

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARA KARYAWAN DAN
NASABAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG
MANADO**

TUGAS AKHIR

Oleh:
MEILANI SINDI MAARIAL
NIM : 22051020



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2025

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARA KARYAWAN DAN
NASABAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG
MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan
Pada Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Manado*

Oleh:
MEILANI SINDI MAARIAL
NIM : 22051020



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2025**

MEILANI SINDI MAARIAL, 2025 “**Penerapan Komunikasi Antara Karyawan Dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado**”. Di bawah bimbingan Dra. Selvie Ratna Mandang, MM dan Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM

ABSTRAK

Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia dan organisasi, berfungsi sebagai fondasi untuk koordinasi, pengarahan, pengambilan keputusan, serta meningkatkan hubungan kerja yang harmonis. Pengamatan ini mengkaji penerapan komunikasi antara karyawan dan nasabah serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. Masalah menunjukkan adanya gangguan komunikasi, seperti kurangnya pemahaman yang jelas terhadap informasi yang di sampaikan oleh karyawan dan kesulitan dalam pengisian data, sehingga terjadi kesalahpahaman. Kesalahan ini juga melibatkan karyawan dengan tugas klarifikasi dan perbaikan data tambahan, tujuan pengamatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi diterapkan dan hambatan apa saja yang muncul dalam proses komunikasi antara karyawan dan nasabah. Komunikasi yang efektif, yang mencakup pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan baik, dan tindakan nyata, untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas. Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan, namun pelayanan dan komunikasi yang ada masih memerlukan peningkatan berkelanjutan Disarankan agar PT TASPEN (Persero) cabang manado, secara rutin memberikan pelatihan komunikasi yang efektif kepada karyawan, termasuk cara menyampaikan informasi secara jelas dan ramah, serta menghindari penggunaan istilah teknis.

Kata kunci: Komunikasi, Kinerja, Karyawan

MEILANI SINDI MAARIAL, 2025 “**Penerapan Komunikasi Antara Karyawan Dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado**”. Di bawah bimbingan Dra. Selvie Ratna Mandang, MM dan Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM

ABSTRACT

Communication plays an important role in human and organizational life, serving as a foundation for coordination, direction, decision-making, and improving harmonious working relationships. This observation examines the application of communication between employees and customers and its impact on improving employee performance at PT TASPEN (Persero) Manado Branch. Problems indicate communication disorders, such as a lack of a clear understanding of the information conveyed by employees and difficulties in filling in the data, resulting in misunderstandings. This error also involves employees with the task of clarifying and correcting additional data, the purpose of this observation is to find out how communication is implemented and what obstacles arise in the communication process between employees and customers. Effective communication, which includes understanding, enjoyment, influence on attitudes, good relationships, and tangible actions, to achieve organizational goals and increase productivity. The results of the observation show that effective communication is very important to improve employee performance and satisfaction, but existing services and communication still need continuous improvement It is recommended that PT TASPEN (Persero) Manado branch, routinely provide effective communication training to employees, including how to convey information clearly and friendly, and avoid the use of technical terms.

Keywords: Communication, Performance, Employees

MOTTO

“Tuhan itu baik dan benar, sebab itu ia menunjukkan jalan kepada orang yang sesat, Ia membimbing orang-orang yang rendah hati menurut hukum, dan ia mengajarkan jalan-Nya kepada orang-orang yang rendah hati”.

(Mazmur 25:8-9)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”.

(Amsal 23:18)

Kupersembahkan karya ini untuk:

TUHAN YESUS KRISTUS yang telah menuntun saya dalam terselesainya Tugas Akhir ini dan bisa tercapainya keberhasilan.

Papa dan mama serta kakak dan adik tercinta, yang telah memberikan dukungan serta Doa.

Untuk diri sendiri Meilani Sindi Maarial, Terima kasih sudah bertahan melewati semua proses ini, dan selalu melibatkan **TUHAN YESUS KRISTUS** dalam segala hal, semua ini bukanlah akhir namun awal dari segalanya.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh
Meilani Sindi Maarial ini Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, 12 Agustus 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM
NIP. 197112202005012001

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARA KARYAWAN DAN NASABAH
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT TASPEN
(PERSERO) CABANG MANADO

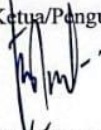
Oleh

MEILANI SINDI MAARIAL
NIM. 22051020

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd. AB)

Pada tanggal 12 Agustus 2025

Ketua/Penguji 1,



Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Penguji 2,



Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, SE, M. Si
NIP. 196701311992032002

Penguji 3,



Willem Gilbert Pomantow, SE., M. Si
NIP. 196511191990031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowaina S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meilani Sindi Maarial
 NIM : 22051020
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
 Judul Tugas Akhir : Penerapan Komunikasi Antara Karyawan dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Meilani Sindi Maarial
 NIM. 22051020

FM-203 ed.A rev.0

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Meilani Sindi Maarial
NIM : 22051020
Tempat, Tanggal Lahir : Rainis, 01 Januari 2000
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Desa Rainis
Riwayat Pendidikan : - TK Tunas Harapan Rainis (2005-2006)
- SD Inpres Rainis (2006-2012)
- SMP Negeri 1 Rainis (2012-2015)
- SMA Negeri 1 Rainis (2015-2018)

Nama Ayah : Maksi Maarial
Nama Ibu : Ril Ratunseet
Alamat : Desa Rainis
Daerah Asal : Talaud Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Penerapan Komunikasi Antara Karyawan
Dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja
Karyawan Pada PT TASPEN (Persero)
Cabang Manado

Dosen Pembimbing : Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM
Dosen Penguji : 1. Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
2. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, SE.,M.Si
3. Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si

Waktu Pelaksanaan Ujian : Senin, 28 Juli 2025

Manado, 28 Juli 2025

Meilani Sindi Maarial
NIM. 22051020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Tugas Akhir ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Tugas Akhir ini di buat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang di laksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Tugas Akhir ini bertujuan untuk menyelesaikan segala sesuatu yang berhubungan dengan observasi yang penulis lakukan.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini membahas tentang Pentingnya Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. kerja keras bagi penulis dan berkat dukungan semangat, doa dan bantuan dari lingkungan sekitar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan dengan tulus kepada:

1. Dr. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum
4. Rudolf Esthephanus Golioth Mait, ST., MT. selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama sekaligus Ketua Panitia Seminar dan Tugas Akhir.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Willem Gilbert Pomantow, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Penguji III Tugas Akhir.

9. Vekky Supit, SE., M.Si selaku Sekretaris Panitia Ujian Tugas Akhir.
10. Dr. Selvie R. I. Mandang, MM selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus Dosen Penguji I Tugas Akhir.
11. Dr. Christien A. Karambut, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
12. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, SE., M.Si selaku Dosen Penguji II Tugas Akhir.
13. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
14. Papa, Mama, Kakak, dan Adik tercinta yang telah memberikan Doa serta dukungan.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam tugas akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah di masa yang akan datang.

Manado, 28 Juli 2025

Penulis,

Meilani Sindi Maari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR....	Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	6
2.1.3 Jenis-Jenis Komunikasi.....	7
2.1.4 Macam-Macam Komunikasi.....	8
2.1.5 Hambatan-Hambatan Dalam komunikasi Kerja.....	10
2.1.6 Komunikasi Yang Efektif.....	11
2.1.7 Indikator Komunikasi	12
2.1.8 Pengertian Kinerja Karyawan.....	13
2.1.9 Indikator Kinerja.....	15
2.1.10 Hasil Relevan.....	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	19
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	19

3.1.1 Sejarah Perusahaan	19
3.1.2 Visi dan Misi.....	21
3.1.3 Logo Perusahaan.....	21
3.1.4 Bidang Usaha.....	23
3.1.5 Sumber Daya Perusahaan	24
3.1.6 Organisasi Perusahaan	25
3.1.7 Uraian Kerja.....	26
3.2 Gambaran Permasalahan.....	28
3.3 Pembahasan.....	31
3.1.1 Penerapan Komunikasi Efektif Antar Karyawan Dan Nasabah .	31
BAB IV PENUTUP	35
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Hal
2. 1 Hasil Relevan		17
3. 1 Jumlah Karyawan Menurut Bidang Tugas.....		24
3. 2 Daftar Peralatan Dan Perlengkapan		25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
3. 1	Logo Perusahaan	22
3. 2	Struktur Organisasi Perusahaan	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat ini khususnya dalam bidang komunikasi, memudahkan manusia satu dengan manusia yang lain melakukan hubungan komunikasi, walaupun dipisahkan oleh waktu dan tempat yang berjauhan satu dengan yang lain. Komunikasi sudah menjadi peran penting dalam aspek kehidupan manusia dan juga komunikasi akan selalu menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan hidup manusia. Menurut Ginting (2019), komunikasi ialah suatu proses pemberitahuan informasi yang dilaksanakan oleh seseorang kepada seseorang lainnya bisa dilakukan secara tatap muka atau bisa menggunakan media pendukung. Penggunaan media pendukung seperti melalui surat tertulis, telepon, *email*, sms (*short messege service*) dan media lainnya.

Menurut Wasiman (2018), komunikasi ialah pergantian pesan antara pengirim pesan dengan penerima pesan dan memberikan simpulan sebagai suatu persepsi tentang arti diantara pihak yang terlibat. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pergantian pesan antara pengirim dengan penerima dan pemberitahuan informasi yang dilaksanakan oleh seseorang kepada seseorang lainnya baik menggunakan lisan ataupun media.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain, dan berkomunikasi secara efektif untuk mencapai suatu tujuan bersama. Melalui

komunikasi, seseorang dapat mengungkapkan apa yang ia pikirkan, rasakan, atau harapkan kepada pihak lain. Dalam organisasi, komunikasi menjadi fondasi utama untuk membentuk pemahaman yang selaras antara pimpinan dan karyawan. Jika dalam suatu perusahaan komunikasi berjalan dengan baik, maka penyampaian tugas, instruksi kerja, serta umpan balik akan lebih mudah diterima dan dipahami oleh karyawan, sehingga dapat berdampak positif terhadap peningkatan kinerja. Dalam pelaksanaan tugas, kinerja karyawan menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan optimal. Kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis semata, melainkan juga oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan bawahan serta antara karyawan dan nasabah. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi, mengurangi kesalahpahaman, dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif.

PT TASPEN (Persero) atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang Asuransi, Tabungan Hari Tua (THT), dan Dana Pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Melalui program pensiun ini, para nasabah akan terbantu untuk tetap menerima perlindungan (Asuransi) dan kesejahteraan di hari tua. Kesejahteraan ini diwujudkan dalam bentuk jaminan finansial yang di berikan untuk para nasabah sesuai dengan hak pensiun atau di berikan kepada ahli waris ketika penerima pensiun telah meninggal dunia pada saat masih menjadi peserta pensiun.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, tentang mengenai komunikasi antar karyawan dan nasabah

Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya pemahaman nasabah terhadap informasi yang disampaikan oleh karyawan, serta ketidaktahuan nasabah dalam proses pengisian data yang diperlukan. Situasi ini menimbulkan kesalahpahaman antara kedua belah pihak sehingga terjadi miskomunikasi yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan ketidakpuasan nasabah. Permasalahan ini tampak ketika nasabah datang untuk mendapatkan layanan tertentu, seperti otentikasi data peserta atau absen setiap bulan. Nasabah belum memahami apa saja data yang harus diisi, bagaimana cara mengisinya, dan apa konsekuensi dari kesalahan tersebut. Karyawan sering kali berasumsi bahwa informasi yang diberikan sudah cukup jelas tanpa memastikan bahwa nasabah benar-benar memahaminya. Hal ini mengakibatkan, terjadinya pengisian data yang tidak tepat, atau munculnya keluhan karena proses yang dianggap rumit dan membingungkan. Nasabah beranggapan bahwa karyawan tidak kooperatif atau kurang membantu, sementara karyawan merasa sudah menjalankan tugasnya sesuai prosedur. Ketidaksamaan persepsi ini menjadi sumber dari ketegangan yang sebenarnya dapat dicegah jika komunikasi dua arah dilakukan dengan lebih efektif dan sarana edukasi bagi nasabah disediakan secara memadai.

Untuk lebih mengetahui bagaimana dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka penulis mengambil judul “PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARA

KARYAWAN DAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa permasalahan utama yang penulis angkat mengenai judul “Penerapan Komunikasi Antara Karyawan Dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado”. Yaitu :

1. Nasabah kurang memahami informasi yang diberikan oleh karyawan terkait pengisian data peserta.
2. Informasi yang diberikan oleh karyawan kurang jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman.
3. Karyawan dinilai kurang komunikatif dalam berkomunikasi dengan nasabah.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana berlangsungnya komunikasi antara karyawan dan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado?
2. Bagaimana penerapan komunikasi yang efektif antar karyawan dengan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado?

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui berlangsungnya komunikasi antara karyawan dan nasabah dalam pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi yang efektif antar karyawan dan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Perusahaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado

Agar dapat menjadi saran dalam meningkatkan sistem komunikasi internal, sehingga aktivitas kerja dapat berlangsung lebih lancar, dan produktif. di harapkan mampu membantu perusahaan dalam mengatasi hambatan komunikasi yang ada.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Khususnya pada jurusan Administrasi Bisnis agar dapat menambah referensi bacaan mengenai Penerapan Komunikasi Antara Karyawan Dan Nasabah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.

3. Bagi Penulis

Mengembangkan pemahaman dan wawasan, tentang penerapan komunikasi di tempat kerja. Khususnya dalam menyelesaikan masalah komunikasi di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi pada dasarnya adalah proses di mana seseorang membentuk, menyampaikan, menerima dan mengelola pesan. Proses ini bisa terjadi dalam diri kita sendiri atau antara dua orang, bahkan bisa melibatkan banyak orang sekaligus, dengan tujuan tertentu. Pesan itu sendiri adalah inti dari komunikasi. Pesan bisa berupa berbagai bentuk, mulai dari kata-kata yang tertulis atau diucapkan, gambar, angka, benda, gerakan, sampai perilaku dan tanda-tanda lain yang kita gunakan untuk menyampaikan ide, perasaan, atau tindakan.

Menurut Badrudin, (2013), kata ‘komunikasi’ berasal dari bahasa Latin ‘*communis*’ dan ‘*communication*’, yang artinya memberi tahu, berbagi, atau bertukar pendapat. Ketika kita berkomunikasi, kita berharap orang lain mengerti dan merespons apa yang kita sampaikan. Sementara itu, Umam menyebut komunikasi sebagai proses pemberitahuan, pembicaraan, pertukaran pikiran, atau hubungan antar manusia. Sedangkan menurut, kegiatan komunikasi merupakan sebuah hal penting yang dapat mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dilakukan, dengan adanya komunikasi sebagai media untuk mempermudah pekerjaan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Achmad S. Ruky (2022), menyatakan bahwa komunikasi adalah tindakan memindahkan informasi, baik itu fakta, pikiran, sentimen, data, atau informasi. Memperbaiki dan/atau memodifikasi informasi yang ada dan mengubah

perilaku pihak lain adalah tujuan dari tahap ini. Sedangkan Menurut Zahara (2018), komunikasi merupakan suatu proses yang digunakan untuk menyampaikan berita dan ide dari sumber berita ke tempat tujuan. Sumber berita dan tempat tujuan yang dimaksud dalam proses komunikasi berupa pikiran manusia.

Menurut Arizal Sutopo & Rahmasari (2017), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, dengan tujuan agar orang yang diajak berkomunikasi terpengaruh untuk menginterpretasikan gagasan atau informasi sesuai harapan komunikator.

Di dunia kerja, khususnya dalam perusahaan, komunikasi menjadi saluran penting dalam menjalankan manajemen, seperti merencanakan, memimpin, dan mengendalikan. Karena itu, komunikasi yang buruk bisa menjadi hambatan besar yang mengganggu aktivitas kerja. Kalau komunikasi tidak berjalan dengan baik, karyawan akan kesulitan fokus dan hubungan antar mereka bisa menjadi tidak harmonis, yang akhirnya menurunkan produktivitas. Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari komunikasi karena komunikasi adalah bagian terpenting dari bagaimana kita hidup bersama sebagai masyarakat. Lewat komunikasi, kita bisa saling memahami, bekerjasama, dan membangun kehidupan sosial yang lebih baik.

2.1.3 Jenis-Jenis Komunikasi

a. Komunikasi Nonverbal

Menurut Firdaus, Hidayatullah, & Komariah (2020), Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan isyarat atau simbol-simbol untuk menyampaikan pesan, Komunikasi nonverbal dapat berupa ekspresi wajah,

gerakan tubuh, sentuhan, dan sebagainya. Komunikasi nonverbal berfungsi untuk memperkuat, melengkapi, atau bahkan menggantikan komunikasi verbal.

b. Komunikasi Verbal

Menurut Karyaningsih (2018), komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi di mana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal lebih sering digunakan karena pada kenyataannya penyampaian pesan dapat disampaikan dengan lebih jelas dan lebih mudah.

2.1.4 Macam-Macam Komunikasi

Adapun macam-macam komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi berdasarkan penyampaian

Komunikasi ini terbagi menjadi 2 yaitu :

a. Komunikasi lisan

Komunikasi lisan adalah komunikasi yang terjadi secara langsung, tanpa terbatas oleh jarak. Contohnya seperti saat kita sedang rapat, wawancara, atau ngobrol santai dengan teman. Di sini, pesan disampaikan lewat ucapan secara langsung.

b. Komunikasi Tulisan

Sementara itu, komunikasi tulisan adalah cara menyampaikan pesan lewat media tertulis. Misalnya, seperti yang kita lihat pada naskah, spanduk, undangan, dan berbagai bentuk tulisan lainnya. Melalui tulisan, pesan bisa disampaikan dengan jelas dan bertahan lama.

2. Komunikasi berdasarkan tujuan

Kalau dilihat dari tujuannya, komunikasi punya berbagai macam bentuk. Misalnya, saat kita memberikan saran, menyampaikan pidato, memberi perintah, mengisi ceramah, atau melakukan wawancara. Pada jenis komunikasi ini, peran orang yang menyampaikan pesan atau komunikator sangat penting, karena dia yang mengatur bagaimana interaksi itu berjalan.

3. Komunikasi berdasarkan ruang lingkup :

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah jenis komunikasi yang berlangsung di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Jadi, pesan-pesan disampaikan antar anggota atau bagian yang ada dalam lingkup organisasi tersebut.

b. Komunikasi Eksternal

Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan pihak luar, seperti masyarakat atau organisasi lain, dalam berbagai bentuk interaksi.

4. Komunikasi berdasarkan aliran yaitu :

a. Komunikasi satu arah, ini adalah komunikasi yang hanya berjalan dari satu pihak saja, tanpa ada balasan atau tanggapan langsung dari penerima pesan.

b. Komunikasi dua arah, Komunikasi jenis ini terjadi secara timbal balik, di mana kedua pihak saling memberikan respon dan berdialog.

c. Komunikasi ke bawah, Komunikasi yang mengalir dari atasan ke bawahan, seperti saat bos menyampaikan arahan kepada timnya.

- d. Komunikasi ke atas, Sebaliknya, komunikasi ke atas adalah saat bawahan menyampaikan informasi atau laporan kepada atasannya.
- e. Komunikasi ke samping, Ini adalah komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang memiliki posisi atau jabatan setara, misalnya antar rekan kerja dalam satu divisi.

2.1.5 Hambatan-Hambatan Dalam komunikasi Kerja

Menurut Alice A. Wright dan John J. Lynch, Jr (dalam Badrudin, 2013), ada beberapa hal penting yang bisa memengaruhi komunikasi:

1. Gangguan

Gangguan ini bisa berupa dua macam, yaitu gangguan mekanik dan semantik. Gangguan mekanik terjadi karena ada masalah fisik, seperti suara bising atau gangguan pada alat komunikasi. Sedangkan gangguan semantik muncul ketika pesan yang disampaikan jadi salah dimengerti atau maknanya berubah dari yang sebenarnya ingin disampaikan.

2. Kepentingan

Orang biasanya hanya akan memperhatikan pesan yang menurut mereka penting atau relevan. Kepentingan ini hanya memengaruhi seberapa fokus mereka pada pesan, tapi juga bagaimana mereka menangkap, merasakan, dan merespons pesan tersebut.

3. Motivasi

Komunikasi bisa berjalan lancar jika pesan yang disampaikan sesuai dengan motivasi atau kebutuhan penerimanya. Kalau pesan nyambung dengan apa yang

mereka inginkan atau harapkan, mereka akan lebih mudah menerima dan meresponsnya.

4. Prasangka

Kalau seseorang punya prasangka negatif terhadap pengirim pesan, komunikasi bisa jadi tidak efektif. Prasangka sering membuat orang bereaksi berdasarkan perasaan atau emosi, bukan berpikir secara logis, sehingga mereka bisa salah menangkap maksud pesan.

2.1.6 Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi yang efektif ketika seseorang dapat menyampaikan ide, informasi, atau pesan kepada orang lain dengan cara yang mudah dipahami oleh keduanya. Dalam proses ini, bukan hanya pesan yang sampai, tetapi juga tercipta hubungan yang hangat dan saling pengertian antara pengirim dan penerima. Pesan yang disampaikan sebaliknya jelas dan sederhana, agar tidak hanya dimengerti, tetapi juga dapat menggerakkan penerima untuk memberikan respons atau bahkan melakukan perubahan sesuai harapan si pengirim. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi sebuah organisasi karena menentukan seberapa tepat pesan yang disampaikan. Dengan komunikasi yang jelas dan mendalam, diharapkan makna di balik pesan yang disampaikan oleh komunikator bisa diterima dengan baik. Singkatnya, hasil atau tanggapan yang diinginkan oleh komunikator sangat bergantung pada bagaimana cara dan strategi komunikasi itu dijalankan.

Menurut Suprpto (2018), komunikasi yang efektif terjadi ketika terjadi perubahan sikap yang terlihat dalam proses berkomunikasi, salah satu tujuan dari komunikasi yang efektif adalah membuat pesan menjadi mudah dimengerti oleh

penerimanya, sehingga komunikasi antara pembicara dan pendengar menjadi lebih jelas, komprehensif, seimbang dalam penyampaian dan umpan balik, serta meningkatkan keterampilan dalam menggunakan bahasa tubuh yang baik.

Menurut Jalaluddin Rahmat (2008), komunikasi efektif memiliki ciri pada komunikan yang memiliki rasa senang. Komunikasi efektif adalah hubungan sosial yang baik yang memberikan pengertian dan pengaruh yang dapat berdampak pada perubahan sikap dan tindakan sesuai yang diinginkan penyampai pesan. Komunikasi efektif dapat disimpulkan sebagai upaya untuk menukar ide, informasi, dan menukar perasaan. Dari hasil pertukaran yang terjadi antara lebih dari satu orang, maka akan menghasilkan sikap. Hingga pada akhirnya akan membangun interaksi, jalinan, hubungan antara pemberi pesan (komunikator) dan penerima pesan (komunikan).

Komunikasi yang efektif dalam kinerja karyawan merupakan proses penyampaian informasi, arahan, dan umpan balik yang dilakukan secara jelas, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan penerima. Dengan komunikasi yang efektif, karyawan dapat menerima instruksi dengan tepat, memahami tujuan organisasi, serta mendapatkan motivasi dan dukungan yang mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja.

2.1.7 Indikator Komunikasi

Menurut Nisa, Rooswidjajani, dan Fristin (2019), ada beberapa tanda bahwa komunikasi berjalan dengan baik, yaitu :

a. Pemahaman

Komunikasi yang efektif terlihat ketika pesan yang disampaikan benar-benar dipahami dengan tepat oleh penerima, sesuai dengan maksud pengirimnya.

b. Kesenangan

Selain berhasil menyampaikan informasi, komunikasi yang baik juga membuat suasana menjadi menyenangkan bagi kedua pihak yang terlibat.

c. Pengaruh pada sikap

Salah satu tujuan komunikasi adalah memengaruhi sikap. Ketika komunikasi berlangsung, kita berharap ada perubahan positif dalam perilaku orang yang kita ajak bicara.

d. Hubungan yang makin baik

Komunikasi yang efektif sering kali secara alami mempererat hubungan antar individu. Ketika orang memiliki pandangan yang sama atau karakter yang cocok, hubungan akan berkembang dengan baik tanpa dipaksa.

e. Tindakan

Komunikasi dianggap berhasil jika setelah berbicara, kedua pihak mengambil langkah nyata atau tindakan berdasarkan apa yang telah dibicarakan.

2.1.8 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil atau seberapa baik seseorang menjalankan tugasnya selama periode tertentu, dibandingkan dengan standar atau target yang sudah ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama. Istilah lain yang sering dipakai untuk kinerja adalah performa, yang dalam bahasa Inggris disebut

performance. Jadi, kinerja pada dasarnya adalah cara menilai sejauh mana seseorang berhasil memenuhi target yang telah ditentukan dalam pekerjaannya.

Menurut Veithzal (2009), kinerja atau *performance* mengacu pada seberapa baik seseorang menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Kinerja ini mencerminkan kemampuan karyawan memenuhi persyaratan pekerjaan yang dilakukan. Kadang-kadang kinerja disalahartikan sebagai sekedar usaha atau energi yang dikeluarkan, padahal yang sebenarnya dinilai adalah hasil atau pencapaian dari usaha tersebut.

Menurut Veithzal Rivai Zainal (2015), kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber - sumber daya yang dimiliki. Sedangkan Menurut Zuriana (2019), kinerja karyawan merupakan fondasi dasar yang harus dibangun, dijaga dan di kembangkan dalam perusahaan agar memberikan dampak yang positif bagi perusahaan baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Sedarmayanti yang dikutip oleh Burhannudin (2019), kinerja karyawan adalah pencapaian yang diraih oleh seseorang atau kelompok dalam sebuah organisasi saat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Semua ini dilakukan dengan cara yang benar, sesuai hukum, serta menjunjung tinggi moral dan etika, agar tujuan organisasi bisa tercapai dengan baik. Sedangkan Menurut Kasmir (2016), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam

suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi sehingga, bagi yang mencapai standari yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Menurut Saleh (2019), kinerja diartikan sebagai kinerja hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung dan kinerja karyawan dapat diartikan sebagai output atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.9 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016), beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian, dan komitmen kerja yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

4. Efektivitas

Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas.

6. Komitmen Kerja

Ini adalah sejauh mana seorang karyawan merasa setia dan bertanggung jawab terhadap perusahaan tempat dia bekerja, serta seberapa serius dia menjalankan tugasnya demi kemajuan organisasi.

2.1.10 Hasil Relevan

Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian tugas akhir ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 2. 1
Hasil Penelitian Yang Relevan

NO	PENULIS	JUDUL	HASIL PEMBAHASAN
1.	Arifin, B. (2005)	Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi Terhadap Kinerja karyawan	Kepuasan dalam berbagai aspek komunikasi di lingkungan kerja benar-benar membawa dampak positif pada kinerja karyawan. Sat komunikasi di tempat kerja terasa lancar, terbuka, dan menyenangkan, karyawan pun biasanya lebih termotivasi dan bekerja dengan baik.
2.	Jessica Gani (2014)	Pengaruh hambatan komunikasi terhadap kinerja karyawan hotel midtown surabaya	Adanya hambatan dalam komunikasi ternyata berpengaruh pada bagaimana karyawan di Hotel Midtown Surabaya menjalankan pekerjaannya. Jadi, jika komunikasi terganggu, kinerja karyawan juga bisa ikut terdampak.
3.	Munthe, K., & Tiorida, E. (2017)	Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Kinerja karyawan meningkat, manajemen perlu meluangkan lebih banyak waktu khusus bagi para pegawainya, menyampaikan pendapatnya baik dalam forum resmi maupun suasana yang lebih santai.
4.	Sariani, N. L. P. (2019)	Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BHR Law Office	Komunikasi adalah pengikat yang menyatukan seluruh bagian dalam sebuah perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebuah strategi komunikasi yang tepat sangat dibutuhkan.
5.	Giovanni, J., & Suprianingsih, S. H. (2020)	Analisis Pola Komunikasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro)	Adanya dua pola komunikasi yang digunakan, yaitu vertikal dan horizontal. Sementara itu, hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

NO	PENULIS	JUDUL	HASIL PEMBAHASAN
6.	Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020)	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka	Kompetensi dan komunikasi memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap kinerja karyawan di PT. Indotirta Suaka. Sementara itu, lingkungan kerja ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan dan justru berdampak negatif terhadap kinerja karyawan jika dilihat secara terpisah.
7.	Susanti, E. N., Alamin, R., & Ratnasari, S. L. (2021)	Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan	Kinerja karyawan dapat mendorong keberhasilan perusahaan.
8.	Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2022)	Peran Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Keihin Indonesia	Pentingnya komunikasi yang terbuka dengan semua pihak terkait. Dengan cara ini, mereka berusaha mencegah terjadinya miskomunikasi dan kesalahpahaman, sehingga hubungan kerja bisa berjalan lebih lancar dan kinerja karyawan pun meningkat.
9.	Jihan Fairuz, H Mustamir, Turu Salandra (2023)	Pengaruh Kerjasama Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Taspen Cabang Palu	Kerjasama, komunikasi, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang nyata dan bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Taspen Cabang Palu.
10.	Palupi, W. N. (2023)	Analisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Komunikasi dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sangat erat. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, hal itu akan sangat membantu meningkatkan kualitas dan hasil kerja karyawan.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2025

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, yang lebih dikenal sebagai PT. TASPEN (Persero), merupakan lembaga yang secara khusus mengelolah program jaminan sosial bagi pegawai lembaga yang secara khusus mengeloa program jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program ini meliputi Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun, dengan tujuan utama untuk memastikan para PNS tetap sejahtera setelah menyelesaikan masa baktinya kepada negara.

Awal mula keharidan TASPEN ditandai oleh Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri Pada 25-26 Juli 1960. Dari konferensi tersebut lahirlah keputusan menegaskan perlunya jaminan sosial untuk para pegawai negeri dan keluarganya. Komitmen ini kemudia diwujudkan dengan dibentuknya Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. Pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1963. Seiring berjalannya waktu dan berkembang kebutuhan, TASPEN terus berbenah. Pada 18 November 1970, status ditingkatkan menjadi perusahaan umum, dan pada tahun 1981 berubah menjadi perseroan terbatas (Persero), secara resmin disahkan pada awal 1982. Perubahan ini menjadi tonggak penting dalam memperluas cakupan dan kualitas layanan bagi para PNS.

TASPEN juga diberi mandat untuk menangani pembayaran pensiun secara langsung. Proyek percontohan dimulai dari Bali, NTB, dan NTT, lalu secara bertahap meluas ke Sumatera (1987), serta Jawa dan Madura (1988). Akhirnya, pada 1 April 1990, TASPEN resmi mengelolah pembayaran pensiun PNS secara nasional, sebuah langkah besar yang memudahkan jutaan pensiunan di seluruh Indonesia. Untuk meningkatkan kenyamanan layanan, TASPEN menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti Bank Mandiri dan Pos Indonesia, melalui joint venture bernama Bank Mandiri TASPEN Pos. Tidak berhenti di sana, pada 16 September 2015, pemerintah memberikan kepercayaan lebih dengan menunjuk TASPEN untuk mengelolah program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi PNS, memperluas perlindungan sosial bagi mereka yang mengabdikan diri. Hingga akhir 2018, TASPEN telah bekerja sama dengan lima institusi penting seperti BAPERTARUM, ASABRI, BKN, Dukcapil, dan Kemenhub untuk mengintegrasikan data dan memperkuat sistem layanan bagi ASN, Kementerian Hukum dan HAM, PANRB, Kemenhub, dan Sekretariat Negara guna mendorong digitalisasi layanan yang efisien dan terpadu. Sebagai respons terhadap tantangan zaman, TASPEN meluncurkan berbagai inovasi berbasis teknologi, termasuk sistem layanan pensiun digital. Melalui program seperti New e-Dapem, TASPEN Smartcard, dan layanan otentikasi via telepon, proses pencairan pensiun kini bisa dilakukan dengan praktis. Di masa pandemi COVID-19, TASPEN menghadirkan TASPEN PESONA (Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan) layanan ramah digital yang memungkinkan pensiunan mengakses hak mereka tanpa harus keluar rumah, demi menjaga kesehatan dan keselamatan bersama.

Untuk menyempurnakan semua layana tersebut, TASPEN meluncurkan aplikasi super bernama “Andal by TASPEN”. Melalui aplikasi ini, peserta bisa mengakses berbagai layanan dengan mudah, termasuk fitur autentikasi yang cukup dilakukan dengan swafoto. Proses pencairan dana pensiun pun menjadi jauh lebih cepat, aman, dan nyaman.

3.1.2 Visi dan Misi

Visi

PT TASPEN adalah menjadi perusahaan asuransi sosial dan dana pensiun yang unggul, dapat diandalkan, dan berkelanjutan, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan peserta sekaligus memberikan kontribusi positif bagi kemajuan ekonomi dan sosial Indonesia.

Misi

Kami berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan melakukan investasi yang terpercaya, sambil memimpin inovasi bisnis dan transformasi digital. Semua ini didukung oleh sumber daya manusia yang jujur, kompeten, penuh semangat kebersamaan, setia, cepat beradaptasi, dan selalu siap bekerja sama.

3.1.3 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah gambar logo dari PT TASPEN (Persero) Cabang Manado :



Gambar 3. 1
Logo Perusahaan

Sumber: Website PT TASPEN (Persero)

Adapun arti dari logo seperti pada gambar diatas TASPEN menggambarkan sebuah tunas yang tumbuh dan berkembang menjadi pohon yang kuat dengan akar yang kokoh menancap dalam tanah. Ini mencerminkan semangat TASPEN yang selalu maju dan berkembang, baik dalam hal layanan maupun pengelolaan aset, demi kesejahteraan bersama. Selain itu, tagline baru “ANDAL MELAYANI” menunjukkan komitmen TASPEN untuk memberikan pelayanan terbaik dan dapat dipercaya bagi ASN dan Pejabat Negara.

Berikut ini penjelasan mengenai Logo PT TASPEN (Persero) :

1. Dua daun

- a. Dua bentuk daun melambangkan pertumbuhan dan kesinambungan.
- b. Daun berwarna biru menggambarkan kepercayaan, profesionalisme, dan tanggung jawab.
- c. Daun berwarna kuning melambangkan kesejahteraan, optimisme, dan semangat melayani.

- d. Simbol ini juga menunjukkan bahwa PT TASPEN mendukung kehidupan yang lebih baik untuk para peserta Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara dengan program jaminan sosial.

2. Tulisan “taspen”

- a. Di tulis dengan huruf kecil untuk mencerminkan sifat yang rendah hati, bersahabat dan terbuka terhadap perubahan.
- b. Font yang tegas menunjukkan kekuatan, stabilitas, dan kehandalan sebagai perubahan penyelenggara jaminan sosial.

3. Warna

- a. Biru melambangkan kredibilitas, loyalitas, dan keandalan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik.
- b. Kuning melambangkan harapan, kemakmuran, dan masa depan yang cerah bagi para pesertanya.

3.1.4 Bidang Usaha

PT TASPEN (Persero) Cabang Manado fokus pada layanan asuransi sosial yang mencakup pengelolaan Program Dana Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), serta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) khusus bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Pegawai Negeri Sipil (PNS). Perusahaan ini bertugas mengelola dana pensiun dan memberikan layanan administrasi serta pembayaran klaim pensiun dan jaminan sosial lainnya kepada peserta di wilayah kerja Manado dan sekitarnya.

3.1.5 Sumber Daya Perusahaan

Di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, terdapat berbagai sumber daya perusahaan. Berikut ini data lengkap yang bisa di lihat pada tabel di bawah ini:

Adapun daftar jumlah karyawan menurut bidang tugas pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, seperti terlihat ditabel sebagai berikut:

Table 3. 1
Jumlah Karyawan Menurut Bidang Tugas

No	Jabatan	Keterangan
1.	Branch Manager	1 Orang
2.	Manager	4 Orang
3.	Sekretaris	1 Orang
4.	Staff	10 Orang
5.	Security	6 Orang
6.	Teknisi	1 Orang
7.	Driver	3 Orang
8.	Cleaning Sevice	3 Orang
9.	Petugas Taman	1 Orang
	Jumlah	30 Orang

Sumber: PT TASPEN (Persero) Cabang Manado tahun 2025

Adapun daftar peralatan dan perlengkapan pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, seperti terlihat ditabel sebagai berikut:

Table 3. 2
Daftar Peralatan Dan Perlengkapan

No.	Nama Peralatan dan Perlengkapan	Jumlah	Keterangan
1.	Mesin Print	3	Baik
2.	Rak Arsip	6	Baik
3.	Meja	25	Baik
4.	Kursi	60	Baik
5.	Mesin Penghancur Kertas	1	Baik
6.	Telepon	5	Baik
7.	Komputer	17	Baik

Sumber: PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, 2025

3.1.6 Organisasi Perusahaan

Berikut ini Gambar Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Manado:



Gambar 3. 2
Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, 2025

3.1.7 Uraian Kerja

Berdasarkan struktur organisasi, berikut ini adalah deskripsi pekerjaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado :

1. Kepala kantor cabang (Branch Manager)

Tugas Pokok :

- a. Merencanakan dan mengawasi seluruh kegiatan perusahaan
- b. Mengelola aktivitas perusahaan cabang manado
- c. Mengarahkan dan memberikan binaan kepada bawahannya
- d. Mengendalikan dan memastikan pembayaran iuran atau premi perusahaan cabang manado
- e. Mencetak saldo akun individu

2. Bidang layanan (*Services Sector Head*)

Tugas Pokok :

- a. Memastikan kebenaran setiap pengajuan klaim program PT TASPEN (Persero) Cabang Manado
- b. Menerima berkas dan syarat surat permohonan pembayaran (SPP) klim diloket (informasi)
- c. Penelitian dan penerimaan surat permohonan pembayaran (SPP) klim customer servis (CS)
- d. Penanganan keluhan dari peserta
- e. Memberikan informasi pada peserta atau ahli warisnya

3. Bidang kepesertaan (*Membership Sector Head*)

Tugas Pokok :

- a. Bertanggung jawab untuk pelaksanaan aktivitas administrasi peserta dan pemasaran
 - b. Melakukan pemrosesan data yang berasal dari pemerintah daerah
 - c. Melakukan pembaruan data terkait para pensiunan
 - d. Melakukan pencetakan Kartu Peserta TASPEN (KPT)
 - e. Melakukan evaluasi terhadap data peserta aktif dan pensiun
4. Bidang kas dan verifikasi laporan pensiun (*Cash and pension report verification sector head*)
- a. Mengendalikan dan melaksanakan pengeluaran dan penerimaan (*Cash low*)
 - b. Melaksanakan monitoring laporan pertanggung jawab
 - c. Melakukan penyelesaian klim, yaitu pembayaran surat permohonan pembayaran (SPP) klim
 - d. Pembuatan laporan pembayaran surat permohonan pembayaran (SPP) klim harian
 - e. Menyusun dan menyampaikan laporan realisasi pembayaran pensiun
 - f. Memberikan dana pensiun perbulan, THR (Tunjangan Hari Tua) dan pensiun
 - g. Membuat voucher penerimaan dan pengeluaran kas
5. Bidang administrasi keuangan (*Finance Administration Sector Head*)
- Tugas Pokok :
- a. Melakukan perekaman SPTB (Surat Tanda Bukti Diri)
 - b. Membuat neraca saldo dengan lampirannya

- c. Merekam SSBP (Surat Setoran Bukti Pajak)
 - d. Melakukan pengarsipan dan perekaman dokumen ke aplikasi ELO
(*Electronic Leitz Ordner*)
 - e. Pembuatan voucher pengembalian IWP (Iuran Wajib Pegawai)
6. Bidang umum sumber daya manusia *human capital* (HC) & *general affairs* (GA) (SDM)

Tugas Pokok :

- a. Menyelenggarakan kegiatan administrasi personal serta pemberian fasilitas untuk pegawai beserta keluarga
- b. Menyusun daftar gaji
- c. Menyediakan penilaian kerja pegawai
- d. Mengelola asset kantor yang baru
- e. Menyediakan daftar perjalanan dinas
- f. Mengadministrasikan kehadiran pegawai

3.2 Gambaran Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, komunikasi memberikan kemudahan untuk saling berbagi informasi dalam berbagai bentuk. Komunikasi terbagi menjadi dua jenis, yang pertama adalah komunikasi verbal, yaitu komunikasi yang menggunakan kata-kata secara langsung. yang banyak digunakan dalam pekerjaan di dunia modern jaman sekarang yaitu dengan menggunakan internet semua pekerjaan menjadi mudah dan menjadi gampang, contohnya pemanfaatan internet untuk pengisian data nasabah melalui Taspen *Online Service* (TOS), sebuah platform digital yang memungkinkan nasabah mengajukan klaim dan mengelola

data nasabah secara *online*. Kedua komunikasi nonverbal yang komunikasi secara tidak tertulis, di mana komunikasi ini hanya menggunakan bahasa tubuh, dengan bahasa tubuh kita bisa memberikan isyarat kepada orang lain seperti dengan senyuman atau melambaikan tangan.

Namun permasalahan komunikasi muncul, khususnya terkait dengan pemahaman informasi yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah, dan ketidakpahaman nasabah dalam pengisian data yang diperlukan. Informasi yang diberikan karyawan kurang jelas atau menggunakan istilah teknis yang sulit dipahami oleh nasabah, sehingga nasabah mengalami kebingungan atau salah mengerti. Hal ini menyebabkan adanya jarak pemahaman antara karyawan dan nasabah, yang berujung pada komunikasi yang tidak efektif. Ketidaktahuan nasabah dalam pengisian data ini sebagian besar disebabkan oleh minimnya bimbingan atau penjelasan dari karyawan mengenai cara pengisian yang benar. Akibatnya, nasabah mengisi data secara salah, tidak lengkap, atau kurang tepat, sehingga menyebabkan keterlambatan proses layanan dan memicu kesalahpahaman antara nasabah dan karyawan. Kesalahpahaman ini berdampak negatif tidak hanya pada kepuasan nasabah, tetapi juga pada kinerja karyawan. Karyawan harus menghabiskan waktu lebih banyak untuk memberikan klarifikasi, memperbaiki data yang salah, serta menjelaskan ulang prosedur, yang seharusnya dapat dihindari dengan komunikasi yang lebih baik. Faktor penyebab permasalahan ini antara lain kurangnya keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh karyawan dalam menyampaikan informasi secara sederhana dan mudah dipahami. Oleh karena itu, penerapan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang jelas, sistematis, serta disertai

edukasi dan bimbingan yang memadai kepada nasabah, menjadi kunci untuk mengatasi permasalahan ini. Dengan komunikasi yang baik, tidak hanya kesalahpahaman dapat diminimalkan, tetapi juga kinerja karyawan dapat meningkat melalui proses pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi nasabah. Mengetahui berlangsungnya komunikasi antara karyawan dan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, adalah untuk memahami bagaimana interaksi komunikasi tersebut terjadi dalam praktik sehari-hari di lingkungan kerja. Dengan mengetahui proses komunikasi ini, perusahaan dapat menilai efektivitas dan kelancaran komunikasi yang berlangsung dalam berbagai aspek, mulai dari penyampaian informasi, penanganan keluhan, hingga pelayanan kepada nasabah. Hal ini penting agar dapat mengidentifikasi hambatan atau masalah yang mungkin timbul selama komunikasi, seperti miskomunikasi, ketidaktepatan informasi, atau sikap yang kurang responsif dari karyawan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Tujuan ini juga berfungsi sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan komunikasi, baik dari segi kejelasan pesan maupun kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan nasabah. Komunikasi yang berlangsung dengan baik, pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, dapat menjaga hubungan yang harmonis antara karyawan dan nasabah, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Komunikasi ini juga membantu dalam mengevaluasi dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mendukung kinerja dan citra perusahaan, khususnya di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, yang memiliki peran penting dalam pelayanan program dana pensiun.

3.3 Pembahasan

Dalam berkomunikasi dapat dilihat dari saling pengertian, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman akan informasi yang dikomunikasikan. Sehubungan dengan hal tersebut, bagaimana penerapan komunikasi antara karyawan dan nasabah dalam meningkatkan kinerja karyawan:

3.1.1 Penerapan Komunikasi Efektif Antar Karyawan Dan Nasabah

Menurut Robbins dan Judge (2021), penerapan komunikasi dapat diartikan sebagai proses yang kompleks dan kontekstual yang melibatkan saling pertukaran pesan antara individu atau kelompok dengan tujuan memahami, berbagi, atau mempengaruhi pemikiran, perasaan, atau tindakan satu sama lain.

Penerapan komunikasi efektif antara karyawan dan nasabah sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Komunikasi yang efektif dimulai dengan kemampuan karyawan untuk mendengarkan secara aktif, memahami kebutuhan dan keluhan nasabah secara tepat, dan merespon dengan jelas serta sopan. Karyawan berinteraksi langsung dengan nasabah menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, menghindari istilah teknis yang membingungkan. Hal ini menciptakan komunikasi dua arah yang responsif dimana nasabah dapat bertanya dan mendapatkan penjelasan secara langsung oleh karyawan. Karyawan aktif mendengarkan keluhan dan kebutuhan nasabah, serta mampu memberikan solusi cepat dan tepat. Dengan komunikasi yang terbuka, sehingga hubungan antara karyawan dan nasabah menjadi lebih erat dan lebih baik. Penerapan komunikasi efektif juga memerlukan sikap empati dari karyawan sehingga mereka dapat

menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan karakter dan kondisi nasabah. Dalam penerapan komunikasi efektif, tidak hanya sekedar menyampaikan pesan secara verbal, namun juga melibatkan interaksi yang aktif, responsif, dan adaptif agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan tepat sesuai dengan maksud pengirimnya. Penerapan komunikasi mencakup pengelolaan cara berkomunikasi yang sesuai dengan karakteristik penerima pesan serta situasi yang berlangsung, dengan memperhatikan aspek bahasa, nada, media, dan waktu sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman dan membangun hubungan yang harmonis. Penerapan komunikasi berarti menjadikan teori dan prinsip komunikasi menjadi praktik nyata yang mampu mendorong tercapainya tujuan komunikasi secara efektif dan efisien, seperti dalam organisasi, layanan nasabah, atau interaksi antar individu. Penerapan komunikasi yang efektif juga didukung oleh pelatihan yang diberikan kepada karyawan agar mereka bisa menyampaikan informasi secara empati dan sabar, serta dapat menyesuaikan cara penyampaian informasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah. Karyawan diharapkan mampu menangani situasi yang berbeda dengan kesigapan dan tetap menjaga suasana komunikasi yang nyaman serta menyenangkan bagi nasabah. Dengan penerapan komunikasi antara karyawan dan nasabah diharapkan terjadi pengurangan kesalahpahaman, peningkatan kepuasan nasabah, serta peningkatan kinerja karyawan dalam melayani. Hubungan yang terbentuk menjadi lebih harmonis dan proses pelayanan berjalan lebih efektif, sehingga PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berikut ini adalah Penerapan komunikasi yang efektif menurut Nisa Rooswidjani dan Fristin (2019) dapat dibahas melalui lima indikator yaitu:

1. Pemahaman

Pemahaman karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, harus sejalan dengan pemahaman nasabah. Perlu adanya penyamaan persepsi antar karyawan dan nasabah terkait informasi tentang pengisian data dengan menggunakan aplikasi. Karyawan harus menyampaikan informasi tentang penggunaan aplikasi Andal by taspen kepada nasabah dengan jelas benar sehingga mudah dipahami oleh nasabah.

2. Kesenangan

Kesenangan muncul ketika karyawan mampu berkomunikasi dengan cara yang ramah, jelas, dan empatik kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa dihargai dan nyaman dalam berinteraksi. Kesenangan ini meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian dapat memperkuat hubungan antara karyawan dan nasabah.

3. Pengaruh

Pengaruh ketika karyawan mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan mendengarkan dengan baik, nasabah akan lebih percaya dan loyal terhadap perusahaan. Komunikasi yang baik juga membantu karyawan memahami kebutuhan nasabah, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat.

4. Hubungan yang baik

Hubungan yang baik antara karyawan dan nasabah terbentuk dari komunikasi yang berlandaskan saling pengertian dan kepercayaan. Komunikasi yang

terbuka, jujur, dan konsisten akan memperkuat ikatan ini, membuat nasabah merasa diperhatikan dan dipercaya, sementara karyawan merasa mampu memenuhi ekspektasi nasabah secara profesional. Hubungan yang kuat ini juga memudahkan penyelesaian masalah jika terjadi kendala.

5. Tindakan

Tindakan ini meliputi bagaimana karyawan merespon pertanyaan dan keluhan nasabah secara responsif dan sopan, serta karyawan harus menyampaikan informasi atau bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari tujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi antara karyawan dan nasabah dalam meningkatkan kinerja karyawan serta bagaimana menerapkan komunikasi yang efektif di PT Taspen (Persero) Cabang Manado adalah bahwa komunikasi yang efektif antara karyawan dan nasabah sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan nasabah. Komunikasi yang baik mencakup kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan dapat dipercaya, serta penggunaan sarana komunikasi yang memadai seperti sistem informasi yang mempermudah pengelolaan data dan layanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi yang berlangsung saat ini masih belum sepenuhnya efektif dan efisien, sehingga perlu adanya peningkatan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang optimal.

4.2 Saran

1. Pelatihan Komunikasi Pelayanan Publik

PT TASPEN (Persero) Cabang Manado disarankan untuk secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai komunikasi efektif dalam pelayanan, termasuk cara menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan ramah kepada nasabah dari berbagai latar belakang.

2. Penggunaan Bahasa Yang Mudah Dipahami

Disarankan agar karyawan menghindari penggunaan istilah teknis yang membingungkan dan lebih memilih bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah berusia lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilia, M. (2024). Penerapan Komunikasi Yang Efektif Antara Nasabah Dan Karyawan Pada Pt Bank Aceh Syariah Kcp Krueng Geukueh, Aceh Utara (Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh). <https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/9334/>
- Arifin, B. (2005). Pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO)*, 2(Nomor 1), 16-34. <https://eprints.undip.ac.id/14969/>
- Badrudin, B. (2013). Dasar-dasar manajemen. *Dasar-Dasar Manajemen*, (4), 1-141. <https://digilib.uinsgd.ac.id/4002/>
- Donni Juni Priansa, Drs. Agus Garnida (2015) Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. Cet. 3. Bandung: Alfabeta, cv
- Drs. Daryanto, Bambang Suryanto (2022) Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media
- Gani, J. (2014). Pengaruh hambatan komunikasi terhadap kinerja karyawan hotel *midtown* surabaya (Doctora 1 dissertation, Petra Christian University). <https://www.neliti.com/publications/78114>
- Giovanni, J., & Suprianingsih, S. H. (2020). Analisis Pola Komunikasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro). *Obis*, 3(1), 1-12. <https://www.jurnal.polteq.ac.id/index.php/obis/article/view/51>
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pt. Indotirta Suaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 294-306. <https://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/2542>
- Jonathan, J. (2020). *Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indotama domestik lestari* (Doctoral dissertation, KODEUNIVERSITAS041060#UniversitasBuddhiDharma). <https://repositori.buddhidharma.ac.id/688/>
- Karuni, A., Burhanuddin, B., & Burhani, A. M. A. I. (2025). Strategi Public Relation PT PLN (Persero) Corporate University dalam Meningkatkan Kinerja Bidang Komunikasi. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(3), 429-444. <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/edutik/article/view/11820>
- Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Keihin Indonesia. *Interpretasi: Communication & Public Relations*, 3(1), 21-29.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86-97.

<https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/549>

Palupi, W. N. (2023). Analisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3058-3061.

<https://journal.laaroiba.com/index.php/alkharaj/article/view/2740>

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela (2012) Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi Edisi Pertama Yogyakarta: Graha Ilmu

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia cet.4 Jakarta: PT Bumi Aksara

Putra, M. R. (2024). Pengaruh Komunikasi Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Dunia Perusahaan (Kajian Empiris Dan Teoritis Dalam Implementasi). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 62-70.

<https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/3248>

Sariani, N. L. P. (2019). Strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di bhr law office. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 115-126.

Silalahi, S. J. K. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Rifansi Dwi Putra Minas Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).

Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah: Jurnal Pendidikan dan Kependidikan*, 5(2), 163-174.

Susanti, E. N., Alamin, R., & Ratnasari, S. L. (2021). Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(2), 346-362.

Udayanto, R. R., Bagia, I. W., & Yulianthini, N. N. (2015). Pengaruh komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Coca-Cola. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 3(1).

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/4656>

Wahyu, S., & Pasaribu, P. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di HW Hotel Padang. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(7), 321-330.

Sejarah PT TASPEN (Persero) Cabang Manado

<https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/sejarah>