

Pola Komunikasi Organisasi Pada Peningkatan Motivasi Kerja *Customer Service* Di Pt Shippindo Teknologi Logistik (Jakarta)

Organizational Communication Patterns on Increasing Customer Service Work Motivation at PT Shippindo Teknologi Logistik (Jakarta)

Abstrak

Salah satu hal yang paling penting di dalam perusahaan adalah kualitas kinerja karyawan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik, maka karyawan perlu diberikan motivasi. Seorang pemimpin tentunya harus menerapkan pola komunikasi yang baik di dalam aktivitas perusahaannya, agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pola komunikasi organisasi di PT Shippindo Teknologi Logistik dengan fokus pada peningkatan motivasi kerja *Customer Service*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang melibatkan wawancara, observasi, dan analisis data. Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori pola komunikasi organisasi dari Joseph A. Devito yang terdiri dari: Pola lingkaran, roda, Y, rantai, dan semua saluran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Customer Service* PT Shippindo Teknologi Logistik menerapkan pola komunikasi semua saluran dan pola komunikasi roda. (2) Pola komunikasi yang diterapkan keduanya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan *Customer Service*, karena dalam divisi tersebut menerapkan *Open Communication* dan pendekatan dari atasan kepada karyawan secara langsung sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan *Customer Service*.

Kata Kunci: Pola komunikasi, Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja

Abstract

One of the most important things in the company is the quality of employee performance. To get good performance, employees need to be motivated. A leader must certainly apply good communication patterns in his company's activities, so that employees can improve their performance. This study aims to determine and analyze organizational communication patterns at PT Shippindo Teknologi Logistik with a focus on increasing Customer Service work motivation. The research approach used is descriptive qualitative which involves interviews, observations, and data analysis. The theory used in this research, namely the theory of organizational communication patterns from Joseph A. Devito which consists of: Circle, wheel, Y, chain, and all-channel patterns. The results of this study indicate that (1) Customer Service of PT Shippindo Teknologi Logistik applies all-channel communication patterns and wheel communication

patterns. (2) The communication patterns applied by both can increase the work motivation of Customer Service employees, because the division applies Open Communication and approaches from superiors to employees directly so that it can increase the work motivation of Customer Service employees.

Keywords: *Communication Patterns, Organizational Communication, Work Motivation*