber: Data olahan Penulis, 2025

Selain itu, pada hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara spesifik mengatur sistem komunikasi internal, baik vertikal maupun horizontal. Tidak adanya pedoman tertulis menyebabkan setiap karyawan memiliki cara komunikasi masing-masing yang berakibat pada banyaknya miskomunikasi.

Dari permasalahan komunikasi yang ada ini terlihat jelas pada penurunan kinerja karyawan, baik dari segi kualitas maupun efektivitas waktu. Partisipasi

aktif dan komunikasi dua arah sangat penting dalam memastikan setiap individu mampu menjalankan tugasnya secara optimal. Kerja sama yang baik tidak hanya memperkuat hubungan antar karyawan maupun dengan atasan, tetapi juga mendorong pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini, kinerja karyawan memegang peranan utama, dengan penekanan pada kualitas dan kuantitas hasil kerja, aspek waktu kerja serta kemampuan berkolaborasi juga menjadi pertimbangan penting dalam menilai efektivitas dan kontribusi masing-masing individu terhadap keberhasilan tim secara keseluruhan. Kinerja mencerminkan hasil nyata dari setiap individu dalam mencapai target organisasi, yang dapat bervariasi sesuai dengan kemampuan dan kontribusi masing-masing. Berdasarkan penelitian terdahulu organisasi perlu memastikan bahwa komunikasi internal berjalan dengan optimal guna meningkatkan kinerja karyawan dan daya saing industri. Selain itu, komunikasi internal yang efektif turut menciptakan suasana kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang dihasilkan (Ariyanti, 2019; Muhariani, 2022; Lestari & Kasmirudin, 2017).

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya komunikasi internal dalam menunjang efektivitas kerja karyawan. Model komunikasi yang terbuka dan transparan, didukung oleh umpan balik dua arah, dapat meningkatkan pemahaman bersama di antara karyawan, meningkatkan hubungan profesional, dan meningkatkan keinginan untuk bekerja (Rizkayana et al., 2024; Titang, 2013). Selain itu, komunikasi vertikal dari bawahan ke atasan juga terbukti mendorong komitmen organisasional, khususnya komitmen *continuance*, yang pada akhirnya

berdampak positif terhadap kinerja karyawan (Pangendaheng, 2018). Lebih lanjut, penyediaan ruang dialog antara manajemen dan karyawan, baik melalui forum formal maupun informal, menjadi faktor penting dalam membangun keakraban serta meningkatkan kinerja (Munthe & Tiorida, 2017). Seluruh penelitian sebelumnya tersebut juga diperkuat dengan teori Siregar et al., (2021), yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan fungsi utama dalam organisasi yang secara langsung mempengaruhi kinerja individu. Tanpa komunikasi yang baik, pencapaian tujuan organisasi akan terhambat akibat lemahnya interaksi antara atasan dan rekan kerja.

Dengan penjabaran latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan dan mengingat pentingnya komunikasi internal untuk keberhasilan sebuah *event*, maka dirasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT NUSWANTARA ADHIDAYA PERKASA (KUPU GSC) JAKARTA.**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya:

1. Bagaimanakah komunikasi internal di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Memberikan gambaran mengenai komunikasi internal di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa.
2. Memberikan gambaran mengenai kinerja karyawan di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di PT Nuswantara Adhidaya Perkasa.

D. Keterbatasan Penelitian

Berikut merupakan keterbatasan dalam penelitian:

1. Lingkup penelitian yang terbatas pada satu perusahaan, hanya difokuskan pada PT Nuswantara Adhidaya Perkasa (EO). Pembatasan ini dilakukan karena perluasan objek ke perusahaan lain akan memerlukan waktu lebih lama, biaya transportasi, dan koordinasi yang kompleks.
2. Penelitian ini adalah studi keilmuan yang membuktikan ada atau tidaknya pengaruh dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di perusahaan *event organizer* PT. Nuswantara Adhidaya Perkasa.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi *Event Organizer* terutama pada PT Nuswantara Adhidaya Perkasa dalam melakukan

komunikasi internal yang lebih efektif guna mensukseskan *event* yang diselenggarakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini membantu penulis memahami komunikasi internal dalam industri *event organizer*, sekaligus mengasah kemampuan analisis, berpikir kritis, dan penulisan ilmiah berbasis data.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini memberi masukan bagi manajemen KUPU GSC tentang peran komunikasi internal dalam menunjang kinerja karyawan, serta menjadi dasar penyusunan kebijakan komunikasi yang lebih efektif untuk mendorong produktivitas tim.

c. Bagi pembaca

Bagi peneliti selanjutnya dan akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam mengkaji pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan, terutama di sektor industri kreatif seperti *event organizer*.