

MODEL KOMUNIKASI MANAJERIAL DALAM PENYESUAIAN PROSEDUR LAYANAN MYPERTAMINA (STUDI KASUS STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM 34-15101 PT PASTI PAS BAROKAH TANGERANG)

Ismi Andinie¹, Lina Wati², & Suci Emelsi Jeffri³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Indonesia

Abstract. *This study aims to understand the process of organizational communication in responding to changes in service procedures following the implementation of the MyPertamina digital system at SPBU PT Pasti Pas Barokah Tangerang. The transition from a manual to a digital system creates a level of equivocality among operators in the field, requiring communication to build shared understanding. This study employs a qualitative approach with a constructivist paradigm and is analyzed using Karl Weick's Organizational Information Theory, which emphasizes the processes of enactment, selection, and retention. The findings illustrate that managerial communication between supervisors and operators occurs through a dynamic interaction cycle consisting of act, respond, and adjust in dealing with equivocal information. The enactment stage is reflected in how employees identify challenges in the implementation of the digital system, followed by the selection stage through intensive communication in shaping understanding, and the retention stage in the form of formalizing procedures into organizational standard operating practices. In addition, the study reveals several constraints, including limited technical understanding, adaptation to new technology, and differences in interpreting procedures. Overall, this study describes the role of organizational communication in the sensemaking process within the context of digital service transformation.*

Keywords: *organizational communication, digital transformation, MyPertamina.*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses komunikasi organisasi dalam menghadapi perubahan prosedur layanan akibat implementasi sistem digital MyPertamina di SPBU PT Pasti Pas Barokah Tangerang. Transformasi dari sistem manual ke digital menimbulkan tingkat ketidakjelasan (equivocality) yang tinggi bagi operator di lapangan sehingga memerlukan komunikasi yang efektif untuk membangun pemahaman bersama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis serta dianalisis menggunakan Teori Informasi Organisasi Karl Weick yang menekankan proses enactment, selection, dan retention. Temuan penelitian menggambarkan bahwa komunikasi manajerial antara supervisor dan operator membentuk siklus interaksi dinamis melalui proses act, respond, dan adjust untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Tahap enactment terlihat ketika karyawan mengidentifikasi kendala implementasi sistem digital, diikuti tahap selection melalui komunikasi intensif untuk menentukan solusi, dan tahap retention berupa pembakuan prosedur ke dalam standar operasional organisasi. Selain itu, penelitian ini mengungkap adanya hambatan berupa keterbatasan pemahaman teknis, proses adaptasi terhadap teknologi baru, serta perbedaan interpretasi prosedur. Secara keseluruhan, penelitian ini mendeskripsikan peran komunikasi organisasi dalam proses sensemaking pada konteks transformasi digital layanan publik.*

Kata Kunci: *komunikasi organisasi, digitalisasi layanan, MyPertamina.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sistem pelayanan publik berbasis digital. Digitalisasi mendorong efisiensi, kecepatan, serta transparansi dalam proses layanan, termasuk pada sektor energi seperti distribusi bahan bakar minyak (BBM). Di Indonesia, peningkatan konsumsi BBM yang mencapai rata-rata 3–5% per tahun menuntut adanya inovasi dalam sistem distribusi agar lebih tepat sasaran dan terkontrol. Oleh karena itu, pemerintah bersama PT Pertamina (Persero) mengimplementasikan sistem digital melalui aplikasi MyPertamina sebagai bagian dari kebijakan subsidi tepat.

Implementasi MyPertamina mengubah prosedur pelayanan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), dari sistem manual menjadi sistem digital berbasis pemindaian kode QR. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada pola kerja dan interaksi antarpegawai, khususnya antara supervisor dan operator. Dalam praktiknya, operator tidak hanya menjalankan tugas pengisian BBM, tetapi juga harus berinteraksi dengan sistem digital serta memastikan kesesuaian data transaksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, penerapan sistem digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan teknis aplikasi, kesulitan penggunaan, serta keterbatasan pemahaman operasional di lapangan. Kondisi ini memunculkan situasi ketidakjelasan (*equivocality*) dalam prosedur kerja, terutama ketika sistem mengalami gangguan. Dalam situasi tersebut, komunikasi organisasi menjadi faktor penting untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik melalui koordinasi dan penyampaian informasi yang efektif antarpegawai.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung adaptasi terhadap perubahan digital. Penelitian (Fetni et al, 2022) menekankan pentingnya komunikasi terbuka dalam meningkatkan kualitas layanan, sementara Dian Mei Suri (2023) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik membantu organisasi menghadapi transformasi digital. Selain itu, Tantri Kusumawati dan (Tantri Kusumawati dan

Wulan Furrie, 2024) menemukan bahwa komunikasi vertikal dan horizontal berperan dalam menjaga efektivitas kerja organisasi. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji komunikasi dalam konteks pelayanan langsung yang dinamis seperti di SPBU.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana komunikasi manajerial berlangsung dalam situasi operasional yang menghadapi gangguan sistem digital dan membutuhkan respons cepat di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi manajerial antara supervisor dan operator dalam penyesuaian prosedur layanan MyPertamina di SPBU, serta mengidentifikasi hambatan dan strategi adaptasi yang dilakukan dalam menghadapi perubahan tersebut.

Tinjauan Pustaka

Organizational Information Theory

Teori Informasi Organisasi diperkenalkan oleh Karl Weick melalui karyanya *The Social Psychology of Organizing* (1979), yang menekankan bahwa organisasi pada dasarnya merupakan proses komunikasi (*organizing*), bukan sekadar struktur statis. Teori ini menjelaskan bahwa organisasi berada dalam lingkungan informasi yang kompleks dan harus mampu mengelola serta mengurangi ketidakpastian informasi (*equivocality*) melalui komunikasi (Alicia Angelica, 2021).

Dalam prosesnya, organisasi melakukan tiga tahapan utama yaitu *enactment* (penerimaan dan pembentukan informasi), *selection* (pemilihan makna yang relevan), dan *retention* (penyimpanan informasi sebagai referensi organisasi) (Morissan, 2020). Selain itu, Weick juga menekankan strategi komunikasi seperti siklus perilaku (*act-interact-adjust*) dan aturan bersama sebagai cara untuk mengurangi ketidakpastian dalam organisasi.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian dan pemahaman pesan antarunit dalam suatu sistem organisasi yang saling terhubung secara hierarkis (Widya Darma, 2024). Selain itu, komunikasi organisasi juga dipahami sebagai proses penciptaan makna melalui interaksi yang membentuk, memelihara, dan mengubah organisasi (Evi Zahra, 2018). Makna dalam komunikasi organisasi bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh hubungan antarindividu serta situasi sosial (Akhmad, 2022). Oleh karena itu, komunikasi berperan penting dalam menyelaraskan tujuan organisasi, meningkatkan kinerja, serta mendukung proses adaptasi terhadap perubahan (Aryo Kusumo Aji, 2024).

Komunikasi Manajerial

Komunikasi manajerial adalah proses penyampaian makna melalui simbol atau pesan yang bertujuan untuk memengaruhi pemahaman dan perilaku individu dalam organisasi Robbins, 2008 dalam (Mela Rosita, 2025). Komunikasi ini menjadi bagian dari aktivitas manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Dalam praktiknya, komunikasi manajerial berfungsi untuk memastikan koordinasi kerja berjalan efektif, terutama dalam hubungan antara atasan dan bawahan. Proses ini penting dalam menghadapi perubahan sistem kerja yang membutuhkan kejelasan informasi dan respons yang cepat.

Penyesuaian Prosedur Layanan

Prosedur merupakan serangkaian langkah kerja yang harus diikuti untuk mencapai tujuan tertentu secara sistematis (Sigit Ardhityo, 2020). Dalam konteks pelayanan, prosedur digunakan untuk menjamin konsistensi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan (Jajat Suderajat et al., 2024). Penyesuaian prosedur merupakan bentuk adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan, termasuk perubahan teknologi dan sistem kerja (Stephen Robbins dan Timothy Judge, 2023). Proses ini menuntut adanya perubahan dalam pola komunikasi, pembagian tugas, serta koordinasi antarpegawai agar tetap efektif.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui data yang bersifat deskriptif dan kontekstual, dengan peneliti sebagai instrumen utama (Fahriana Nurrisa, 2025). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi manajerial antara supervisor dan operator dalam menyesuaikan prosedur layanan MyPertamina di SPBU PT Pasti Pas Barokah Tangerang.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang memandang realitas sebagai hasil konstruksi sosial melalui interaksi dan pengalaman individu (Refi Mariska & Abdul Khobir, 2023). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai proses komunikasi dan strategi adaptasi tanpa menguji hubungan kausal (Fitria Widiyani et al., 2021). Desain studi kasus dipilih untuk menggali fenomena secara mendalam dalam konteks nyata, khususnya dalam memahami bagaimana organisasi mengelola informasi dalam kondisi ketidakjelasan (equivocality) (Emi Rosmita et al., 2024a).

Penelitian ini dilaksanakan di SPBU 34.151.01 PT Pasti Pas Barokah Babakan yang berlokasi di Kota Tangerang, Banten, dimulai pada bulan September 2025. Informan dalam penelitian ini meliputi manajer, supervisor, komandan regu (danru), dan operator. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai praktik komunikasi manajerial dalam pelaksanaan prosedur layanan MyPertamina.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan dan pola komunikasi saat terjadi kendala operasional. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun agar data yang diperoleh lebih terarah dan relevan (Jailani, 2023). Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, SOP, serta bukti kegiatan di lapangan (Almunawaroh dan Istiqomah, 2025).

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, SOP, serta literatur yang relevan (Katmani, 2025). Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan cara mengorganisasi, menginterpretasi, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Proses analisis ini mengacu pada Teori Informasi Organisasi dari Karl Weick, khususnya dalam mengidentifikasi tahapan enactment, selection, dan retention dalam upaya mengurangi ketidakjelasan informasi dalam komunikasi organisasi.

Hasil dan Pembahasan

SPBU 34.151.01 PT Pasti Pas Barokah Babakan merupakan unit usaha ritel bahan bakar yang beroperasi di Kota Tangerang, Banten, dengan sistem pelayanan yang telah terintegrasi dengan aplikasi MyPertamina. Dalam pelaksanaan operasionalnya, SPBU ini melibatkan struktur organisasi yang terdiri dari manajer, supervisor, komandan regu (danru), dan operator. Penerapan sistem MyPertamina menuntut adanya penyesuaian prosedur layanan, khususnya dalam hal verifikasi transaksi, penggunaan QR code, serta penanganan kendala teknis di lapangan. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi manajerial sebagai aspek penting dalam memastikan kelancaran operasional dan keseragaman pemahaman antarpegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi manajerial yang berlangsung antara supervisor dan operator tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian instruksi, tetapi juga sebagai proses penyesuaian terhadap perubahan sistem layanan. Berdasarkan wawancara dengan manajer, supervisor, dan operator, komunikasi dipengaruhi oleh kejelasan informasi, kecepatan respons terhadap kendala, serta konsistensi koordinasi selama operasional berlangsung. Komunikasi yang terstruktur membantu operator memahami prosedur MyPertamina sehingga mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Temuan tersebut didukung oleh penelitian (Fitria Widiyani et al., 2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas meningkatkan koordinasi kerja, serta (Jailani, 2023) yang menjelaskan bahwa

komunikasi yang sistematis membantu pemahaman tugas dan mengurangi miskomunikasi dalam pelaksanaan kerja.

Temuan ini selaras dengan Teori Informasi Organisasi dari Karl Weick yang menjelaskan bahwa organisasi berupaya mengurangi ketidakjelasan informasi (equivocality) melalui proses komunikasi. Dalam penelitian ini, tahap enactment terlihat ketika supervisor dan operator menghadapi situasi baru terkait implementasi MyPertamina, seperti kendala sistem atau perbedaan pemahaman pelanggan. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian (Emi Rosmita et al., 2024b) yang menyatakan bahwa dalam situasi yang tidak pasti, komunikasi diperlukan untuk membangun pemahaman bersama dan mengurangi ambiguitas informasi.

Tahap selection terlihat ketika supervisor memberikan arahan atau solusi atas permasalahan yang muncul berdasarkan prosedur maupun pengalaman sebelumnya, sehingga operator memiliki pedoman dalam menjalankan tugas. Tahap retention terlihat dari pengalaman yang kemudian menjadi acuan dalam menghadapi situasi berikutnya, baik dalam bentuk SOP maupun pengalaman kerja. Hal ini didukung oleh penelitian (Refi Mariska & Abdul Khobir, 2023) yang menyatakan bahwa pengalaman komunikasi membentuk pengetahuan organisasi.

Selain kejelasan informasi, koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi bagian penting dalam komunikasi manajerial. Supervisor melakukan briefing sebelum operasional serta pemantauan selama pelayanan berlangsung. Komunikasi juga dilakukan secara langsung saat terjadi kendala sehingga penanganan dapat dilakukan dengan cepat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fahriana Nurrisa, 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan mendukung koordinasi kerja dalam organisasi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa evaluasi menjadi bagian dari komunikasi manajerial. Evaluasi dilakukan oleh supervisor dan manajer untuk menilai pelaksanaan kerja serta penerapan prosedur MyPertamina. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan dalam pelayanan. Temuan ini didukung oleh

(Katmani, 2025) yang menyatakan bahwa evaluasi yang dikomunikasikan dapat memperbaiki pelaksanaan kerja.

Temuan lain menunjukkan bahwa dukungan supervisor terhadap operator menjadi bagian dari komunikasi manajerial. Dukungan diberikan dalam bentuk bantuan saat terjadi kendala, penjelasan ulang prosedur, serta pendampingan di lapangan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Siregar et al., 2021) dan (Fetni et al, 2022) yang menyatakan bahwa kepekaan atasan dalam memberikan solusi cepat, dukungan komunikasi, serta hubungan interpersonal yang baik sangat berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kerja karyawan di lapangan.

Penelitian ini juga menemukan hambatan dalam komunikasi manajerial, yaitu perbedaan pemahaman terhadap instruksi, keterbatasan waktu dalam penyampaian informasi saat kondisi operasional padat, serta kendala teknis pada sistem MyPertamina. Hambatan tersebut menyebabkan perlunya penjelasan ulang agar informasi dapat dipahami secara sama. Namun, hambatan tersebut dapat diatasi melalui koordinasi yang dilakukan secara langsung. Supervisor memberikan penjelasan ulang sehingga pelaksanaan pelayanan tetap berjalan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi manajerial di SPBU PT Pasti Pas Barokah berperan dalam pelaksanaan sistem MyPertamina. Komunikasi yang dilakukan melalui penyampaian informasi, koordinasi, evaluasi, dan dukungan membantu mengurangi ketidakjelasan informasi dalam operasional.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa alur komunikasi manajerial dalam penyesuaian prosedur layanan MyPertamina di SPBU 34-15101 PT Pasti Pas Barokah Tangerang dibangun melalui kombinasi jalur formal dan informal yang berlangsung secara berulang dan terstruktur. Penyampaian informasi dilakukan melalui rapat bulanan dan panduan Buku Saku Operator sebagai jalur formal, serta briefing pergantian shift, koordinasi grup WhatsApp, dan arahan langsung di lapangan sebagai jalur informal. Pola komunikasi ini memungkinkan proses pengolahan informasi berjalan secara bertahap hingga menjadi kebiasaan kerja operator, seperti

penerapan budaya 3S dan verifikasi QR Code di awal pelayanan. Dalam perspektif Teori Informasi Organisasi, proses ini menunjukkan tahapan enactment melalui penyesuaian SOP di tingkat lokal, behavior cycles melalui interaksi komunikasi berulang, serta retention yang tercermin dari terbentuknya kebiasaan kerja yang stabil dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpastian dalam implementasi sistem digital tidak hanya berasal dari faktor teknis seperti gangguan jaringan, error sistem, dan keterbatasan perangkat, tetapi juga dari dinamika operasional di lapangan. Pengolahan informasi organisasi berperan dalam mereduksi ketidakpastian tersebut melalui koordinasi cepat, penyesuaian tindakan, serta penggunaan prosedur alternatif seperti pencatatan manual saat sistem mengalami kendala. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa organisasi pelayanan publik yang menghadapi transformasi digital cenderung mengandalkan komunikasi internal yang intens dan berulang untuk menjaga stabilitas operasional serta memastikan konsistensi layanan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat relevansi Teori Informasi Organisasi dalam menjelaskan bagaimana organisasi mengelola informasi untuk mempertahankan keberlangsungan layanan di tengah kondisi yang tidak pasti.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem MyPertamina tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan manajemen dalam mengelola alur komunikasi dan pengolahan informasi secara konsisten. Penguatan infrastruktur jaringan, penyediaan perangkat cadangan, serta pembiasaan prosedur penanganan kendala menjadi langkah penting untuk menjaga kelancaran operasional. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu lokasi studi sehingga belum mencerminkan kondisi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai SPBU atau sektor pelayanan publik lain yang sedang menjalani digitalisasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika pengolahan informasi organisasi dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan.

Daftar Pustaka

- Akhmad, B. A. (2022). *KOMUNIKASI ORGANISAS* (M. S. Dr. Tomi Oktavianor (ed.); cetakan 1). Aswaja Pressindo. [https://repo-dosen.ulm.ac.id/bitstream/handle/123456789/24243/BUKU KOMUNIKASI ORGANISASI_Dr. Bachruddin Ali Akhmad%2CM.SI](https://repo-dosen.ulm.ac.id/bitstream/handle/123456789/24243/BUKU_KOMUNIKASI_ORGANISASI_Dr._Bachruddin_Ali_Akhmad%2CM.SI)
- Alicia Angelica. (2021). *Pola Komunikasi Organisasi Atasan Dan Bawahan Pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (Digital OnBoarding Tools) Di Era WFH (Work From Home)*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Almunawaroh dan Istiqomah. (2025). NILAI NILAI DAKWAH PADA TRADISI SALIMAN Di Pondok pesantren Darussalam Tegalrejo Marga Jaya, Padang Jaya, Bengkulu Utara. *UIN FAS BENGKULU*, 2(November), BAB III.
- Aryo Kusumo Aji. (2024). *Komunikasi Organisasi dan Kelompok* (Sihabudin (ed.)). UNSRI Press.
- Emi Rosmita et al. (2024a). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. M. Dr. Mohammad Gita Indrawan, S. T. (ed.)).
- Emi Rosmita et al. (2024b). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. M. Dr. Mohammad Gita Indrawan, S. T. (ed.)).
- Evi Zahra. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Jurnal Warta Edisi, April*.
- Fahriana Nurrisa. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP). *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)*, 02(03), 793–800.
- Fetni et al. (2022). KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DISTRIK SENTANI JAYAPURA. *Journal Publicuho*, 7, 811–823. <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/437/290>
- Fitria Widiyani et al. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (Dr. Dian Utami S. (ed.)). Zahir Publishing.
- Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 1, 1–9.

- Jajat Suderajat et al. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pemakaman Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. *JAMBAK*, 3(1), 103–131.
- Katmani. (2025). Penerapan Pendidikan Agama Islam di Lingkungan Multikultural Bali. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ekonomi*, 221–244.
- Mela Rosita. (2025). *KOMUNIKASI MANAJERIAL DALAM PENDIDIKAN*. 6(2), 18–33.
- Morissan. (2020). *komunikasi organisasi Morisan.pdf* (kedua). KENCANA.
- Refi Mariska, & Abdul Khobir. (2023). Implementasi Aliran Konstruktivisme Terhadap Kurikulum Merdeka Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam. *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 2(1), 210–219. <https://doi.org/10.59246/alfihris.v2i1.681>
- Sigit Ardhityo. (2020). *PROSEDUR DAN PROSES PEMBONGKARAN MUATAN DI MV. SPRING SHINE DI TANJUNG EMAS SEMARANG OLEH PT. SAMUDRA INDAH SEJAHTERA*. Universitas Maritim Amni (Unimar Amni) Semarang.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifuddin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). Komunikasi Organisasi. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Stephen Robbins dan Timothy Judge. (2023). *Organizational Behavior* (19th ed). Person Education. <https://elibrary.pearson.de/book/99.150005/9781292449968#item-2>
- Tantri Kusumawati dan Wulan Furrie. (2024). Internal Communication in Improving Employee Performance of Pertamina Bersatu National Cooperative 139 Jakarta. *Formosa Journal of Applied Sciences*, Vol. 3, No, 3647. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjas/article/view/10839/10987>