

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. K., & Rusmana. (2017). Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*.
- Aprini, I. (2014). Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staff Pt. Pp. London Sumatra Indonesia, Tbk. Palagisang Estate Di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba.
- Arni, M. (2014). *Komunikasi Organisasi Edisi I*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aryono, S. (1985). *Kamus Antrpologi*. Jakarta: Persindo.
- Asriadi, A. (2020). Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam*.
- Cangara, H. H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Driskill, G. (2018). *Organizational Culture in Action: A Cultural Analysis Workbook*. New York: Imprint Routledge.
- Effendi, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Griffin, B. P. (2003). Association Between Apolipoprotein E alleles and calcific valvular heart disease. *Circulation*, 108.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Interpersonal dan Intrapersonal*. Kanisius.
- Hatch, M. J., & Cunliffe, A. L. (2013). *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. OUP Oxford.
- Jiwanto, G. (1985). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pusat Pengembangan Manajemen & Andi Offset.
- Liliwari, A. (1997). *Sosiologi Organisasi*. Bandung: Citra Aditia Bakti.
- Liliwari, A. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Rajawali Pers.
- Muhammad, A. (1995). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muhammad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017). Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi 3, no 1*, 91.
- Pace, R. W., & Faulos, F. D. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .
- Pace, Wayne, R., & Faules, D. F. (2001). *Komunikasi Organisasi. Edited by D. Mulyana*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pakpahan, B. A. (2022). *Budaya Organisasi, Manajemen Konflik, Keadilan Prosedural dan Kepuasan pada Pekerjaan*. Publica Indonesia Utama.
- Pasaribu, M., & Widjaja, A. (2021). *Strategi dan Transformasi Digital*. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Priyono, P. E. (2022). *Komunikasi dan Komunikasi Digital*. Guepedia.
- Rahmatsyah, H. (2020). *Bentuk Komunikasi Organisasi di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam*. Banda Aceh: UIN AR-RANIRY Banda Aceh.
- Romli, K. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Gramedia Widiasarana.
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rosdakarya.
- Rusmana, A. (2019). *Rusmana, A. (2019). The Future of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0: Book Chapter Komunikasi Organisasi. Media Akselerasi*. Media Akselerasi.
- Rusmana, S. C. (2019). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT*. Perpustakaan FEB Unpas.
- Safirah, A. B. (2019). *Strategi Komunikasi Interpersonal Konselor Dalam*. Universitas Hasanuddin.
- Sendjaja, S. D. (1994). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sendjaja, S. D. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sobirin, A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta.
- Sos, A. (2015). Makalah Pentingnya Mempelajari Organisasi. (<https://armadinsos.wordpress.com/2015/04/05/makalah-pentingnya-mempelajari-organisasi-armadin-sos/>).

- Steve, M. (2016). *Pengertian Komunikasi*. Retrieved December 16, 2019.
- Subkhi, A., & Jauhar, M. (2013). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Deepublish.
- Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya Organisasi*. Prenada Media.
- Thoha, M. (2007). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Triapnita, N. (2021). *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika*. Yayasan Kita Menulis.
- Uchayana, O. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Utami, S. S. (2010). Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*.
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widarto, D. S. (2018). Pola Komunikasi Organisasi: Komunikasi Vertikal Pada CV. Kios Cetak Utama Surabaya. 4.
- Winardi, J. (2017). *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winardi, J. (2017). *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiryanto. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Wiryanto. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Zamzam, F. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Dan Kompetensi, Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya. *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 27-40.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Interview Guide

Judul Penelitian: Pola Komunikasi Organisasi antara Atasan dan Bawahan Di PT. Multilogistik di Era Digitalisasi

Deskripsi penelitian:

Penelitian ini bertujuan mengetahui pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja di PT. Multilogistik di era digitalisasi dan mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini akan menggunakan wawancara dengan empat informan kunci: Direktur PT. Multilogistik, Manager Commercial Division, Staff Administrasi dan Staff Finance Accounting & Tax. Wawancara akan dilakukan secara langsung, dengan rekaman dan transkripsi untuk memastikan akurasi informasi yang diperoleh.

A. Pertanyaan Informan Penelitian

1. Bisa ceritakan sedikit mengenai latar belakang diri Anda dan posisi Anda di PT. Multilogistik?
2. Berapa lama Anda sudah bekerja di PT. Multilogistik dan bagaimana karier Anda di perusahaan ini?
3. Bagaimanakah pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Multilogistik?
4. Bagaimanakah penerapan penggunaan teknologi digital untuk berkomunikasi di PT. Multilogistik?

5. Apa saja manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi digital terhadap pola komunikasi di PT. Multilogistik?
6. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang menghambat atau menjadi kendala secara internal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?
7. Lalu, faktor-faktor apa saja yang menurut Anda menghambat atau menjadi kendala secara eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?
8. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang mendukung dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?
9. Bagaimanakah upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT. Multilogistik untuk mengatasi hambatan dalam penerapan pola komunikasi organisasi di era digitalisasi tersebut?

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

A. Transkrip Wawancara Informan 1 : Direktur PT. Multilogistik

1. Bisa ceritakan sedikit mengenai latar belakang diri Anda dan posisi Anda di PT. Multilogistik?

Jawab: Nama saya Padaruddin, saya saat ini usianya 48 tahun. Saya yang mendirikan perusahaan Multilogistik dan saat ini menjabat sebagai Direktur. Sebelumnya, saya sendiri sebenarnya memiliki pengalaman kerja di bidang logistik yang akhirnya memotivasi saya untuk mendirikan perusahaan ini.

2. Berapa lama Anda sudah bekerja di PT. Multilogistik dan bagaimana karier Anda di perusahaan ini?

Jawab: Saya fokus kerja untuk mendirikan PT. Multilogistik itu dari 2002 yaa, jadi kalau sekarang yaa dihitung sudah 22 tahun sejak perusahaan ini didirikan. Saya di perusahaan ini itu sebagai pendiri yaa, dulu pekerjaan apa saja kita laksanakan sendiri dengan bantuan sedikit karyawan awalnya. Jadi awalnya ya kita menangani pengiriman paket-paket kecil gitu, jadi sebagai agen salah satu Perusahaan Kurir Nasional. Akhirnya dapat kesempatan dan berkembang kearah kargo juga sampai akhirnya kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan logistik multinasional dan saat ini kami juga sudah mempunyai 126 karyawan. Ya apa yang kita lalui itu penuh tantangan pastinya, tetapi saya sangat bersyukur bisa berada di mengembangkan perusahaan ini hingga seperti sekarang.

3. Bagaimanakah pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Multilogistik?

Jawab: Organisasi multilogistik memiliki struktur dan tingkatan jabatan, tiap bagian punya pemimpin sendiri yang disebut manajer bagian dan punya tim bawahannya. Dalam cara berkomunikasi di setiap bagian, informasi dibicarakan dan diambil keputusan sama kepala bagian. Kalo ada masalah yang tidak bisa diatasi sama kepala bagian, baik karena susah atau melibatkan beberapa bagian, tugas kepala bagian adalah koordinasi dengan saya atau kepala bagian lainnya. Kalau sudah ada keputusan dari saya atau bagian lainnya, kepala bagian informasikan ke timnya bagaimana hasilnya.

4. Bagaimanakah penerapan penggunaan teknologi digital untuk berkomunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Sekarang sangat gampang berkomunikasi antara kita-kita di kantor berkat adanya teknologi digital. Kita bisa langsung interaksi sama karyawan atau teman kerja lewat aplikasi chat atau video call, tidak perlu lagi ketemu langsung. Ini tidak cuma bikin komunikasi lebih cepat, tapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih akrab dan terhubung. Kita bisa dengan mudah bertanya, kasih masukan, atau bagikan ide. Grup chat juga memudahkan kita untuk kerja sama, yang tentunya bikin proses kerja dan pengambilan keputusan jadi lebih lancar.

5. Apa saja manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi digital terhadap pola komunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Penerapan teknologi di dunia bisnis sangat memberikan manfaat yang besar, terutama soal kecepatan komunikasi, akurasi, dan kemudahan dokumentasi. Kecepatan jadi hal penting yang bikin perusahaan lebih unggul. Dengan teknologi digital, proses bisnis bisa berjalan cepat dan efisien, jadi kita bisa lebih cepat merasakan perubahan di pasar atau kebutuhan pelanggan. Informasi bisa dicatat, diakses, dan dikelola dengan lebih efisien. Ini tidak cuma bikin semuanya jadi lebih terbuka, tapi juga mempermudah urusan audit, pemantauan, dan analisis data buat dukung keputusan penting. Jadi, pokoknya, kecepatan, akurasi, dan kemudahan dokumentasi dari teknologi itu bikin perusahaan jadi lebih oke dan bisa bersaing di jaman digital ini.

6. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang menghambat atau menjadi kendala secara internal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kendala utama secara internal dalam urusan digital itu seringkali terkait sama masalah internet di dalam kantor, baik dari segi ketersediaan atau kualitasnya. Kalau internet yang kita pakai suka ngadat atau lambat, bisa jadi bikin proses kerja jadi terhambat. Misalnya, kirim data atau buka aplikasi digital bisa terganggu kalau internet lagi bermasalah. Makanya, buat melancarkan kerjaan, sangat penting juga memperhatikan masalah internet, pastikan koneksi internetnya di kantor bagus sehingga kerjaan bisa berjalan lancar.

7. Lalu, faktor-faktor apa saja yang menurut Anda menghambat atau menjadi kendala secara eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Dalam menjalankan komunikasi di PT. Multilogistik, terkadang kita hadapi beberapa kendala dari luar yang bikin komunikasi jadi gak se-lancar yang kita harapkan, terutama di era digitalisasi kayak sekarang ini. Misalnya, seringkali kita masih ada masalah dengan aturan atau kebijakan pemerintah tentang penggunaan teknologi digital dalam konteks logistik yaa, masih old fashioned lah terhitungnya. Belum lagi, kendala juga di keamanan siber seperti serangan phishing dan malware yang mengintai dan berisiko membocorkan data penting perusahaan. Terus juga kalau di luar kantor, data internet untuk komunikasi digital menjadi beban bagi beberapa karyawan, kita kan butuh yaa terutama ketika mereka di luar kantor. Jadi akhirnya susah komunikasi kalau karyawan lagi diluar dan kita perlu meeting dan lain lain.

8. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang mendukung dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Sebagai Direktur PT. Multilogistik, saya melihat beberapa faktor yang sangat mendukung dalam penerapan pola komunikasi PT. Multilogistik di era digitalisasi yaa. Pertama, dengan adanya kemudahan akses dan penyebaran informasi, saya dapat dengan mudah mengirimkan arahan atau informasi penting kepada seluruh tim, bahkan jika mereka berada di lokasi yang berbeda. Hal ini memungkinkan kami untuk tetap

terhubung dan berkolaborasi tanpa hambatan, yang sangat membantu dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan. Kedua, digitalisasi juga memungkinkan kami untuk menciptakan budaya organisasi yang kuat. Melalui whatsapp group perusahaan dan media sosial perusahaan, saya dapat terus membangun dan memperkuat nilai-nilai perusahaan serta meningkatkan keterlibatan karyawan. Hal ini memberikan dampak positif bagi motivasi dan semangat kerja tim. Terakhir, kemampuan untuk memantau kinerja melalui software digital sangat bermanfaat bagi saya. Saya sebagai direktur dapat melacak kemajuan proyek, mengidentifikasi masalah dengan cepat, dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Ini semua membantu saya dalam mengelola perusahaan dengan lebih efektif dan responsif terhadap perubahan.

9. Bagaimanakah upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT. Multilogistik untuk mengatasi hambatan internal dan eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi di era digitalisasi tersebut?

Jawab: Untuk mengatasi hambatan terkait masalah internet yaa seperti yang tadi saya bilang, kita punya beberapa upaya. Kami melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang handal, termasuk penyediaan jaringan internet yang stabil dan cepat. Kita juga langganan internet dari beberapa provider biar kalo satu bermasalah, yang lain masih bisa dipake. Untuk diluar kantor, kami juga sediakan dana sendiri untuk para karyawan membeli data internet dari provider yang

memang terjamin kualitas sinyalnya. Selain itu, kita juga baru-baru ini transformasi yaa, jadi mengandalkan teknologi penyimpanan data berbasis cloud agar akses data lebih cepat dan aman. Kami lihat selama satu tahun belakang ini, yang kurang banyak teratasi masalah-masalah tersebut yang ada di kantor. Kita juga berusaha meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya keamanan siber dan cara menghindari phishing, malware, dan penipuan online lainnya dan menyediakan tim IT yang siap membantu karyawan dalam mengatasi masalah teknis apapun.

B. Transkrip Wawancara Informan 2 : Manager Commercial Division

1. Bisa ceritakan sedikit mengenai latar belakang diri Anda dan posisi Anda di PT. Multilogistik?

Jawab: Hai, perkenalan nama saya Nur Amaliyah. Saat ini saya berusia 42 tahun dan menjabat sebagai Manager Commercial Division di PT. Multilogistik.

2. Berapa lama Anda sudah bekerja di PT. Multilogistik dan bagaimana karier Anda di perusahaan ini?

Jawab: Saya sudah berkarier disini hampir 15 tahun yaa. Awalnya, saya bergabung dengan tim HR. Di sana, saya banyak belajar tentang pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan karyawan, dan budaya perusahaan. Setelah beberapa tahun, saya mendapatkan kesempatan untuk promosi ke posisi Manager Commercial Division. Di posisi ini, tanggung jawab saya semakin luas. Saya memimpin tim yang membawahi staff HR dan juga staff Finance-Accounting-Tax.

3. Bagaimanakah pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Multilogistik?

Jawab: Kalau pola komunikasi yang digunakan itu satu arah, atasan yang punya peran utama kasih arahan langsung ke bawahan. Jadi, atasan yang lebih banyak ngomong dan kasih instruksi, bawahannya mendengar dan kasih jalankan apa yang disuruhkan.

4. Bagaimanakah penerapan penggunaan teknologi digital untuk berkomunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Komunikasi menggunakan teknologi digital itu cakupannya sangat luas, karna karyawan bisa langsung tersambung ke semua kantor cabang sekaligus. Misalnya, lewat chat WhatsApp atau video call, kita bisa langsung komunikasi sama teman-teman di berbagai cabang tanpa harus ketemuan langsung. Jadi tidak perlu lagi repot-repot ketemuan.

5. Apa saja manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi digital terhadap pola komunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Dengan teknologi digital, sekarang bisa langsung tau info dari kantor cabang lain tanpa harus ketemu langsung. Ini bikin gampang buat tukar informasi antar cabang, karyawan bisa buka data penting dan ngobrol tanpa masalah jarak. Bisa lewat email, pesan instan, atau sistem manajemen info, karyawan bisa dengan mudah bagi-bagi laporan, kerjaan, atau info lainnya tanpa harus ketemu langsung. Kecepatan akses info ini tidak cuma bikin pengambilan keputusan lebih efisien, tapi juga bikin

kerja sama antar cabang jadi lebih kuat. Jadi, kantor bisa beroperasi lebih terpadu dan responsif terhadap perubahan.

6. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang menghambat atau menjadi kendala secara internal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kalau fasilitas di kantor lagi bermasalah, misalnya wifi-nya lagi jelek, kalau ada surat yang harus langsung dikirim lewat email atau ada info yang harus disampaikan ke atasan atau sesama karyawan tapi internet lagi jelek, pasti bikin ribet banget. Jadi, penting banget buat ngatasi masalah wifi atau yang lainnya supaya komunikasi jadi lebih lancar lagi.

7. Lalu, faktor-faktor apa saja yang menurut Anda menghambat atau menjadi kendala secara eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kalo eksternal ya, saya melihat ada beberapa faktor eksternal sih yang dapat menjadi hambatan. Pertama, tekanan dari pemerintah dalam hal regulasi dan kebijakan yang terus berubah dapat mempengaruhi strategi komunikasi perusahaan. Kedua, tekanan dari pelanggan yang semakin tinggi untuk memberikan layanan yang lebih baik dan responsif dalam komunikasi dapat menjadi tantangan tersendiri. Ketiga, tekanan dari pesaing yang semakin agresif dalam menghadirkan inovasi dan menarik pelanggan dapat memaksa perusahaan untuk terus beradaptasi dan berkomunikasi secara efektif. Jadi hambatan-hambatan eksternal ini pada akhirnya nuntut kita, PT. Multilogistik maksudnya, untuk memiliki

strategi komunikasi yang fleksibel dan responsif dalam menghadapi dinamika industri logistik yang cepat berubah di era digitalisasi ini.

8. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang mendukung dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kalo dari saya sih jelas mungkin teknologi yang canggih yaa, yang memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan efisien antara atasan dan bawahan. Kedua, adanya platform komunikasi digital seperti email, aplikasi pesan instan kayak whatsapp, line gitu dan media sosial internal memudahkan berbagi informasi dan koordinasi antar tim. Ketiga, budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi dan perubahan memfasilitasi adopsi teknologi baru untuk meningkatkan komunikasi. Keempat, adanya komitmen dari pimpinan untuk memperkuat komunikasi digital sebagai bagian integral dari strategi bisnis perusahaan. Kalau menurut aku itu sih.

9. Bagaimanakah upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT. Multilogistik untuk mengatasi hambatan dalam penerapan pola komunikasi organisasi di era digitalisasi tersebut?

Jawab: Memang tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi digital menawarkan kemudahan dan kecepatan di era sekarang. Namun, terkadang hambatan seperti jaringan internet yang tidak stabil dapat menimbulkan gangguan kan, misalnya kesulitan saat pengiriman email penting atau kelancaran meeting online dengan klien. Nah, kalo di perusahaan kami saya lihat upaya untuk mengatasinya melalui beberapa

solusi. Dari memperbaiki memperkuat sinyal wifi di seluruh area kantor dengan memakai provider yang handal dan ada beberapa provider wifi jadiantisipasi jika terjadi gangguan pada jaringan utama wifi hingga disediakan dana sendiri untuk kita membeli data. Hal ini dilakukan untuk memastikan ketersediaan dan kestabilan internet yang dibutuhkan dalam proses komunikasi.

Kalo eksternal ya, kita jelas aktif memantau perkembangan regulasi dan memperbaiki strategi komunikasi sesuai dengan perubahan tersebut. Kita juga meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kemudahan akses informasi melalui platform digital. Bukan hanya itu ya, kita juga sekarang fokus pada inovasi produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pasar serta meningkatkan komunikasi pemasaran yang efektif.

C. Transkrip Wawancara Informan 3 : Staff Administrasi

1. Bisa ceritakan sedikit mengenai latar belakang diri Anda dan posisi Anda di PT. Multilogistik?

Jawab: Halo, perkenalkan nama saya Misna, kalo usia 29 tahun yaa dan saya kerja sebagai Staff Administrasi di PT. Multilogistik.

2. Berapa lama Anda sudah bekerja di PT. Multilogistik dan bagaimana karier Anda di perusahaan ini?

Jawab: Saya sudah bekerja di PT. Multilogistik selama 3 tahun. Sejak awal bergabung, saya sebagai staf administrasi terlibat dalam berbagai tugas administratif seperti pengelolaan dokumen, pengarsipan, dan koordinasi dengan departemen terkait. Saat ini, saya sendiri memiliki

tanggung jawab dalam hal manajemen data, pengelolaan inventaris, dan komunikasi internal. Selama bekerja di kantor ini, saya sih melihat saya telah belajar banyak tentang operasi perusahaan dan bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Soalnya disini saya diberikan banyak kesempatan untuk ikut berbagai kegiatan pengembangan diri yang diselenggarakan oleh perusahaan, termasuk pelatihan administrasi, komunikasi sampe ke manajemen waktu dan saya senang banget sih kantor bisa mewadahi saya untuk bisa ikut banyak kegiatan-kegiatan bermanfaat tersebut.

3. Bagaimanakah pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Multilogistik?

Jawab: Di kantor juga kita punya vibes keluarga yang kuat, bikin hubungan antara bos dan karyawan jadi lebih akrab. Walaupun kita bisa santai, tapi tetap tahu kapan harus serius, dan ini bikin komunikasi antara bos dan karyawan jadi lancar, baik pas kasih tugas atau kalo ada masukan juga dalam pekerjaan.

4. Bagaimanakah penerapan penggunaan teknologi digital untuk berkomunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Di tempat kerja, kita sering pakai WhatsApp buat chat, nelfon dan bahas kerjaan. Makin gampang buat karyawan, karena bisa langsung komunikasi, akses data, dan dapat informasi. Teknologi digital benar-benar bikin hidup kerja jadi lebih mudah.

5. Apa saja manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi digital terhadap pola komunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Pake teknologi digital bikin kerjaan saya jadi lebih gampang. Pertama, teknologi sangat membantu buat mengefisiensikan tugas- tugas administratif. Saya biasanya pakai software khusus kayak sistem manajemen dokumen atau aplikasi pengelolaan tugas buat menyusun, mengsortir, dan menyelesaikan kerjaan dengan lebih mudah. Bukan cuma buat kerjaan saja, teknologi digital juga bikin saya bisa dengan mudah akses informasi. Lewat basis data atau penyimpanan awan (cloud), mereka bisa langsung buka data, dokumen, atau info penting yang lain. Jadi, secara keseluruhan, penggunaan teknologi digital ini benar-benar memberikan saya alat yang powerful buat bikin kerja jadi lebih mudah, komunikasi lebih lancar, produktivitas lebih tinggi, dan fleksibilitas dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.

6. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang menghambat atau menjadi kendala secara internal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Di era teknologi sekarang, sebenarnya apa-apa pekerjaan di kantor jadi lebih mudah. Komunikasi dengan rekan kerja menjadi lebih lancar dan efisien, sehingga pekerjaan bisa terselesaikan dengan cepat. Tapi, kadang-kadang ada juga hal yang bikin susah. Misalnya, kalo ada yang tidak paham teknologi, atau tidak punya alatnya, jadi agak repot. Terus, ada yang merasa kurang bisa pake teknologi, jadi agak repot juga.

7. Lalu, faktor-faktor apa saja yang menurut Anda menghambat atau menjadi kendala secara eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Dalam industri logistik, masalah keamanan data tuh jadi hambatan besar buat komunikasi di era digitalisasi. Misalnya, kalo data rute pengiriman atau inventaris barang di-hack, bisa repot banget kan. Jadi, perusahaan harus ekstra hati-hati, pastiin data sensitif di-encrypt dengan kuat dan selalu update protokol keamanan. Selain itu, faktor lainnya mungkin kalo menurut aku yaa sebagai staff administrasi tuh dari segi perangkat keras atau software yang digunakan. Kalau perangkat kerasnya kuno atau softwarena nggak kompatibel, bisa jadi bikin proses kerja jadi lebih lambat atau bahkan nggak bisa dilakukan dengan baik. Jadi, penting banget buat selalu update perangkat keras dan software supaya nggak jadi kendala dalam komunikasi di era digitalisasi ini.

8. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang mendukung dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Faktor-faktor yang mendukung penerapan pola komunikasi organisasi di PT. Multilogistik di era digitalisasi itu banyak, yaa. Pertama, teknologi yang canggih memungkinkan kita untuk komunikasi secara real-time, misalnya lewat email, WhatsApp, atau video call. Jadi, nggak perlu lagi nunggu lama-lama buat ngirim informasi atau nanya sesuatu. Kedua, adanya platform kolaborasi online bisa bantu banget buat tim bekerja sama dari jarak jauh. Misalnya, kalo ada proyek yang melibatkan tim dari

berbagai cabang, bisa koordinasi lebih lancar. Ketiga, akses cepat dan mudah ke informasi. Semua data dan informasi penting bisa diakses dengan mudah, jadi nggak perlu lagi repot-repot nyari informasi yang dibutuhkan. Kalo dari pandangan saya hal-hal tersebut yang udah diterapin yaa untuk mendukung komunikasi di PT. Multilogistik. Oh satu lagi, pelatihan serta pengembangan karyawan dalam komunikasi di era digital. Itu sih yang saya lihat yang menjadi faktor pendukung penerapan komunikasi di perusahaan kita.

9. Bagaimanakah upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT. Multilogistik untuk mengatasi hambatan dalam penerapan pola komunikasi organisasi di era digitalisasi tersebut?

Jawab: Kalo dari yang aku rasakan dan lihat ya, banyak sih upayanya yang udah proses dilakuin disini. Misalnya meningkatkan literasi digital bagi karyawan agar lebih mahir dalam menggunakan teknologi. Contohnya ya kayak menyelenggarakan pelatihan reguler tentang penggunaan perangkat lunak dan aplikasi sesuai kebutuhan divisi masing-masing. Selain itu, perusahaan juga selalu beli kebutuhan elektronik terbaru buat ngedukung kerjaan karyawannya. Ohiya, sekarang di divisi IT juga mulai bikin banyak rules untuk keamanan data disini.

D. Transkrip Wawancara Informan 4 : Staff Tax

1. Bisa ceritakan sedikit mengenai latar belakang diri Anda dan posisi Anda di PT. Multilogistik?

Jawab: Nama saya Putri Zam, umur 22 tahun. Saya kerja di PT. Multilogistik sebagai Staff Tax. Awalnya sih saya belajar tentang pajak di kuliah, terus sekarang Alhamdulillah dapat pekerjaan terkait pajak di bidang logistik.

2. Berapa lama Anda sudah bekerja di PT. Multilogistik dan bagaimana karier Anda di perusahaan ini?

Jawab: Udah dua tahun saya kerja di sini. Alhamdulillah, seneng banget bisa berkembang di sini. Semoga kedepannya tambah baik aja karier di PT. Multilogistik.

3. Bagaimanakah pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Multilogistik?

Jawab: Kalau masalah pola komunikasi yang digunakan disini, atasan berhubungan langsung ke semua karyawannya. Mereka bikin suasana komunikasi yang tidak ribet antara atasan dan bawahan, jadi semua masalah bisa diselesaikan dengan mudah. Keterbukaan kayak begini juga bikin responnya cepat dan praktis, jadi kalau ada masukan atau tanggapan langsung bisa diutarakan tanpa ada masalah. Jadi, semuanya jadi lebih efisien dan lancar deh komunikasinya di kantor.

4. Bagaimanakah penerapan penggunaan teknologi digital untuk berkomunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Kita punya grup di WhatsApp, semua karyawan juga punya WhatsApp, jadi semua info jadwal, perjalanan, dan yang berhubungan sama pekerjaan kita diskusikan di grup itu. Komunikasinya kayak ngobrol

sama teman atau keluarga, santai tapi tetap serius. Kita selalu tekankan biar instruksinya jelas. Kalo ada pekerjaan yang penting atau rumit, baru kita ngadain rapat kecil atau briefing.

5. Apa saja manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi digital terhadap pola komunikasi di PT. Multilogistik?

Jawab: Penggunaan teknologi digital dalam akuntansi dan keuangan banyak sekali manfaatnya. Pertama, otomatisasi akuntansi dengan software khusus bisa bikin kerja jadi lebih efisien. Jadi, proses transaksi keuangan bisa dilakukan lebih cepat dan akurat. Terus, teknologi digital juga sangat membantu dalam keakuratan data. Resiko kesalahan saat menghitung dan me-report keuangan bisa dikurangi dengan sistem otomatis. Jadi, resiko kesalahan dari input data manual bisa dihindari. Laporan keuangan yang bisa dibuat dengan cepat karna sistem akuntansi digital juga jadi salah satu hal yang positif. Jadi, kita bisa langsung kasih info finansial ke manajemen dan secara langsung. Pokoknya, teknologi digital punya peran penting buat bikin kerja jadi lebih efisien, data jadi lebih akurat, laporan keuangan jadi lebih cepat, dan akses info keuangan jadi lebih nyaman. Kalo organisasi mau pakai solusi digital di bidang akuntansi dan keuangan, pasti bisa bikin semua proses kerja jadi lebih oke dan bisa kelola keuangan jadi lebih mantap. Jadi komunikasi sama tim dan divisi lain aman.

6. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang menghambat atau menjadi kendala secara internal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kalau faktor yang menghambat, seperti server dan jaringan tiba-tiba ada masalah, bisa bikin ribet. Masalah sistem kayak begini bisa bikin operasional jadi kacau dan bikin proses pelaporan keuangan jadi terhambat.

7. Lalu, faktor-faktor apa saja yang menurut Anda menghambat atau menjadi kendala secara eksternal dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Kalau sebagai staff tax yaa, yang sering aku hadapin itu adalah peraturan perpajakan yang terus berubah atau kompleksitas regulasinya juga yang akhirnya mempengaruhi cara kita sebagai perwakilan perusahaan berubah dalam berkomunikasi maupun bernegosiasi terkait masalah pajak sampai juga bisa mempengaruhi perencanaan pajak dan proses pelaporan di perusahaan. Hal ini memerlukan perhatian ekstra dalam memahami dan mengikuti peraturan yang berlaku agar tetap mematuhi ketentuan yang ada dan menghindari potensi masalah dengan otoritas pajak. Selain itu, faktor ekonomi makro seperti perubahan kurs mata uang atau kebijakan perdagangan internasional juga jadi hambatan sih buat kita yang nge handle tax.

8. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang mendukung dalam penerapan pola komunikasi organisasi PT. Multilogistik di era digitalisasi?

Jawab: Apa yaa, mungkin kalo sebagai Staff Tax sih lebih ke sistem TI ya. Sekarang tuh apa-apa canggih, banyak platform yang bisa memudahkan kita untuk bekerja, tukar informasi data atau menyelesaikan tugas saya sebagai staff tax. Intinya kalo aku sih lebih ke sistem TI yang dibangun di organisasi, misalnya platform komunikasinya apa, sistem pelaporan informasi terkait progress kerjaan dan lain-lain yang jelas mendukung komunikasi dan pekerjaan kita di kantor.

9. Bagaimanakah upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT. Multilogistik untuk mengatasi hambatan dalam penerapan pola komunikasi organisasi di era digitalisasi tersebut?

Jawab: Ya, jadi, PT. Multilogistik nih udah ada beberapa upaya yaa terkait hambatan yang tadi saya rasakan. Yang jelas memperbaiki kualitas server jaringan wifi biar gak sering gangguan. Seingat aku udah beberapa kali diganti dan ini Alhamdulillah yang pas buat semua karyawan, jarang problem gitu. Karena ini penting banget yaa biar proses komunikasi jadi lebih lancar dan gak terganggu. Terus, aku sebagai staff tax perusahaan juga selalu update sama perkembangan peraturan perpajakan dan kebijakan ekonomi. Kita juga diharuskan atasan untuk kerja sama dengan konsultan pajak buat ngertiin lebih dalam tentang perubahan aturan pajak dan kebijakan ekonomi.