

## **Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Karet di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

### **Organizational Communication Between Leaders and Employees in Maintaining Rubber Production Quality at PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate**

**Diva Cinta Tiara Angela**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,  
Indonesia

*\*email: divact13@gmail.com*

#### **ABSTRACT**

*This research is motivated by the complexity of the work system at PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, where coordination between leaders and employees in the Quality Control (QC) Department is a determining factor in product quality consistency. This study aims to describe the effectiveness of organizational communication between leaders and employees in maintaining rubber production quality at PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving one QC Department manager and four QC employees. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that organizational communication runs effectively through four functions: informative through shift briefings, visual discussions, and WhatsApp groups; regulative through participatory SOP socialization based on flowcharts; persuasive through a diagnostic approach when procedural violations occur; and integrative through a two-way communication system formalized in shift reporting forms. The notable finding of this study is the application of the HORENSO system (Houkoku, Renraku, Soudan), which makes communication responsibility not merely about delivering a message but ensuring the message is understood by the recipient, as well as the SPT procedure (Stop, Call, Wait) as a standardized emergency communication mechanism. This research concludes that structured, two-way organizational communication grounded in a strong work culture directly contributes to the success of rubber production quality control.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Leader, Employee, Rubber Production Quality, PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kompleksitas sistem kerja di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, di mana koordinasi antara pimpinan dan karyawan Departemen *Quality Control* (QC) menjadi faktor penentu konsistensi kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap satu pimpinan dan empat karyawan Departemen QC. Data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berjalan efektif melalui empat fungsi, yaitu informatif melalui briefing shift, diskusi visual, dan grup WhatsApp; regulatif melalui sosialisasi SOP berbasis flowchart secara partisipatif; persuasif melalui pendekatan diagnostik saat terjadi pelanggaran prosedur; serta integratif melalui sistem komunikasi dua arah yang diformalkan dalam form pelaporan. Temuan khas penelitian ini adalah penerapan sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) yang menjadikan tanggung jawab komunikasi tidak sekadar menyampaikan pesan, tetapi memastikan pesan dipahami oleh penerima, serta prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu) sebagai mekanisme komunikasi darurat yang terstandar. Simpulan penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang terstruktur, dua arah, dan berbasis budaya kerja yang kuat berkontribusi langsung terhadap keberhasilan pengendalian kualitas produksi karet.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, Pimpinan, Karyawan, Kualitas Produksi Karet, PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate

## **Pendahuluan**

Dalam perusahaan industri, komunikasi menjadi hal penting dalam kelancaran proses kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini sangat sejalan dengan lingkungan industri pengolahan karet yang memiliki sistem kerja yang kompleks serta rumit dan harus mengikuti standar mutu yang tinggi. Pada PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, perusahaan besar yang bergerak di bidang industri pengolahan karet, komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan merupakan salah satu hal penting untuk mencapai keberhasilan dalam menjaga kualitas hasil produksi. Setiap departemen memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan, terutama pada departemen pengendalian kualitas (*Quality Control*) yang bertanggung jawab untuk memastikan setiap produk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Walaupun PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate telah menerapkan sistem kerja yang struktural dan berkualitas tinggi, masalah utama masih berkaitan dengan komunikasi yang dipengaruhi oleh dinamika organisasi yang kompleks. Dalam komunikasi organisasi, komunikasi antarpribadi merupakan elemen utama yang sangat penting. Komunikasi dalam organisasi melibatkan pengiriman pesan secara tepat dari satu orang ke satu orang lainnya atau beberapa orang (Sari & Basit, 2018). Di departemen pengendalian kualitas, pekerjaan ini memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi serta harus mematuhi SOP yang ada. Oleh karena itu, sangat

penting bagi tim pelaksana untuk memahami setiap instruksi. Septayuda dkk (2023) menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi untuk membangun keselarasan antara budaya perusahaan dan tingkat kerja para karyawan.

Efektivitas komunikasi tidak semata-mata tergantung pada jumlah pesan yang dikirim, tetapi bagaimana penerima menerima dan menerapkan pesan tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Islamiyati (2022) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepuasan karyawan dan mendorong mereka untuk melakukan yang terbaik guna memenuhi standar perusahaan. Hal serupa juga dikemukakan Sihombing dkk (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor perkebunan.

Selain aspek teknisnya, komunikasi juga mencakup aspek emosional yang sangat penting untuk membangun hubungan kepercayaan antara staf dan pimpinan. Kepemimpinan adalah bagian penting dalam sebuah organisasi yang menjadi penggerak organisasi melalui cara menghadapi perubahan dan mengelola tugas-tugasnya. Karena itu, keberadaan seorang pemimpin tidak hanya sekedar simbol saja, tetapi memberikan dampak positif bagi perkembangan organisasi itu sendiri (Sihite & Saleh, 2019). Ketika karyawan merasa terlibat secara aktif dalam alur komunikasi, mereka biasanya lebih termotivasi dan lebih setia pada pekerjaan mereka. Ini didukung oleh penelitian Pratidina (2024), yang menemukan bahwa pendekatan komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan karena komunikasi yang transparan pada perusahaan.

Dalam industri pengolahan karet, kualitas produk sangat bergantung pada koordinasi antarbagian, khususnya antara bagian pengendalian kualitas dan bagian produksi. Komunikasi di dalam sebuah organisasi memang cukup rumit, karena menyampaikan dan menerima informasi tidak selalu mudah, dan menjadi hal yang perlu diatasi dalam proses komunikasi. Di dalam organisasi, aliran informasi terjadi secara kompleks, karena melibatkan banyak bagian yang ada di dalamnya (Hardiyanto, 2017). Komunikasi berfungsi sebagai jembatan utama untuk mengkomunikasikan informasi tentang standar mutu, hasil pemeriksaan, dan koreksi pada proses produksi. Sebaliknya, ketidaksesuaian pemahaman tentang prosedur kerja dapat terjadi karena komunikasi yang tidak efektif. Anwar (2016) menyatakan bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik internal, sedangkan komunikasi yang dikelola

dengan baik akan meningkatkan produktivitas kerja. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, dengan fokus pada Departemen Quality Control yang secara langsung berperan dalam pengendalian mutu produk.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung dalam upaya menjaga kualitas produksi karet. Menurut Anggito dan Setiawan (2018), penelitian kualitatif adalah cara mengumpulkan data di lingkungan alami dengan tujuan memahami fenomena yang terjadi. Metode deskriptif dipilih karena data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi berupa kata-kata dan fakta yang dikumpulkan di lapangan.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dalam proses komunikasi kerja di Departemen Quality Control dan kemampuan memberikan informasi mendalam mengenai mekanisme pekerjaan yang berlangsung. Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu pimpinan (Manager Departemen QC) dan empat karyawan Departemen Quality Control. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati proses komunikasi antara pimpinan dan karyawan selama kegiatan kerja berlangsung. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh data yang lebih eksploratif mengenai pengalaman komunikasi, penerapan fungsi-fungsi komunikasi organisasi, serta dampaknya terhadap pengendalian kualitas produksi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip perusahaan, SOP, catatan lapangan, serta dokumentasi kegiatan yang relevan.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data mentah hasil wawancara dan observasi sesuai dengan kategorisasi penelitian.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan di Departemen Quality Control (QC) PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate yang berlokasi di Dolok Merangir I, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Departemen ini beroperasi dalam sistem shift yang berjalan selama 24 jam sehingga komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung secara intensif dan berkelanjutan.

### **1. Penyampaian Informasi Standar Kualitas Produksi (Informatif)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi informatif komunikasi organisasi berjalan efektif di Departemen QC. Bapak Husni selaku Manager Departemen QC menyatakan bahwa terdapat tiga model utama dalam menyampaikan informasi kepada karyawan, yaitu briefing sebelum kerja sekitar 5-10 menit, diskusi di ruang rapat dengan pendekatan visual untuk kasus yang memerlukan pemahaman mendalam, serta kunjungan langsung ke lokasi produksi. Selain itu, departemen ini memanfaatkan grup WhatsApp dan form pelaporan shift sebagai media komunikasi real-time yang efektif.

Dari perspektif karyawan, Bapak Zainul selaku Analis menyatakan bahwa cara pimpinan menyampaikan informasi sudah sesuai dengan standar yang diterapkan perusahaan dan disampaikan secara bersama-sama dalam bentuk briefing bersama. Terdapat kesesuaian pandangan antara pimpinan dan karyawan bahwa proses penyampaian informasi sudah berlangsung secara efektif.

### **2. Komunikasi SOP dan Penegakan Aturan Kerja (Regulatif)**

Temuan penelitian mengungkap bahwa SOP di Departemen QC PT. Bridgestone diperlakukan bukan sebagai dokumen yang kaku dan final, melainkan sebagai kerangka kerja yang bersifat hidup dan terus berkembang. Keterlibatan karyawan dalam pembuatan dan revisi SOP menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan partisipatif dalam pengelolaan regulasi kerja. Bapak Eko yang juga berperan sebagai pembuat SOP menyampaikan bahwa jika ada pemahaman baru, akan didiskusikan kembali untuk merevisinya sehingga sesuai dengan kondisi aktual, dengan poin keselamatan sebagai yang paling utama dalam aturan kerja.

Adapun untuk penanganan pelanggaran prosedur kerja, pimpinan menerapkan mekanisme komunikasi berjenjang yang proporsional, yaitu peringatan lisan terlebih dahulu kemudian diikuti peringatan tertulis. Sistem sanksi berjenjang ini mencerminkan bentuk komunikasi regulatif yang proporsional dan menghormati martabat karyawan.

### **3. Motivasi dan Dorongan Komunikasi Pimpinan (Persuasif)**

Salah satu temuan paling signifikan dalam penelitian ini berkaitan dengan pendekatan persuasif yang diterapkan oleh pimpinan. Ketika menemukan karyawan yang tidak menjalankan prosedur, pimpinan tidak serta-merta menjatuhkan sanksi, melainkan terlebih dahulu berupaya memahami alasan di balik perilaku tersebut. Pimpinan menjelaskan bahwa ketika ditemukan karyawan yang tidak mengerjakan tugasnya, dilakukan patrol untuk mencari tahu penyebabnya, apakah ada sesuatu yang bermasalah atau terdapat bagian SOP yang sulit untuk dikerjakan.

Ibu Supartik selaku Analis memberikan perspektif yang menarik tentang pentingnya gaya penyampaian pimpinan, menyatakan bahwa cara pimpinan berkomunikasi cukup berpengaruh karena jika penyampaiannya jelas dan tidak menyalahkan secara langsung saat terjadi kesalahan, karyawan juga merasa lebih nyaman dan lebih bertanggung jawab dalam menjaga kualitas produksi. Hal ini menciptakan iklim komunikasi yang aman secara psikologis bagi karyawan.

### **4. Komunikasi Dua Arah dan Keterlibatan Seluruh Tim (Integratif)**

Fungsi integratif diwujudkan melalui sistem komunikasi dua arah yang terstruktur, yakni top-down dari atasan ke bawahan dan bottom-up dari bawahan ke atasan. Mekanisme formal komunikasi bottom-up dijalankan melalui form pelaporan atau checksheet di setiap divisi. Bapak Eko memperkenalkan sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) sebagai budaya komunikasi yang menjadi landasan integrasi organisasional di PT. Bridgestone. HORENSO bukan sekadar sistem pelaporan, melainkan filosofi komunikasi yang menekankan tanggung jawab pengirim pesan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar dipahami oleh penerima.

Bapak Madan menggambarkan mekanisme penanganan masalah yang mengandalkan koordinasi hierarkis melalui prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu). Contohnya apabila ada mesin yang rusak, karyawan tidak boleh memperbaiki sendiri, melainkan harus memberhentikan pekerjaan, melapor ke supervisor, kemudian menunggu keputusan dari pimpinan. Penerapan

sistem HORENSO dan prosedur SPT menunjukkan bahwa fungsi integratif komunikasi di Departemen QC telah terlembagakan dalam prosedur-prosedur kerja yang terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi informatif komunikasi organisasi berjalan dengan efektif di Departemen QC PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. Penggunaan tiga model komunikasi yang saling melengkapi mencerminkan upaya pimpinan untuk memastikan bahwa informasi dapat tersampaikan dan dipahami secara optimal oleh seluruh karyawan, terlepas dari perbedaan gaya belajar dan tingkat pemahaman masing-masing individu. Temuan ini selaras dengan konsep komponen dasar komunikasi yang dikemukakan oleh Djerubu dkk (2022: 6–7) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif mensyaratkan keterlibatan penuh semua komponen, termasuk komunikasi, pesan, media, dan umpan balik.

Penerapan grup WhatsApp sebagai saluran komunikasi real-time merupakan wujud adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi. Hal ini mendukung pendapat Harold Lasswell (Zamroni, 2022:24) tentang pentingnya pemilihan saluran yang tepat dalam proses komunikasi untuk menghasilkan efek yang diinginkan. Penggunaan grup WhatsApp memungkinkan informasi tersebar secara cepat dan merata kepada seluruh anggota tim, sementara form pelaporan shift menyediakan jalur komunikasi yang lebih formal dan terdokumentasi. Setiap laporan yang dikirim karyawan kepada pimpinan bukan hanya berfungsi administratif, melainkan merupakan wujud nyata dari siklus komunikasi dua arah yang menjaga kualitas produksi tetap terpantau secara berkelanjutan.

Pendekatan partisipatif dalam pengelolaan SOP ini sejalan dengan konsep fungsi regulatif yang dikemukakan oleh Sasa Djuarsa Sendjajna (Kusumah et al., 2025:95) namun melampaui definisi konvensional. Jika dalam konsep klasik fungsi regulatif lebih menekankan kontrol hierarkis dari atas ke bawah, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi yang efektif justru lahir dari proses ko-kreasi antara pimpinan dan karyawan. SOP yang dibuat dan direvisi dengan melibatkan karyawan lebih mencerminkan kondisi aktual pekerjaan dan oleh karenanya lebih mudah dipahami dan diimplementasikan.

Mekanisme penyampaian perubahan prosedur yang berjenjang melalui supervisor juga mencerminkan pemahaman yang baik tentang konsep komunikasi vertikal dalam organisasi. Saronto dkk (2022:14) menyatakan bahwa organisasi terdiri dari berbagai unit komunikasi yang saling berinteraksi secara hierarkis, di mana peran masing-masing unit sangat berpengaruh

terhadap efektivitas aliran informasi. Dalam konteks ini, supervisor berfungsi sebagai penghubung yang memastikan informasi dari pimpinan diterima oleh karyawan dengan konteks yang tepat.

Pendekatan persuasif yang diterapkan oleh pimpinan selaras dengan penjelasan Sasa Djuarsa Sendjaja (Kusumah et al., 2025:95) mengenai fungsi persuasif komunikasi organisasi, yang menyatakan bahwa banyak pemimpin lebih suka meyakinkan bawahan daripada memberi perintah, karena kekuasaan dan wewenang tidak selalu menghasilkan hasil sesuai harapan. Gaya kepemimpinan yang ditampilkan dalam penelitian ini mencerminkan kombinasi antara gaya pembekalan (*coaching*) dan dukungan (*supporting*) sebagaimana dirumuskan oleh Ludlow dan Panton (Purwanto, 2006:5–26), sehingga tercipta iklim kerja yang kondusif untuk produktivitas dan inovasi.

Sikap pimpinan yang tidak langsung mengaitkan hasil yang buruk dengan kesalahan karyawan juga merupakan temuan yang menarik. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pimpinan memahami bahwa kualitas produksi adalah hasil dari sistem yang kompleks, di mana banyak variabel yang mempengaruhi hasil akhir dan bukan semata-mata bergantung pada kinerja individual karyawan. Pemahaman ini penting untuk membangun budaya kualitas yang berfokus pada perbaikan sistem.

Temuan tentang penerapan sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) merupakan salah satu kontribusi terpenting penelitian ini. HORENSO bukan sekadar sistem pelaporan, melainkan merupakan filosofi komunikasi yang menekankan tanggung jawab pengirim pesan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar dipahami oleh penerima. Prinsip ini sangat selaras dengan pendapat Wilbur Schramm (Ritonga, 2025:6) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan antara sumber dan penerima pesan.

Dibandingkan dengan sistem komunikasi konvensional yang umumnya berlaku di perusahaan perkebunan Indonesia, penerapan HORENSO di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate menunjukkan tingkat kelembagaan komunikasi yang lebih tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada intensitas komunikasi, melainkan juga pada sistem dan budaya komunikasi yang dibangun secara konsisten dalam organisasi. Prosedur SPT yang dioperasikan dalam berbagai situasi merupakan wujud lain dari fungsi

integratif yang terstandar, memastikan bahwa setiap situasi yang berpotensi mempengaruhi kualitas produksi segera masuk ke dalam jalur komunikasi hierarkis yang tepat.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara mendalam, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut, *Pertama*, komunikasi organisasi di Departemen Quality Control PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate berjalan secara efektif melalui empat fungsi utama: fungsi informatif melalui briefing setiap shift, diskusi visual di ruang rapat, dan kunjungan langsung ke lokasi yang didukung grup WhatsApp serta form pelaporan; fungsi regulatif melalui sosialisasi SOP berbasis flowchart secara partisipatif, revisi prosedur yang melibatkan karyawan, dan sanksi berjenjang yang proporsional; fungsi persuasif melalui patrol lapangan dengan pendekatan diagnostik serta motivasi rutin yang mengedepankan empati; dan fungsi integratif melalui sistem komunikasi dua arah (top-down dan bottom-up) yang diformalkan lewat form pelaporan dan check sheet di setiap divisi.

*Kedua*, sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) yang diadopsi dari budaya manajemen Jepang menjadi landasan budaya komunikasi unggulan di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, di mana tanggung jawab komunikasi tidak berhenti pada menyampaikan pesan, melainkan memastikan pesan benar-benar dipahami oleh penerima. Temuan ini memperkaya literatur komunikasi organisasi di industri perkebunan Indonesia, khususnya dalam konteks adaptasi budaya komunikasi perusahaan multinasional.

*Ketiga*, prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu) terbukti menjadi mekanisme komunikasi darurat yang terstandar dan dipahami secara konsisten oleh seluruh karyawan Departemen Quality Control, sekaligus berfungsi sebagai mekanisme pengendalian kualitas dan keselamatan kerja yang mengintegrasikan aliran komunikasi vertikal dan horizontal secara efektif. *Keempat*, pendekatan komunikasi pimpinan yang tidak langsung menyalahkan ketika terjadi kesalahan, melainkan mencari akar masalah terlebih dahulu, terbukti menciptakan iklim komunikasi yang aman secara psikologis sehingga berdampak positif terhadap motivasi, kejujuran pelaporan, dan komitmen karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet.

*Kelima*, terdapat kesesuaian pandangan yang kuat antara pimpinan dan seluruh karyawan mengenai efektivitas komunikasi organisasi di Departemen QC. Pimpinan memandang

komunikasi yang jelas, terstruktur, dan dua arah sebagai kunci menjaga kualitas produksi, sementara seluruh karyawan mengonfirmasi bahwa informasi yang diterima sudah cukup jelas sebagai pedoman kerja sehari-hari. Komunikasi organisasi berperan langsung dalam mendukung tiga aspek utama quality control: dalam pengetesan melalui prosedur SPT yang mempercepat penanganan penyimpangan; dalam pengukuran melalui sistem deadline berlapis yang menjamin akurasi data; dan dalam pemeriksaan melalui kombinasi patrol rutin bulanan dan inspeksi mendadak yang membangun budaya kualitas yang intrinsik pada diri setiap karyawan. Kesimpulan akhir penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang terstruktur, dua arah, dan berbasis budaya kerja yang kuat berkontribusi langsung terhadap keberhasilan pengendalian kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

### **Ucapan Terima Kasih**

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak berikut yang telah membantu secara langsung dalam perjalanan akademik ini, kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suprayetno dan Ibunda Sudariyatik, atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti, Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta saran yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan kepada PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate dan juga terkhusus Departemen Quality Control, telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

### **Daftar Pustaka**

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak: Jawa Barat.
- Anwar, C. (2016). *Komunikasi Yang Efektif ( Studi Kasus Di Departemen Purchasing PT . Sumi Rubber Indonesia )*. *Jurnal Interaksi*, 4, 148–157.
- Djerubu, D., Kremer, H., Mustikarani, I. K., Herdhianta, D., Ardyanti, D., Agustina, T. S., Rizqi, M., Tonapa, E., Dewi, N. N. S. A., & Wardani, R. W. K. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pradina Pustaka :Sukoharjo. <https://books.google.co.id/books?id=Y-B1EAAAQBAJ>
- Hardiyanto, S. (2017). *Pengaruh Employee Relation Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Pdam Tirtanadi Cabang Sei Agul*. *Jurnal Interaksi*, 1(1), 43–49.

- Islamiyati, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IX Kaligua. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 1(3), 4.
- Kusumah, R. M., Mursyidah, D. S., Sayidah, N., Trinovani, E., Nurchotimah, E., Muhiban, A., Munawar, S., Talakua, P., Kesumah, P., & Istiqomah, I. (2025). *Perilaku Organisasi (Konsep dan Teori)*. Penerbit Widina:Bandung.  
<https://books.google.co.id/books?id=Db2JEQAAQBAJ>
- Pratidina, G., Mulyawati, L., Seftiansyah, R., Sabila, Z. Y., & Salbiah, E. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi dan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero). *Karimah Tauhid*, 3(9), 9920–9932.  
<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i9.14496>
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga:Jakarta.  
<https://books.google.co.id/books?id=NqowMZkeX3AC>
- Ritonga, E. Y. (2025). *Komunikasi Organisasi*. Merdeka Kreasi Group:Medan.
- Sari, P. P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Interaksi*, 2, 47–60.
- Saronto, W. (2022). *Pembangunan Jaringan*. Penerbit Andi:Yogyakarta.  
<https://books.google.co.id/books?id=6CqkEAAAQBAJ>
- Septayuda, I., Mellita, D., & Trisiana, A. K. (2023). Pengaruh Program Budaya Organisasi, Kepemimpinan Situasional Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pekerja Perkebunan. *Mbia*, 22(2), 280–291. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2550>
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 2(1), 31–32. <http://www.methonomi.net/index.php/jm/article/viewFile/103/110>
- Sihombing, I., Rahman, A., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Unit Kebun Torgamba. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 55–75.  
<https://doi.org/10.32815/jubis.v5i1.2256>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Zamroni, M. (2022). *Filsafat Komunikasi: Pengantar Ontologis, Epistemologis, dan Aksiologis*. IRCiSoD: Yogyakarta