

STRATEGI PENGUATAN KOMUNIKASI KERJA DALAM UPAYA MENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI DISTRIBUTOR SEPEDA LISTRIK MOSELI 888

I Gede Rihayana^{1,*}, Putu Pradiva Putra Salain², I Made Yudi Pramana³

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

email: igederihayana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penguatan komunikasi kerja merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan kerja. Pengabdian masyarakat ini dilakukan di distributor sepeda listrik Moseli 888 yang berlokasi di Denpasar, Bali, dengan fokus utama mengatasi masalah miskomunikasi yang menghambat efisiensi operasional. Program ini meliputi sosialisasi pentingnya komunikasi kerja, pelatihan komunikasi efektif, dan workshop manajemen konflik. Pelaksanaan program dilakukan dengan metode partisipatif, melibatkan seluruh karyawan dan manajemen. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan komunikasi karyawan, berimbas pada meningkatnya produktivitas, koordinasi, dan suasana kerja harmonis. Penggunaan media komunikasi seperti grup WhatsApp juga mempercepat alur komunikasi internal. Hasil pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan budaya kerja yang sehat dan berkelanjutan di Moseli 888.

Kata kunci : komunikasi kerja, kinerja karyawan, sepeda listrik, pelatihan komunikasi, manajemen konflik, pengabdian masyarakat

ANALISIS SITUASI

Distributor sepeda listrik Moseli 888, yang beroperasi di wilayah Bali dan Nusa Tenggara (Nusra), khususnya di Jalan Buluh Indah 48A Denpasar, didasarkan pada kondisi sosial-ekonomi masyarakat serta masalah komunikasi kerja yang dihadapi. Masyarakat di wilayah ini mulai antusias terhadap kendaraan listrik sebagai solusi mobilitas yang ramah lingkungan dan hemat biaya. Ekonomi masyarakat didukung oleh berbagai usaha mikro dan kecil yang membutuhkan alat transportasi efisien, sehingga sepeda listrik menjadi alternatif sangat tepat. Namun, distributor ini menghadapi permasalahan utama masalah miskomunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan manajemen dalam koordinasi, pembagian tugas, dan pelayanan pelanggan.

Menurut Setiawan dan Putro (2021), komunikasi efektif adalah komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, meninggalkan kesan, dan mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada pihak penerima pesan. Effendi dkk, (2023) menyatakan komunikasi sebagai pengiriman makna melalui lambang, simbol, atau bahasa tertentu sehingga penerima dapat memahami informasi tersebut. Miskomunikasi yang sering terjadi di Moseli 888 menyebabkan ketidakefisienan operasional, respons lambat terhadap layanan dan keluhan pelanggan, serta menurunnya produktivitas dan kepuasan kerja.

Permasalahan komunikasi ini sangat relevan bagi bidang ekonomi dan bisnis, karena komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kurangnya kekompakan tim, pemborosan waktu dan sumber daya (Sesay, 2023), sehingga menurunkan kualitas layanan, dan akhirnya menurunkan pendapatan serta daya saing distributor. Oleh karena itu, analisis situasi ini menjadi dasar penting untuk merancang program yang fokus pada peningkatan komunikasi internal agar koordinasi kerja lebih baik, pelayanan pelanggan cepat, kolaborasi tim meningkat, sehingga kinerja karyawan dan operasional menjadi lebih efisien serta mendukung pengembangan bisnis secara optimal.

Secara ekonomi, masyarakat di wilayah tersebut didominasi oleh aktivitas usaha mikro dan kecil yang sangat membutuhkan alat transportasi yang efisien dan ekonomis. Sepeda listrik menjadi alternatif ideal bagi mereka karena faktor hemat bahan bakar, biaya perawatan rendah, serta adanya dukungan pemerintah untuk insentif pajak dan penyediaan fasilitas penggantian baterai yang mudah dan cepat.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Miskomunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan manajemen.
2. Lambatnya koordinasi tugas dan respons pelayanan pelanggan.
3. Konflik internal yang belum dikelola dengan baik sehingga mengurangi semangat dan kerjasama tim.
4. Kurangnya pemahaman dan keterampilan komunikasi efektif di lingkungan kerja.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan miskomunikasi yang sering terjadi antar karyawan dan antara karyawan dengan manajemen di distributor sepeda listrik Moseli 888, tim pengabdian memberikan beberapa solusi utama yang saling melengkapi, yaitu:

1. Sosialisasi Pentingnya Komunikasi Kerja
Dilakukan upaya sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung (melalui pertemuan formal, seminar singkat, buletin, dan email) untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan tentang pentingnya komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif dalam menunjang kelancaran tugas dan kerja sama tim. Sosialisasi ini bertujuan membangun sikap positif karyawan terhadap komunikasi sebagai pondasi utama hubungan kerja yang harmonis dan produktif.
2. Pelatihan Komunikasi yang Efektif
Program pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyampaikan dan menerima informasi secara jelas, tepat, dan efisien di lingkungan kerja. Pelatihan meliputi pengembangan keterampilan komunikasi verbal dan non-verbal, teknik mendengarkan aktif, cara

menyampaikan pesan dengan jelas, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Pelatihan juga mengajarkan pengelolaan emosi dan sikap dalam komunikasi agar lingkungan kerja menjadi lebih harmonis. Metode pelatihan yang digunakan termasuk simulasi, role-play, dan diskusi kelompok untuk praktek langsung.

3. Workshop Manajemen Konflik

Workshop ini bertujuan memberikan keterampilan kepada karyawan untuk mengenali, mencegah, mengurangi, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif di tempat kerja. Dengan kemampuan manajemen konflik yang baik, karyawan dapat mengatasi perbedaan pendapat dan ketegangan secara profesional sehingga menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan produktivitas tim. Workshop juga menekankan strategi penyelesaian secara damai melalui negosiasi dan mediasi.

4. Pembentukan Grup WhatsApp Tim Kerja

Sebagai media komunikasi cepat dan praktis, grup WhatsApp dibentuk untuk memudahkan penyebaran informasi penting secara real-time, mempercepat koordinasi tugas, dan memberikan ruang bagi karyawan untuk bertukar ide dan umpan balik secara langsung. Grup ini juga membantu mengurangi miskomunikasi dengan menyediakan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan. Untuk menjamin komunikasi yang efektif dan profesional, aturan penggunaan grup juga disusun dan disosialisasikan kepada seluruh anggota

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dilakukan secara bertahap dan terstruktur melalui tiga tahap utama, yaitu:

1. Tahap Persiapan (28 Juli – 11 Agustus 2025)

Pada tahap ini, dilakukan penyusunan rencana kerja dan koordinasi dengan pihak mitra distributor Moseli 888. Penyusunan materi pelatihan dan metode pelaksanaan disesuaikan dengan kebutuhan aktual karyawan berdasarkan survei dan wawancara. Tim pengabdian juga mempersiapkan alat bantu dan dokumen pendukung untuk pelaksanaan kegiatan.

2. Tahap Pelaksanaan (11 Agustus – 21 Agustus 2025)

1) Sosialisasi Pentingnya Komunikasi Kerja

Dilakukan secara langsung melalui pertemuan formal dan seminar singkat, serta tidak langsung melalui media komunikasi internal seperti email dan buletin. Tujuannya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan terhadap pentingnya komunikasi efektif dalam menunjang kelancaran tugas dan hubungan kerja.

2) Pelatihan Komunikasi Efektif

Pelatihan dilakukan dengan pendekatan pembelajaran interaktif yang mencakup simulasi, role-play, dan diskusi kelompok. Pelatihan ini mengajarkan teknik komunikasi verbal dan non-verbal, mendengarkan

aktif, cara menyampaikan pesan yang jelas, dan memberikan umpan balik yang membangun. Pelatihan juga menekankan pengelolaan emosi dalam komunikasi agar tercipta suasana kerja yang harmonis. Seluruh karyawan dilibatkan sebagai peserta, dengan fasilitator pelatihan profesional dan dukungan dari tim HRD untuk pengaturan jadwal dan administrasi pelatihan.

3) Workshop Manajemen Konflik

Workshop ini dimulai dengan pengumpulan data situasi konflik yang sering terjadi sebagai bahan studi kasus. Kegiatan workshop dilaksanakan secara tatap muka dengan latihan penyelesaian masalah secara konstruktif melalui teknik negosiasi dan mediasi. Tim HRD bekerja sama dengan seluruh karyawan dalam pelaksanaan workshop ini. Evaluasi terhadap perubahan sikap dan kemampuan peserta dalam mengelola konflik dilakukan setelah workshop, serta tindak lanjut monitoring penerapan teknik manajemen konflik di tempat kerja.

4) Pembentukan Grup WhatsApp Tim Kerja

Grup WhatsApp dibentuk untuk memperlancar komunikasi internal dengan penyebaran informasi secara cepat dan real-time. Seluruh anggota diberikan aturan penggunaan grup agar komunikasi tetap efektif, profesional, dan transparan.

3. Tahap Evaluasi dan Penutup (21 – 23 Agustus 2025)

Evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui observasi, tes kemampuan komunikasi, dan pengumpulan feedback langsung dari peserta pelatihan dan workshop. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan program dalam meningkatkan komunikasi kerja, pengelolaan konflik, serta dampaknya terhadap kinerja dan suasana kerja. Selanjutnya dilakukan penyusunan laporan akhir sebagai dokumentasi hasil kegiatan pengabdian masyarakat.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun realisasi Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dalam rangka Strategi Peningkatan Komunikasi Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Distributor Sepeda Listrik Moseli 888 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Spesifikasi Kegiatan

| No | Program Kerja | Spesifikasi | Realisasi |
|----|---|--|-----------|
| 1 | Melakukan sosialisasi pentingnya komunikasi kerja | <ul style="list-style-type: none">– Tujuan: Meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan tentang pentingnya komunikasi yang efektif di tempat kerja.– Metode: Presentasi, seminar singkat, diskusi, dan tanya jawab.– Peserta: Seluruh karyawan.– Evaluasi: Umpan balik dari peserta untuk mengukur pemahaman. | 100% |

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|------|
| 2 | Pelatihan Komunikasi yang Efektif | <ul style="list-style-type: none"> – Tujuan: Meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyampaikan pesan, dan mendengarkan aktif. – Metode: Presentasi materi, diskusi kelompok, simulasi peran (role-play), studi kasus. – Peserta: Seluruh karyawan. – Materi: Teknik komunikasi verbal dan non-verbal, pengelolaan emosi dalam komunikasi. | 100% |
| 3 | Workshop Manajemen Konflik | <ul style="list-style-type: none"> – Tujuan: Memberikan keterampilan untuk mengenali dan menyelesaikan konflik. – Metode: Studi kasus, simulasi penyelesaian konflik. – Peserta: Seluruh karyawan. – Materi: Teknik negosiasi, mediasi, strategi win-win solution. – Evaluasi: Pengukuran perubahan sikap dan kemampuan mengelola konflik. | 100% |
| 4 | Pembentukan Grup WhatsApp Tim Kerja | <ul style="list-style-type: none"> – Tujuan: Mempercepat koordinasi dan komunikasi antar karyawan secara real-time. – Metode: Membuat grup WhatsApp dengan aturan penggunaan resmi. – Manfaat: Penyebaran informasi cepat, ruang diskusi/umpan balik, meminimalkan miskomunikasi. – Evaluasi: Monitoring efektivitas komunikasi melalui grup. | 100% |

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dalam rangka meningkatkan Strategi penguatan komunikasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di distributor sepeda listrik moseli 888 telah menghasilkan beberapa temuan dan dampak positif yang signifikan

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Komunikasi Karyawan

Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ini, biasanya dilakukan melalui program-program seperti sosialisasi pentingnya komunikasi kerja, pelatihan komunikasi efektif, dan workshop manajemen konflik. Sosialisasi berfungsi menumbuhkan kesadaran akan peran komunikasi, pelatihan memberikan teknik praktis komunikasi verbal dan non-verbal, serta workshop membantu karyawan mengelola dan menyelesaikan konflik

2. Implementasi Simulasi dan Evaluasi komunikasi

Implementasi simulasi komunikasi dilakukan melalui praktik langsung seperti role-play dan studi kasus yang meniru situasi kerja nyata, sehingga karyawan bisa mengasah kemampuan komunikasi verbal, non-verbal, dan pengelolaan emosi. Evaluasi dilakukan dengan mengamati perubahan sikap, kemampuan berkomunikasi, dan pengelolaan konflik setelah pelatihan melalui feedback, tes, dan observasi. Pendekatan ini membantu meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan secara berkelanjutan dan berdampak positif pada produktivitas serta keharmonisan kerja di perusahaan.

3. **Pembentukan Sistem Pengawasan dan Umpan Balik Berkelanjutan**
Pembentukan sistem pengawasan dan umpan balik berkelanjutan bertujuan untuk memastikan komunikasi dan kinerja karyawan tetap terjaga dan terus membaik. Sistem ini melibatkan pemantauan rutin terhadap proses komunikasi dan pelaksanaan tugas, serta pengumpulan umpan balik dari karyawan dan manajemen secara berkala. Dengan adanya sistem ini, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah atau hambatan komunikasi secara dini, memberikan koreksi dan dukungan tepat waktu, serta mendorong perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini juga mendorong budaya komunikasi terbuka dan transparan yang meningkatkan kepercayaan, motivasi, serta kinerja tim secara keseluruhan.

Program Kerja Pertama
Melakukan sosialisasi pentingnya komunikasi kerja



Gambar 1. Dokumentasi Melakukan sosialisasi pentingnya komunikasi kerja

Melakukan sosialisasi pentingnya komunikasi kerja mencakup kegiatan penyampaian materi dan informasi kepada seluruh karyawan mengenai peran krusial komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif dalam menunjang kelancaran tugas serta kerja sama tim. Kegiatan ini dilakukan melalui presentasi, diskusi, dan tanya jawab dalam forum pertemuan atau seminar singkat. Dokumentasi juga meliputi penyebaran materi sosialisasi dan rekaman proses pelaksanaan sebagai bukti pelaksanaan yang mendukung pemahaman dan meningkatkan kesadaran karyawan agar terhindar dari miskomunikasi di lingkungan kerja

Program Kerja Kedua Memberikan Pelatihan Langsung Karyawan Terhadap Customer



Gambar 2. Dokumentasi Memberikan Pelatihan langsung karyawan terhadap customer

Pelatihan langsung karyawan terhadap customer bertujuan membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan secara langsung kepada pelanggan. Pelatihan ini fokus pada peningkatan kemampuan komunikasi, pemahaman kebutuhan pelanggan, serta penanganan keluhan agar tercipta pengalaman positif dan kepuasan pelanggan. Dengan pelatihan ini, karyawan dapat berinteraksi efektif dengan customer, meningkatkan kualitas layanan, dan mendukung loyalitas serta reputasi perusahaan.

Program Kerja Ketiga Workshop manajemen konflik dalam mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif



Gambar 3. Dokumentasi Workshop manajemen konflik dengan keterampilan dan strategi dalam mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif

Memberikan keterampilan dan strategi kepada karyawan untuk mengenali, mengelola, dan menyelesaikan konflik secara efektif di tempat kerja. Melalui metode partisipatif seperti studi kasus, simulasi, dan diskusi, workshop ini mengajarkan teknik negosiasi, mediasi, dan strategi win-win solution agar konflik dapat ditangani. Hasilnya menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif, serta meningkatkan motivasi dan kerjasama antar karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan sosialisasi pentingnya komunikasi kerja berhasil meningkatkan kesadaran karyawan akan peran komunikasi yang jelas dan efektif sebagai fondasi utama dalam koordinasi dan pencapaian tujuan bersama. Pelatihan komunikasi yang efektif memberikan peningkatan keterampilan bagi karyawan dalam menyampaikan pesan, mendengarkan aktif, serta memberikan umpan balik, yang berdampak positif pada kerjasama dan produktivitas tim. Workshop manajemen konflik membekali karyawan dengan kemampuan mengelola konflik, sehingga tercipta lingkungan kerja yang harmonis dan berkelanjutan. Meskipun terdapat tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya, dengan pendekatan yang tepat serta dukungan manajemen, program-program ini dapat berjalan efektif dan memberikan hasil yang signifikan. Sinergi ketiga program ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan daya saing perusahaan, sekaligus memperkuat budaya komunikasi terbuka dan manajemen konflik positif. Dengan demikian, penguatan komunikasi kerja tidak hanya meningkatkan kinerja individu dan tim, tetapi juga memberikan nilai tambah ekonomi dan sosial yang nyata untuk keberlangsungan dan pengembangan bisnis Sepeda Listrik Moseli 888.

Disarankan agar program sosialisasi komunikasi, pelatihan komunikasi yang efektif, dan workshop manajemen konflik dilakukan secara berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kualitas komunikasi di lingkungan kerja. Dukungan penuh dari manajemen sangat penting untuk menciptakan budaya komunikasi terbuka dan mendorong partisipasi aktif seluruh karyawan. Pengembangan serta pemanfaatan teknologi komunikasi digital, seperti grup WhatsApp yang terintegrasi, perlu ditingkatkan untuk mempercepat penyebaran informasi dan meminimalkan miskomunikasi. Selain itu, program pelatihan lanjutan yang menitikberatkan pada pengembangan soft skills, termasuk kemampuan negosiasi, kepemimpinan, dan kecerdasan emosional, juga sangat diperlukan untuk memperkuat kemampuan karyawan dalam mengelola komunikasi dan konflik. Monitoring dan evaluasi secara rutin harus dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dan menyesuaikan strategi komunikasi yang tepat sesuai perkembangan kebutuhan organisasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan mampu mendukung pertumbuhan serta daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, E. M., Kamala, M. Y., & Arianti, M. (2023). Komunikasi Sebagai Proses Simbolik: Studi Literatur. *Journal on Education*, 5(2), 3413-3417.
- Sesay, I. O. (2023). Poor communication affects the operational growth of an institution: Case study of Pavifor Sierra Leone and Gambia. *Journal of Educational Administration and Management*, 9(1).
- Setiawan, T., & Putro, F. H. A. (2021). Komunikasi efektif dalam membina keterampilan berwirausaha di PC Ipnu Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(08), 100-107.