

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi antara manajer dan karyawan serta mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dalam meningkatkan kinerja karyawan departemen proses di PT Milano Aek Batu. Komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kerja, penyampaian informasi, serta peningkatan efektivitas pelaksanaan tugas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan di PT Milano Aek Batu bersifat *vertikal* dengan pola rantai, yaitu dimulai dari manajer ke *supervisor*, kemudian ke asisten *supervisor*, dan diteruskan kepada karyawan. Komunikasi dilakukan baik secara langsung melalui *briefing*, kunjungan lapangan, dan rapat, maupun secara tidak langsung melalui media digital seperti *WhatsApp*. Pola ini secara umum berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan pemahaman serta kinerja karyawan. Namun demikian, terdapat beberapa hambatan komunikasi yang dirasakan, khususnya hambatan fisik berupa kebisingan mesin pabrik yang mengganggu komunikasi tatap muka, serta hambatan teknis dalam bentuk penyampaian informasi yang tidak lengkap dari tingkatan menengah. Meskipun hambatan tersebut tidak dapat dihindari sepenuhnya, perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasinya agar komunikasi tetap berjalan efektif.

Kata Kunci: Komunikasi organisasi, pola komunikasi, hambatan komunikasi, kinerja karyawan, PT Milano Aek Batu

ABSTRAK

This study aims to examine the organizational communication patterns between managers and employees, as well as to identify communication barriers that occur in improving employee performance in the processing department at PT Milano Aek Batu. Organizational communication plays a vital role in supporting workflow, delivering information, and enhancing the effectiveness of task implementation. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the communication pattern applied at PT Milano Aek Batu is vertical in nature, following a chain pattern starting from the manager to the supervisor, then to the assistant supervisor, and finally to the employees. Communication is carried out both directly through briefings, field visits, and meetings, and indirectly through digital media such as WhatsApp. This pattern generally runs effectively and contributes to employees' understanding and performance improvement. However, several communication barriers are encountered, particularly physical barriers in the form of machine noise in the factory that disrupts face-to-face communication, as well as technical barriers involving incomplete delivery of information from middle management. Although these barriers cannot be completely eliminated, the company has made various efforts to overcome them to ensure that communication remains effective.

Keywords: *Organizational communication, communication pattern, communication barriers, employee performance, PT Milano Aek Batu*