

TUGAS RISET DAN MASALAH MANAJEMEN

Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Layanan Operasional PT Kereta Commuter Indonesia



Dosen Pengampu: Dr. Kristina Sedyastuti, M.M

Nama:

Mahardika Tegar Fariski

(246404010022)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI KANJURUHAN MALANG

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Abdul (dalam Wulandari dan Sudiana, 2018) transportasi memegang peranan yang sangat strategis dalam menunjang aktivitas kehidupan masyarakat. Infrastruktur ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pergerakan fisik, tetapi juga menjadi urat nadi yang menghubungkan dinamika sosial, politik, dan ekonomi di suatu wilayah. Melalui keberadaannya, proses interaksi antarpelaku pembangunan dapat berlangsung secara lebih efektif, sehingga mendorong mobilitas penduduk dan distribusi sumber daya. Seiring dengan perkembangan berbagai sektor dan bidang, transportasi terus mengalami peningkatan fungsi dan relevansi, karena kemampuannya beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan terintegrasi. Salah satu moda transportasi yang saat ini dianggap paling potensial untuk menjawab kebutuhan layanan transportasi publik adalah kereta api.

Moda ini dipandang mampu memberikan nilai tambah yang signifikan karena memiliki berbagai keunggulan dibandingkan jenis transportasi lainnya (Fachrian & Ode, 2018). Kereta api dikenal lebih ramah lingkungan akibat produksi emisi yang relatif rendah, serta tidak terpengaruh kemacetan karena memiliki jalur operasi tersendiri. Selain itu, sifatnya yang bersifat massal memungkinkan pengangkutan penumpang dalam jumlah besar secara efisien. Dari sisi ekonomi, kereta api juga menawarkan biaya perjalanan yang lebih terjangkau, sehingga dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Di samping itu, waktu tempuh yang lebih singkat menjadikan kereta api pilihan yang efektif bagi masyarakat yang memerlukan mobilitas harian yang cepat dan stabil (Ode .dkk, 2024). Dengan sejumlah keunggulan tersebut, kereta api menjadi alternatif utama dalam peningkatan kualitas layanan transportasi publik. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki mandat strategis dalam penyelenggaraan layanan transportasi darat, khususnya moda kereta api.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan mobilitas masyarakat dan dinamika industri transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan penguatan struktur organisasinya melalui pembentukan anak perusahaan yang lebih fokus pada layanan komuter. Salah satu langkah strategis tersebut adalah pendirian PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), yang bertugas menyelenggarakan layanan angkutan kereta api komuter khususnya di

wilayah Jabodetabek. Pembentukan KCI merupakan bentuk diversifikasi layanan sekaligus upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi perkotaan yang memiliki tingkat mobilitas penduduk sangat tinggi. Sebagai entitas yang berada di bawah naungan PT KAI, PT Kereta Commuter Indonesia mengelola operasional Kereta Commuter Indonesia (KCI) beserta jaringan layanan di sekitarnya. Keberadaan anak perusahaan ini memungkinkan penyelenggaraan transportasi komuter dilakukan secara lebih profesional, terfokus, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna harian. KCI berperan penting dalam menyediakan moda transportasi massal yang efisien, aman, serta dapat diandalkan untuk mendukung aktivitas masyarakat di kawasan metropolitan Jabodetabek.

Sebagai perusahaan yang melayani jutaan pengguna setiap harinya, PT Kereta Commuter Indonesia tidak hanya dituntut untuk menyediakan moda transportasi yang aman, cepat, dan andal, tetapi juga menghadirkan standar pelayanan publik yang profesional. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan tersebut adalah penyampaian informasi kepada penumpang secara jelas, transparan, dan tepat waktu, terutama bagi karyawan layanan operasional yang bertugas memberikan pengumuman, informasi kedatangan atau keberangkatan, serta himbauan melalui saluran komunikasi internal (Sinta, Mallapiseng, dan Hidayat, 2024). Adapun visi misi dari perusahaan PT Kereta Commuter Indonesia.

Visi “Menyediakan pelayanan informasi publik yang transparan dan profesional” mencerminkan komitmen perusahaan untuk memastikan bahwa setiap informasi yang diterima masyarakat harus akurat, mudah dipahami, dan disampaikan dengan standar profesionalisme tinggi. Misi perusahaan yang menekankan keterbukaan informasi publik, pengelolaan informasi yang berkualitas, serta penyelenggaraan pelayanan yang mendukung tata kelola perusahaan yang baik menuntut adanya koordinasi internal yang efektif, alur informasi yang tidak terputus, serta lingkungan kerja yang mendukung komunikasi antarunit.

Pencapaian visi dan misi tersebut sangat bergantung pada kualitas pengalaman kerja para petugas layanan operasional, karena merekalah yang menjadi penghubung langsung antara perusahaan dan pengguna layanan. Komunikasi internal yang baik memungkinkan karyawan menerima instruksi yang jelas, memahami kondisi operasional secara real time, serta menyampaikan informasi dengan tepat kepada penumpang. Demikian pula lingkungan kerja yang kondusif, baik kondisi fisik stasiun maupun hubungan kerja antarpegawai akan mendorong karyawan bekerja lebih nyaman, aman, dan produktif.

Oleh karena itu sejauh mana visi dan misi tersebut terwujud dapat dilihat melalui tingkat kepuasan kerja karyawan, khususnya karyawan layanan operasional yang menjadi garda terdepan dalam penyampaian informasi publik. Ketika komunikasi internal berjalan efektif dan lingkungan kerja mendukung, karyawan akan merasa dihargai, dipermudah dalam bekerja, serta mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai nilai perusahaan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif atau lingkungan kerja yang kurang mendukung berpotensi menurunkan kepuasan kerja dan menghambat pencapaian visi serta misi perusahaan. Hal inilah yang menjadikan penelitian mengenai pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia menjadi penting untuk dilakukan.

Menurut Koesmono (dalam Nabawi, 2019), kepuasan kerja mencerminkan penilaian, perasaan, dan sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yang terbentuk melalui interaksi antara individu dengan aspek-aspek pekerjaannya. Kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh sifat pekerjaan itu sendiri, tetapi juga oleh sejauh mana pekerjaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan. Pemenuhan kebutuhan ini sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik. Ketika lingkungan kerja memberikan rasa aman, nyaman, dan mendukung kelancaran tugas, maka karyawan cenderung merasa puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai, tidak kondusif, atau tidak memberikan dukungan emosional maupun struktural dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Di samping itu, komunikasi internal memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk efektivitas kerja karyawan.

Brennan (dalam Agustini dan Purnaningsih, 2018) menjelaskan bahwa komunikasi internal pada dasarnya merupakan proses pertukaran informasi, pemikiran, serta instruksi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi, baik melalui alur vertikal maupun horizontal. Proses komunikasi ini memungkinkan struktur organisasi berfungsi sebagaimana mestinya dan memastikan kegiatan operasional maupun manajerial dapat berjalan dengan lancar. Suatu organisasi perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan mereka tidak berlebihan, tidak kurang, dan relevan dengan tugas yang sedang dijalankan. Pandangan tersebut sejalan dengan Putranto (2012) yang menekankan bahwa kelancaran komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan merupakan komponen penting dalam mendukung penyelesaian tugas serta meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tanggung jawabnya. Ketika komunikasi internal berlangsung secara terbuka

dan informatif, karyawan akan lebih mudah melaksanakan pekerjaannya, merasa dihargai, serta memiliki persepsi kerja yang lebih positif. Kondisi komunikasi internal yang efektif menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan informasi kepada penumpang dan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan layanan operasional. Selain faktor komunikasi internal, kualitas lingkungan kerja juga memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman dan kepuasan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan kerja mencakup seluruh kondisi yang ada di sekitar pegawai dan dapat memengaruhi kenyamanan, kinerja, hingga cara mereka merespons tuntutan pekerjaan. Ketika organisasinya mampu menyediakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan minim tekanan, karyawan akan lebih mudah berkonsentrasi, bekerja secara optimal, serta terhindar dari ketegangan yang tidak diperlukan. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menjadi sumber stres, menurunkan produktivitas, bahkan memengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja terdiri dari berbagai elemen yang berhubungan dengan alat, perlengkapan, tata ruang, hingga pola kerja baik secara individu maupun kelompok. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja bukan hanya soal kondisi fisik, tetapi juga mencakup bagaimana aktivitas kerja dirancang dan diatur. Hal ini sejalan dengan pendapat Sumamur dalam Wahyudi dan Suryono (dalam Manihuruk dan Tirtayasa, 2020) yang menekankan bahwa lingkungan kerja berkaitan erat dengan kemampuan dan produktivitas seseorang karena dipengaruhi oleh faktor fisik, biologis, kimia, fisiologis, mental, hingga sosial ekonomi. Dengan kata lain, lingkungan kerja merupakan sistem yang kompleks dan saling berhubungan, sehingga kualitasnya sangat menentukan kenyamanan dan efektivitas kerja karyawan.

Sedarmayanti (2017) menguraikan bahwa lingkungan kerja fisik dapat dinilai melalui sejumlah indikator, antara lain tingkat penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, ruang gerak, fasilitas pendukung, kebersihan, warna ruangan, musik, serta privasi. Keseluruhan aspek ini jika dikelola dengan baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, mendukung performa, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. PT Kereta Commuter Indonesia, perhatian terhadap aspek-aspek tersebut menjadi sangat penting mengingat karakteristik pekerjaan layanan operasional yang menuntut ketelitian, respons cepat, dan kenyamanan kerja di lingkungan stasiun yang dinamis.

Keberadaan PT Kereta Commuter Indonesia sebagai penyelenggara layanan transportasi massal yang menjadi kebutuhan utama masyarakat menuntut perusahaan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik, khususnya melalui penyampaian informasi yang akurat, transparan, dan profesional. Pencapaian standar layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kondisi internal perusahaan, terutama efektivitas komunikasi antarpegawai serta kualitas lingkungan kerja yang mendukung kelancaran tugas-tugas operasional. Komunikasi internal yang jelas dan terbuka serta lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan terkelola dengan baik menjadi faktor penting yang mampu meningkatkan pengalaman kerja karyawan dan akhirnya bermuara pada tingkat kepuasan kerja mereka. Dalam konteks karyawan layanan operasional PT KCI yang berperan langsung dalam memberikan informasi kepada penumpang kedua faktor tersebut memiliki posisi yang sangat strategis. Apabila komunikasi internal tidak berjalan efektif atau lingkungan kerja kurang mendukung, maka kualitas layanan informasi publik dapat menurun dan tujuan perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya tidak tercapai secara optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini berupaya menjawab bagaimana peran komunikasi internal dan lingkungan kerja dalam memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia. Secara khusus, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah komunikasi internal yang berlangsung dalam organisasi sudah mampu menyediakan informasi yang jelas, relevan, dan mendukung pelaksanaan tugas karyawan, serta apakah kondisi lingkungan kerja baik fisik maupun nonfisik telah menciptakan suasana kerja yang aman, nyaman, dan kondusif. Dengan mengkaji kedua faktor tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan layanan operasional, sehingga dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan terkait pengelolaan sumber daya manusia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis bagi peneliti dalam memahami bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini memperkuat kemampuan peneliti dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia dan metodologi penelitian kuantitatif pada konteks organisasi nyata.

2. Bagi PT Kereta Commuter Indonesia

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PT KCI dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal serta memperbaiki atau memperkuat aspek-aspek lingkungan kerja. Temuan penelitian juga dapat mendukung pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan kenyamanan kerja, produktivitas, serta kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh karyawan layanan operasional.

3. Bagi Karyawan Layanan Operasional

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja mereka, sehingga dapat menjadi dasar untuk memahami kebutuhan, hambatan, atau tantangan yang muncul dalam lingkungan kerja sehari-hari. Selain itu, hasil penelitian dapat mendorong terciptanya komunikasi yang lebih baik, hubungan kerja yang lebih harmonis, serta peningkatan kenyamanan dalam melaksanakan tugas.

4. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini menambah literatur dan referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa, akademisi, atau peneliti lain yang ingin mengembangkan studi sejenis pada sektor transportasi atau organisasi layanan publik.

5. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang ingin mengembangkan variabel baru, menambahkan variabel moderasi atau mediasi, atau memperluas cakupan objek penelitian. Temuan penelitian juga dapat digunakan sebagai perbandingan untuk studi serupa pada perusahaan layanan publik lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kasmir (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022), kepuasan kerja dipahami sebagai kondisi psikologis yang mencerminkan perasaan positif seorang karyawan, baik sebelum maupun setelah melaksanakan pekerjaannya. Perasaan tersebut dapat berupa rasa senang, gembira, atau bentuk afeksi positif lainnya yang muncul ketika individu menilai pekerjaannya sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai pribadi. Dengan kata lain, kepuasan kerja muncul ketika terdapat kesesuaian antara apa yang diterima karyawan dari pekerjaannya dengan apa yang mereka inginkan.

Senada dengan pendapat tersebut, Hasibuan (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang positif yang tercipta ketika seseorang mencintai dan menikmati pekerjaannya. Sikap emosional ini terbentuk dari kombinasi berbagai faktor, seperti hubungan antarpegawai, kondisi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, hingga sistem penghargaan yang diterapkan organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaannya memberikan kenyamanan dan penghargaan yang memadai, maka perasaan puas akan lebih mudah tercipta.

Kedua pendapat tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan reaksi emosional positif terhadap pekerjaan, yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan persepsi individu terhadap kondisi kerjanya.

2. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Spector (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022), kepuasan kerja berkaitan erat dengan bagaimana perasaan seorang pegawai terhadap pekerjaannya, termasuk penilaian individu terhadap berbagai aspek yang melekat pada pekerjaan tersebut. Oleh karena itu tingkat kepuasan kerja dapat dipahami sebagai cerminan sejauh mana pegawai merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Spector mengemukakan bahwa terdapat sembilan aspek utama yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur kepuasan kerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

- a) Gaji (*Pay*)
- b) Promosi (*Promotion*)
- c) Supervisi atau Hubungan dengan Atasan (*Supervision*)
- d) Tunjangan Tambahan (*Fringe Benefits*)

- e) Penghargaan (*Contingent Rewards*)
- f) Prosedur dan Peraturan Kerja (*Operating Procedures*)
- g) Rekan Kerja (*Coworkers*)
- h) Pekerjaan itu Sendiri (*Nature of Work*)
- i) Komunikasi (*Communication*)

3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Berdasarkan pandangan As'ad dalam Priansa (2016, hlm. 301), kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berinteraksi dan membentuk persepsi individu terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor tersebut pada dasarnya mencerminkan kondisi internal maupun eksternal pegawai yang berdampak pada tingkat kenyamanan emosional ketika menjalankan tugas. As'ad mengelompokkan faktor-faktor tersebut ke dalam empat kategori utama, yaitu:

- a) Faktor Psikologis
- b) Faktor Sosial
- c) Faktor Fisik
- d) Faktor Finansial

B. Komunikasi Internal

1. Definisi Komunikasi Internal

Komunikasi internal, sebagaimana dijelaskan oleh Muhammad dalam Astuti, Bagia, dan Susila (dalam Safitri, Risaldi, dan Oktaviani, 2019), merupakan proses penyampaian pesan yang ditujukan kepada seluruh anggota yang berada di dalam suatu organisasi. Dengan demikian, pihak yang menjadi penerima pesan dalam komunikasi internal adalah individu-individu yang secara struktural berada dalam lingkup organisasi tersebut. Komunikasi ini pada dasarnya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun koordinasi yang diperlukan dalam menunjang tata kelola organisasi.

Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Brennan (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020), yang menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan proses pertukaran gagasan antara administrator, manajer, dan pegawai dalam suatu organisasi. Pertukaran gagasan ini berlangsung baik secara horizontal maupun vertikal, sehingga memungkinkan proses manajemen dan operasional dapat berjalan dengan baik. Brennan menekankan bahwa komunikasi internal memiliki peran esensial dalam membentuk struktur organisasi yang khas serta memastikan aktivitas pekerjaan berlangsung secara efektif.

Selanjutnya, Muhyadi dalam Kambey (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020) menguraikan bahwa komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan yang terjadi antaranggota organisasi. Proses ini mencakup interaksi antara pimpinan dengan bawahan, bawahan

dengan pimpinan, maupun antarpegawai yang berada pada level yang sama. Komunikasi yang berlangsung di antara seluruh unsur organisasi tersebut memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi, pelaksanaan tugas, serta pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai alat bertukar informasi, tetapi juga sebagai mekanisme yang menghubungkan seluruh elemen organisasi agar proses manajerial dan operasional dapat berjalan dengan sinergis dan efektif.

2. Dimensi Komunikasi Internal

Effendy (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020) mengemukakan bahwa komunikasi internal dalam organisasi dapat dipahami melalui dua dimensi utama, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Kedua dimensi ini menggambarkan pola arus informasi yang terjadi di antara anggota organisasi dan menjadi dasar dalam memahami efektivitas komunikasi di lingkungan kerja.

a) Komunikasi Vertikal

1) Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang bergerak dari manajemen puncak menuju tingkatan yang lebih rendah. Bentuk komunikasi ini biasanya berisi pesan-pesan penting seperti perintah kerja, kebijakan organisasi, instruksi tugas, penjelasan mengenai target, hingga keputusan strategis. Tujuan utama komunikasi ke bawah adalah memberikan arahan agar bawahan memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan rencana

2) Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas merupakan arus informasi yang bergerak dari bawahan menuju atasan. Komunikasi ini dapat berbentuk laporan pekerjaan, umpan balik, penyampaian masalah, maupun saran untuk peningkatan efektivitas kerja. Adanya komunikasi ke atas yang efektif dapat meningkatkan motivasi karyawan, karena mereka merasa dilibatkan dan memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat dalam organisasi. Selain itu, komunikasi ke atas membantu manajemen memahami kondisi nyata di lapangan dan mengambil keputusan yang lebih akurat. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, komunikasi vertikal dapat dipahami sebagai proses pertukaran informasi yang terjadi antara dua pihak dengan posisi berbeda dalam struktur organisasi. Pola komunikasi ini bertujuan membangun hubungan kerja yang baik demi tercapainya tujuan bersama.

b) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah bentuk komunikasi yang berlangsung secara menyamping atau mendatar, yaitu antara individu-individu yang memiliki kedudukan atau jabatan setara dalam organisasi. Komunikasi ini terjadi antarsesama pegawai, antarbagian, maupun antarunit kerja yang berada dalam level hierarki yang sama. Karena dilakukan oleh pihak-pihak yang sejajar, komunikasi horizontal sering digunakan untuk menjalin koordinasi, memecahkan masalah, berbagi informasi, dan memastikan kelancaran proses kerja antarunit. Komunikasi horizontal berperan penting dalam meningkatkan kerja sama tim, mengurangi potensi konflik, serta mempercepat proses penyelesaian tugas karena tidak harus melalui alur hierarki yang panjang.

3. Faktor-Faktor Komunikasi Internal

C. Lingkungan Kerja

1. Definisi Lingkungan Kerja
2. Aspek-Aspek Lingkungan Kerja
3. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

DAFTAR PUSTAKA

La Ode, A. T., Safar, A., Saudi, A. I., Ampangallo, B. A., Syukuriah., Yunus, A. Y., Syaiful., Sampe, R., & Rachman, R. M. (2024). Transportasi publik. Tohar Media.