

Peran komunikasi internal dan koordinasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di UMKM Fajar Karya Konveksi dan Sablon

Annisa Destira Rama Dian¹, Mega Puspita Sari²

email: ¹annisa11211618@digitechuniversity.ac.id, ²megapuspita@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 12 Desember 2025

Disetujui 2 Januari 2026

Diterbitkan 28 Januari 2026

Kata kunci:

Komunikasi Internal,
Koordinasi, Kinerja
Karyawan, UMKM

Keywords :

Internal Communication,
Coordination, Employee
Performance, Micro, Small,
and Medium Enterprises
MSMEs

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peran komunikasi internal dan koordinasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada UMKM Konveksi Fajar Karya. Komunikasi dan koordinasi dipandang sebagai elemen krusial dalam manajemen sumber daya manusia, terutama dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis, alur kerja yang terstruktur, dan pencapaian target produksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis deskriptif untuk menggambarkan praktik komunikasi dan koordinasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal telah berlangsung cukup baik melalui kerja sama, konsultasi, rapat kerja, serta pemberian kritik dan saran yang konstruktif. Koordinasi tercermin dalam kesadaran kolektif, kompetensi partisipan, komitmen kerja, dan kesinambungan perencanaan. Namun, ditemukan hambatan berupa keterlambatan informasi, minimnya dokumentasi rapat, dan ketimpangan apresiasi antar karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja. Oleh karena itu, perbaikan sistem komunikasi, pencatatan kesepakatan kerja, dan distribusi apresiasi yang lebih merata perlu dilakukan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

This study analyzed the role of internal communication and coordination in improving employee performance at the UMKM (Micro, Small, and Medium Enterprise) Konveksi Fajar Karya. Communication and coordination were regarded as crucial elements in human resource management, particularly in fostering harmonious working relationships, structured workflows, and optimal production target achievement. The research employed a qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques, with descriptive analysis to portray real conditions in the field regarding communication and coordination practices. The findings indicated that internal communication had been fairly effective through collaboration, consultation, work meetings, and the provision of constructive feedback. Coordination was reflected in collective awareness, participant competence, work commitment, and continuity of planning. However, the study identified several obstacles, including delays in information delivery, limited meeting documentation, and unequal distribution of employee appreciation. The study concluded that effective communication and coordination significantly contributed to improved employee performance. Therefore, enhancements in communication systems, documentation of work agreements, and more equitable recognition are necessary for sustainable performance improvement.



©2026 Annisa Destira Rama Dian, Mega Puspita Sari. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

UMKM menyumbang lebih dari 61% terhadap PDB nasional dan menyerap 97% tenaga kerja Indonesia, sehingga menjadi tulang punggung perekonomian (Junaidi, 2024). Ketahanannya pada masa krisis, seperti pandemi COVID-19, memperlihatkan peran strategisnya sebagai penopang stabilitas ekonomi masyarakat. Namun di balik kontribusi besarnya, banyak UMKM masih menghadapi kendala internal yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Permasalahan komunikasi dan koordinasi sering kali muncul karena keterbatasan struktur formal dan mekanisme kerja, padahal kedua aspek ini sangat menentukan kualitas kinerja karyawan yang menurut Munthe & Tiorida (2017) merupakan hasil kerja individu sesuai peran dan tanggung jawabnya, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Kinerja karyawan dalam UMKM sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi dan keterpaduan aktivitas kerja. Robbin (dalam Asni et al., 2020) menjelaskan bahwa komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga menjadi instrumen koordinasi aktivitas dan

penguatan budaya kerja. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu memperkuat sinergi tim, mempercepat proses kerja, serta meminimalisasi konflik. Sementara itu, koordinasi yang menurut Dharma et al. (2020) merupakan proses sinkronisasi aktivitas antarindividu, berperan penting dalam menyelaraskan peran, membagi beban kerja secara proporsional, serta memastikan seluruh anggota bergerak menuju tujuan yang sama. Dengan demikian, komunikasi dan koordinasi yang selaras akan memberikan kejelasan peran sekaligus dorongan kolektif bagi karyawan untuk bekerja optimal.

Faktanya, di UMKM Fajar Karya Konveksi & Sablon menunjukkan bahwa komunikasi masih berlangsung secara informal melalui arahan lisan, sementara koordinasi belum didukung sistem baku, sehingga menimbulkan keterlambatan informasi, ketidakseimbangan pembagian tugas, serta keterlambatan produksi. Kondisi ini menegaskan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis peran komunikasi internal dan koordinasi dalam membentuk kinerja karyawan di UMKM konveksi dengan struktur sederhana, sekaligus memberikan rekomendasi praktis yang dapat membantu pelaku usaha meningkatkan efektivitas kerja dan daya saing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2023) metode kualitatif bersifat naturalistik karena dilakukan dalam kondisi alamiah, dengan analisis induktif serta berfokus pada makna dari fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara mendalam dinamika yang terjadi di lapangan tanpa intervensi yang bersifat eksperimental. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menggambarkan secara rinci bagaimana komunikasi internal dan koordinasi berlangsung di UMKM Fajar Karya Konveksi & Sablon, termasuk pola interaksi antar karyawan, hambatan yang muncul, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam menjaga kelancaran kerja.

Objek penelitian adalah peran komunikasi internal dan koordinasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lokasi penelitian berada di UMKM Fajar Karya Konveksi & Sablon, sebuah usaha konveksi yang berdiri sejak 2005 dan resmi berkembang pada 2017 dengan produk utama seragam kerja, jersey, dan layanan sablon. Usaha ini memiliki struktur sederhana dengan pemilik merangkap administrator serta pengawas produksi. Data difokuskan pada dinamika kerja antarposisi, mulai dari pemilik, desainer, penjahit, hingga staf packaging.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non-partisipan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati alur komunikasi dan koordinasi, wawancara untuk menggali pengalaman pemilik dan karyawan, serta dokumentasi berupa arsip produksi dan catatan rapat. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai praktik komunikasi dan koordinasi serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UMKM Fajar Karya Konveksi & Sablon

Untuk menganalisis peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan, penelitian ini menggunakan indikator dari Munthe & Tiorida (2017), yaitu kerja sama, konsultasi, rapat kerja, serta kritik dan saran. Data hasil wawancara yang diperoleh dari sembilan informan kemudian diolah untuk mengungkap pola komunikasi yang terjadi di UMKM Fajar Karya.

1. Kerja Sama

Menurut Marlinda (2022) komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan dalam struktur organisasi untuk mengoordinasikan kegiatan, membangun pemahaman bersama, dan mendukung pencapaian tujuan. Hasil wawancara di UMKM Fajar Karya menunjukkan bahwa komunikasi antarbagian berjalan cukup baik melalui tatap muka dan *WhatsApp*, namun masih terjadi keterlambatan penyampaian revisi desain atau data produksi, terutama saat atasan tidak hadir. Instruksi lisan juga kadang menimbulkan perbedaan tafsir. Sebagai solusi, UMKM dapat menyediakan sampel produk setiap kali ada revisi, melengkapinya dengan foto di grup *WhatsApp*, serta menunjuk karyawan senior sebagai perantara informasi. Dengan langkah ini, komunikasi lebih jelas, cepat, dan merata sehingga kesalahan produksi dapat diminimalkan dan target kerja lebih mudah tercapai.

2. Konsultasi

Seluruh responden menyatakan terbiasa melakukan konsultasi, baik dengan rekan kerja yang lebih ahli maupun dengan atasan. Topik yang dibahas biasanya mencakup teknik menjahit, penyesuaian desain, hingga kualitas produk. Konsultasi ini terbukti membantu meminimalkan kesalahan, sesuai dengan pandangan Hasibuan (2019) bahwa konsultasi mampu memperbaiki kualitas keputusan. Meski demikian, permasalahan masih muncul ketika hasil konsultasi tidak selalu diterima oleh seluruh karyawan secara merata. Kondisi ini berisiko menimbulkan kesalahan berulang karena tidak semua anggota memperoleh informasi yang sama. Untuk mengantisipasi hal tersebut, UMKM Fajar Karya perlu mengadakan *briefing* singkat setiap pagi sebelum produksi dimulai dan memastikan informasi penting juga dibagikan melalui grup *WhatsApp*. Dengan cara ini, setiap karyawan memiliki akses yang setara terhadap hasil konsultasi dan pelaksanaan kerja dapat berjalan lebih konsisten.

3. Rapat Kerja

Instruksi rutin biasanya diberikan setiap pagi sebelum jam kerja, baik secara tatap muka maupun melalui *WhatsApp*, sehingga berfungsi sebagai pengganti rapat kerja formal. Namun, beberapa informan menyebutkan masih ada kendala ketika atasan atau desainer tidak hadir. Revisi desain sering terlambat disampaikan sehingga menimbulkan miskomunikasi dan perbedaan hasil produksi. Kondisi ini sejalan dengan temuan Rasyiddin Ahmad et al. (2024) bahwa absennya pemimpin UMKM kerap menghambat kelancaran alur informasi. Solusi yang dapat diterapkan adalah melaksanakan *briefing* singkat yang lebih terstruktur setiap pagi serta menetapkan grup *WhatsApp* internal sebagai kanal resmi penyampaian instruksi, sehingga informasi dapat diterima secara cepat dan seragam oleh semua karyawan.

4. Kritik dan Saran

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas karyawan UMKM Fajar Karya merasa nyaman memberikan kritik maupun saran kepada rekan kerja, biasanya dilakukan secara langsung dengan bahasa yang sopan sehingga dapat diterima tanpa penolakan dan ditanggapi secara positif. Masukan semacam ini membantu memperbaiki kekurangan sekaligus menjaga suasana kerja tetap kondusif. Meski demikian, sebagian karyawan masih merasa sungkan ketika harus memberi masukan kepada rekan yang lebih senior atau atasan. Kondisi ini berisiko membuat kritik penting tidak tersampaikan dan kesalahan teknis berulang. Selain itu, penyampaian yang spontan kadang tidak terdengar oleh seluruh anggota tim, sehingga tidak semua pihak memperoleh informasi yang sama. Untuk mengatasi hal tersebut, UMKM Fajar Karya dapat menerapkan mekanisme koreksi langsung saat masalah terjadi, di mana karyawan yang merasa sungkan dapat menyampaikan temuan melalui owner atau karyawan senior untuk diteruskan secara lebih tegas. Pemanfaatan grup *WhatsApp* internal juga dapat dijadikan sarana berbagi koreksi, misalnya dengan mengunggah foto hasil kerja atau revisi desain. Dengan langkah ini, informasi masukan dapat diterima secara merata, rasa sungkan diminimalkan, dan perbaikan kerja dapat dilakukan lebih cepat sehingga produktivitas tim tetap terjaga.

Analisa Koordinasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UMKM Fajar Karya Konveksi & Sablon

Analisis koordinasi dilakukan berdasarkan indikator dari (Lestari, n.d.) yaitu komunikasi, kesadaran pentingnya koordinasi, kompetensi partisipan, kesepakatan dan komitmen, serta kontinuitas perencanaan. Hasil wawancara dengan sembilan informan memperlihatkan bahwa meskipun koordinasi sudah berjalan, masih terdapat sejumlah hambatan yang memengaruhi kelancaran produksi.

1. Komunikasi

Komunikasi antarbagian dinilai cukup baik melalui tatap muka maupun *WhatsApp*, tetapi revisi desain sering terlambat diterima sehingga menimbulkan kesalahan produksi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi masih bergantung pada kehadiran atasan atau desainer. Temuan ini mendukung penelitian Prasetyo & Sungkono (2024) yang menyatakan bahwa distribusi informasi teknis di UMKM masih menjadi kendala utama. Sebagai solusi, UMKM dapat menyediakan *sample* produk setiap kali ada desain baru, melengkapinya dengan foto desain yang dibagikan melalui *WhatsApp*, serta menunjuk karyawan senior sebagai perantara informasi. Dengan demikian, risiko miskomunikasi dapat diminimalkan.

2. Kesadaran Pentingnya Koordinasi

Hasil wawancara di UMKM Fajar Karya menunjukkan bahwa karyawan menyadari koordinasi sangat penting untuk menjaga kelancaran kerja. Mereka umumnya mau saling bertukar informasi dan bekerja sama dalam pembagian tugas. Namun, masih terdapat hambatan berupa tumpang tindih pekerjaan, standar kerja yang belum seragam, serta pengarahan yang tidak selalu konsisten. Kondisi ini kadang menimbulkan kebingungan dan perbedaan kualitas produk. Sebagai solusi, UMKM dapat memperkuat koordinasi dengan membuat pembagian tugas tertulis sederhana, menyusun standar kerja dasar, serta melaksanakan pengarahan singkat secara rutin agar arah kerja lebih jelas dan terstruktur.

3. Kompetensi Partisipan

Menurut Sutrisno dalam Triono (2024), kompetensi partisipan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk bekerja efektif dalam tim. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan UMKM Fajar Karya umumnya memahami tugas masing-masing dan mampu menyampaikan ide secara langsung, sehingga kendala jarang terjadi dan cepat teratasi. Namun, perubahan desain mendadak atau permintaan kompleks masih menimbulkan kesulitan penyesuaian. Untuk itu, evaluasi hasil produksi secara spontan di akhir jam kerja disarankan agar kesalahan segera diperbaiki, standar kualitas terjaga, dan kompetensi karyawan semakin kuat.

4. Kesepakatan, Komitmen dan Intensif Koordinasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pembagian tugas di UMKM Fajar Karya biasanya dilakukan sebelum pekerjaan dimulai, namun kesepakatan yang hanya disampaikan secara lisan sering menimbulkan perbedaan persepsi. Selain itu, apresiasi yang tidak merata antar karyawan membuat semangat kerja berkurang. Untuk mengatasinya, kesepakatan sebaiknya dicatat di papan informasi atau grup WhatsApp agar mudah diakses oleh semua anggota, serta apresiasi diberikan secara adil, meskipun dalam bentuk non-finansial, guna menjaga koordinasi dan meningkatkan motivasi kerja.

5. Kontinuitas Perencanaan

Karyawan UMKM Fajar Karya rutin menerima jadwal kerja dan pengingat dari atasan maupun rekan kerja, namun perubahan mendadak sering menimbulkan kebingungan karena informasi tidak selalu diterima secara bersamaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kontinuitas perencanaan masih lemah. Priyono (2020) menekankan bahwa konsistensi rencana kerja dapat terjaga melalui evaluasi berkala dan distribusi informasi yang tepat waktu. Oleh karena itu, UMKM Fajar Karya dapat memperkuat kontinuitas perencanaan dengan menyediakan catatan perubahan melalui papan informasi kerja harian maupun grup WhatsApp agar seluruh karyawan memiliki akses setara terhadap informasi terbaru.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dan koordinasi di UMKM Konveksi Fajar Karya secara umum berjalan baik dan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi internal yang mencakup kerja sama, konsultasi, rapat kerja, serta kritik dan saran telah mendorong kolaborasi, pertukaran informasi, dan perbaikan kerja, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya dokumentasi, dan rasa sungkan dalam menyampaikan kritik. Sementara itu, koordinasi yang mencakup komunikasi, kesadaran pentingnya koordinasi, kompetensi partisipan, kesepakatan–komitmen, serta kontinuitas perencanaan juga telah mendukung kelancaran produksi, tetapi masih memerlukan sistem penyampaian informasi yang lebih terstruktur, pencatatan kesepakatan, serta pemerataan apresiasi agar lebih optimal. Kombinasi kedua aspek ini terbukti mampu menjaga kelancaran proses produksi, meningkatkan produktivitas, serta mendukung pencapaian target kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asni, N., Rony, G., Utama, E., & Andry Priharta, J. (2020). *Perilaku Organisasi*.
Dharma, E., Sinaga, F., Nainggolan, L., & Sisca. (2020). Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS)

- Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen Program Studi Manajemen STIE SULTAN AGUNG*, 6(1), 54–63. <http://www.maker.ac.id/index.php/maker>
- Dr. Marlinda Irwanti, S. E. . M. S. (2022). *Buku Ajar Teori Komunikasi Organisasi Dan Manajemen*. www.damerapress.co.id
- Triono, B., & Abriyosos, O. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 6(2), 136–144. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v6i2.241700>
- Hasibuan, H. M. 2019. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Junaidi, M. (2024, November 4). *UMKM Hebat, Perekonomian Nasional Meningkat. Ditjen Perbendaharaan Kemenkeu RI KPPN Curup*.
- Lestari, A. P. (n.d.). *Koordinasi Kepala Desa Dan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Meningkatkan Kapasitas Pemerintahan Desa Teluk Sialang Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi*.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86.
- Prasetyo, F., & Sungkono2. (2024). *Analisis Kualitas SDM Untuk Meningkatkan Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Karawang*. <https://doi.org/10.62710/t7ndmy56>
- Rasyiddin Ahmad, Naufal, E., Siahaan, F., & Rismanto, caesar. (2024). *Dampak Sosialisasi Penggunaan E-money Gopay terhadap Pertumbuhan UMKM di perumahan Sudirman Indah Tigaraksa* (Vol. 3, Issue 2). <https://eksishum.untara.ac.id/index.php/eksishum>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. www.cvalfabeta.com