

## EFEKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL INDUSTRI KELAPA SAWIT INDONESIA

Wendi Amsuri Nasution

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara, Medan

e-mail: [mrs.wendhi@gmail.com](mailto:mrs.wendhi@gmail.com)

**Abstract:** *The palm oil industry depends on effective coordination between plantation and palm oil mill operations to ensure the continuity and efficiency of production processes. Against this background, this study examined the effect of Communication Effectiveness on Operational Fluency at PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang, Indonesia. The study adopted a quantitative approach with an explanatory research design. The research population comprised 379 permanent employees, from which a sample of 195 respondents was selected using the Simple Random Sampling technique based on the Slovin formula. Data were collected through a structured questionnaire and analysed using simple linear regression. The results demonstrate that Communication Effectiveness has a positive effect on Operational Fluency, as evidenced by a regression coefficient of  $B = 1.000$ , a significance value of  $p = 0.000$ , and a coefficient of determination of  $R^2 = 1.000$ , thereby supporting the proposed research hypothesis. These findings indicate that effective communication contributes to smoother operational processes by facilitating clear information exchange, strengthening cross-functional coordination, and enhancing activity synchronisation between plantation and palm oil mill units. This study provides empirical evidence of the importance of communication effectiveness in supporting operational fluency within the Indonesian palm oil industry and offers practical guidance for strengthening cross-functional communication mechanisms to improve operational coordination.*

**Keyword:** *Communication Effectiveness, Operational Fluency, cross-functional communication, operational fluency, palm oil industry.*

**Abstrak:** Industri kelapa sawit merupakan salah satu sektor strategis yang bergantung pada koordinasi operasional yang efektif antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit untuk menjaga kelancaran proses produksi. Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Communication Effectiveness terhadap Operational Fluency pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Populasi penelitian terdiri atas 379 karyawan tetap, sedangkan sampel berjumlah 195 responden yang ditentukan menggunakan teknik Simple Random Sampling berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa Communication Effectiveness berpengaruh positif terhadap Operational Fluency, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar  $B = 1,000$ , nilai signifikansi  $0,000$ , dan koefisien determinasi  $R^2 = 1,000$ , sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang berlangsung secara efektif mampu mendukung kelancaran operasional melalui penyampaian informasi yang jelas, penguatan koordinasi lintas fungsi, serta sinkronisasi aktivitas antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit. Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pentingnya efektivitas komunikasi dalam mendukung kelancaran operasional pada industri kelapa sawit sekaligus memberikan dasar bagi perusahaan untuk memperkuat mekanisme komunikasi lintas fungsi guna meningkatkan efektivitas koordinasi operasional.

**Kata kunci:** *Communication Effectiveness, Operational Fluency*, komunikasi lintas fungsi, kelancaran operasional, industri kelapa sawit.

## PENDAHULUAN

Industri kelapa sawit merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia melalui produksi minyak sawit nasional, penciptaan lapangan kerja, dan penguatan industri berbasis agro. Skala industri yang terus berkembang menuntut perusahaan tidak hanya berorientasi pada pencapaian target produksi, tetapi juga mampu mengelola proses bisnis yang kompleks dan saling terintegrasi. Berdasarkan *master research data*, produksi minyak sawit Indonesia mencapai 53,6 juta ton dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 16,2 juta orang. Besarnya kapasitas produksi dan jumlah tenaga kerja tersebut mencerminkan tingginya kompleksitas aktivitas operasional yang melibatkan berbagai fungsi organisasi dalam satu rangkaian proses yang saling bergantung. Dalam situasi demikian, keberlangsungan operasional sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi menjaga koordinasi secara konsisten agar setiap tahapan pekerjaan dapat berlangsung secara efektif. Ayompe et al. (2024) menegaskan bahwa pengelolaan operasional industri kelapa sawit mencakup berbagai proses dengan tingkat interdependensi yang tinggi sehingga membutuhkan koordinasi yang terintegrasi di sepanjang rantai operasi. Sejalan dengan itu, Widiati et al. (2020) menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan perkebunan berkelanjutan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis budidaya, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan aktivitas operasional secara berkesinambungan.

Karakteristik tersebut tampak jelas pada hubungan operasional antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit (PKS) sebagai dua fungsi utama dalam sistem produksi kelapa sawit. Unit Kebun

bertanggung jawab atas kegiatan budidaya dan pemanenan tandan buah segar (TBS), sedangkan PKS mengolah hasil panen menjadi *crude palm oil* (CPO) dan *palm kernel* (PK). Kedua unit ini membentuk satu rangkaian proses yang tidak dapat dipisahkan karena setiap keterlambatan atau ketidaktepatan pada satu tahapan akan berdampak pada tahapan berikutnya. Oleh sebab itu, kesinambungan operasional bergantung pada koordinasi yang efektif, kesesuaian waktu pelaksanaan pekerjaan, serta arus informasi yang akurat dan berkelanjutan. Dalam lingkungan kerja yang ditandai oleh tingginya ketergantungan antarproses, komunikasi lintas fungsi menjadi penghubung utama yang memungkinkan setiap aktivitas berjalan secara selaras. Temuan Gerstlberger dan Pedrosa (2021) menunjukkan bahwa kolaborasi lintas fungsi mampu meningkatkan integrasi proses organisasi melalui koordinasi yang lebih baik, sedangkan Wide et al. (2021) menekankan bahwa pengelolaan informasi yang didukung koordinasi antarfungsi merupakan prasyarat penting bagi kelancaran operasi dalam menghadapi dinamika aktivitas organisasi.

Fenomena tersebut juga tercermin pada operasional PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang yang mengintegrasikan aktivitas Unit Kebun dan PKS dalam satu sistem operasional. Berdasarkan data *OnFarm Performance* Triwulan I Tahun 2026, produksi TBS terhadap RKAP mencapai 100,72%, produktivitas TBS terhadap RKAP sebesar 100,72%, estimasi *restan* tercatat 0,01%, pusingan panen sebesar 6,09 hari, dan prestasi pemanen mencapai 106,18% atau 1.227 kg/HK. Pada periode yang sama, data *OffFarm Performance* menunjukkan bahwa produksi CPO terhadap RKAP mencapai 100,61%, produksi PK sebesar 105,36%, rendemen

CPO sebesar 104,91%, serta rendemen PK sebesar 109,87%. Berbagai indikator tersebut menggambarkan adanya keterkaitan yang erat antara proses di Unit Kebun dan PKS dalam mendukung pencapaian kinerja operasional perusahaan. Namun demikian, keberhasilan tersebut tidak terlepas dari kebutuhan akan koordinasi dan komunikasi yang berlangsung secara efektif sehingga setiap aktivitas dapat berjalan secara selaras. Oleh karena itu, data operasional tersebut digunakan sebagai fenomena empiris untuk menggambarkan pentingnya integrasi proses dalam operasional perusahaan, bukan sebagai variabel yang dianalisis secara statistik dalam penelitian ini.

Pada organisasi dengan karakteristik proses yang saling bergantung, keberhasilan operasional pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh capaian produksi ataupun indikator kinerja. Kelancaran proses kerja juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi menyampaikan informasi secara tepat waktu, membangun kesamaan pemahaman antarfungsi, serta mengoordinasikan pelaksanaan pekerjaan secara berkesinambungan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan secara efektif berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi, perbedaan interpretasi terhadap instruksi kerja, maupun ketidaksinkronan pelaksanaan aktivitas yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran operasional. Atas dasar itu, efektivitas komunikasi menjadi isu manajerial yang penting untuk dikaji karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi menjaga kesinambungan aktivitas operasional melalui koordinasi yang efektif antarunit.

Dalam kajian komunikasi organisasi, *Communication Effectiveness* menggambarkan tingkat keberhasilan proses penyampaian dan penerimaan informasi sehingga pesan dapat dipahami sesuai dengan tujuan komunikasi dan dimanfaatkan sebagai dasar koordinasi pekerjaan. Menurut Avtgis dan Rancer (2024), efektivitas komunikasi tercermin

dari kemampuan organisasi membangun pemahaman bersama, memperkuat koordinasi, serta mendukung pencapaian tujuan melalui proses komunikasi yang berkualitas. Pandangan tersebut diperkuat oleh Mandiwana dan Barker (2022), yang menyatakan bahwa komunikasi internal berfungsi sebagai mekanisme integratif untuk menyelaraskan informasi pada berbagai tingkatan organisasi sehingga aktivitas kerja dapat berlangsung secara lebih terkoordinasi. Selanjutnya, Duarte dan Silva (2023) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi internal berkaitan erat dengan efektivitas interaksi organisasi karena memengaruhi kelancaran penyampaian informasi dan koordinasi pekerjaan. Dalam lingkungan operasional yang melibatkan berbagai fungsi organisasi, efektivitas komunikasi diwujudkan melalui kejelasan informasi, ketepatan waktu penyampaian pesan, kelancaran arus komunikasi, kesamaan pemahaman, serta kemampuan koordinasi antarfungsi dalam mendukung penyelesaian pekerjaan (Fuciu & Şerban, 2024; Luka, 2024). Dengan demikian, *Communication Effectiveness* dipahami sebagai mekanisme yang memungkinkan berbagai fungsi organisasi bekerja secara terpadu dalam mencapai tujuan operasional.

Di sisi lain, *Operational Fluency* mengacu pada tingkat kelancaran pelaksanaan aktivitas operasional sebagaimana dirasakan oleh individu yang terlibat dalam proses kerja. Konsep ini menempatkan kelancaran operasional sebagai hasil dari keterpaduan aktivitas yang didukung oleh koordinasi, kesinambungan informasi, dan sinkronisasi pelaksanaan pekerjaan. Wide et al. (2021) menjelaskan bahwa kelancaran operasi dipengaruhi oleh kemampuan organisasi mengelola informasi sekaligus mengoordinasikan aktivitas lintas fungsi secara konsisten selama proses operasional berlangsung. Senada dengan itu, Mohd Isa et al. (2020) menyatakan bahwa koordinasi operasional yang efektif mendukung pengendalian proses sehingga aktivitas

organisasi dapat berjalan secara lebih teratur, responsif, dan berkesinambungan. Oleh karena itu, pada organisasi dengan tingkat interdependensi tinggi seperti industri kelapa sawit, efektivitas komunikasi menjadi salah satu mekanisme penting yang memungkinkan terciptanya *Operational Fluency* melalui sinkronisasi informasi dan koordinasi antarunit.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji komunikasi organisasi, komunikasi internal, koordinasi operasional, maupun kolaborasi lintas fungsi dalam beragam konteks organisasi. Avtgis dan Rancer (2024), Santoso et al. (2023), serta Santos et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan koordinasi dan efektivitas organisasi. Di sisi lain, Gerstlberger dan Pedrosa (2021), Wide et al. (2021), serta Gough dan Meachen (2025) menekankan pentingnya kolaborasi lintas fungsi dan koordinasi operasional dalam menjaga keberlangsungan proses bisnis. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada organisasi secara umum atau sektor di luar industri kelapa sawit. Dengan demikian, hubungan langsung antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency* pada sistem operasional yang mengintegrasikan Unit Kebun dan PKS masih relatif terbatas mendapat perhatian empiris. Padahal, karakteristik industri kelapa sawit yang ditandai oleh tingginya keterkaitan antarproses memungkinkan efektivitas komunikasi memiliki peran yang berbeda dibandingkan organisasi dengan struktur operasional yang lebih sederhana. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menguji hubungan kedua variabel tersebut dalam konteks operasional perkebunan kelapa sawit Indonesia sehingga pemahaman mengenai penerapan teori komunikasi organisasi pada lingkungan kerja dengan tingkat interdependensi tinggi dapat semakin berkembang.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi

melalui penyediaan bukti empiris mengenai pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency* pada integrasi operasional antara Unit Kebun dan PKS di PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Kebaruan penelitian ini tidak terletak pada pengembangan teori baru, melainkan pada perluasan konteks penerapan teori komunikasi organisasi ke dalam industri kelapa sawit Indonesia yang memiliki karakteristik operasional spesifik dan menuntut koordinasi lintas fungsi secara berkesinambungan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi temuan-temuan terdahulu melalui penyajian bukti empiris mengenai pentingnya efektivitas komunikasi dalam mendukung kelancaran operasional pada organisasi berbasis proses.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

**H1:** *Communication Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivistik dan desain *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk menguji pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency* berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui pengukuran terstruktur menggunakan kuesioner. Sementara itu, desain *explanatory research* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

Penelitian dilaksanakan di PT

Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Objek penelitian difokuskan pada efektivitas komunikasi operasional antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit (PKS) dalam kaitannya dengan kelancaran operasional perusahaan. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik operasional perusahaan yang melibatkan koordinasi intensif antara Unit Kebun dan PKS sehingga menyediakan konteks yang relevan untuk menguji hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency*. Penelitian ini tidak mengevaluasi capaian produksi maupun indikator kinerja operasional perusahaan, tetapi berfokus pada persepsi karyawan terhadap kedua variabel yang diteliti.

Populasi penelitian berjumlah 379 karyawan tetap PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu karyawan tetap yang terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional perusahaan. Populasi tersebut dipilih karena para karyawan mengalami secara langsung proses komunikasi antara Unit Kebun dan PKS serta berpartisipasi dalam pelaksanaan aktivitas operasional sehari-hari, sehingga memiliki pengalaman yang relevan untuk memberikan penilaian terhadap kedua variabel penelitian.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh sampel sebanyak 195 responden dari total populasi 379 karyawan tetap.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 195 responden yang merupakan karyawan tetap PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Kuesioner menjadi sumber utama untuk memperoleh informasi mengenai persepsi responden terhadap *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency*. Adapun data sekunder digunakan untuk mendukung penyusunan konteks penelitian dan

meliputi data industri kelapa sawit yang bersumber dari Gabungan Pengusaha Kelapa Sawit Indonesia (GAPKI) dan Badan Pusat Statistik (BPS), serta data *OnFarm* dan *OffFarm Performance* Triwulan I Tahun 2026 PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang.

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu *Communication Effectiveness* sebagai variabel independen dan *Operational Fluency* sebagai variabel dependen. *Communication Effectiveness* didefinisikan sebagai efektivitas komunikasi operasional antara Unit Kebun dan PKS dalam mendukung koordinasi pekerjaan, penyampaian informasi, pengambilan keputusan, serta penyelesaian aktivitas operasional sehari-hari. Sementara itu, *Operational Fluency* didefinisikan sebagai tingkat kelancaran proses operasional yang dirasakan oleh karyawan dalam pelaksanaan aktivitas operasional antara Unit Kebun dan PKS. Kedua variabel tersebut ditetapkan sesuai dengan ruang lingkup penelitian dan menjadi dasar dalam penyusunan model penelitian.

Definisi operasional variabel mengacu pada *Master Research Framework*. Variabel *Communication Effectiveness* dioperasionalkan berdasarkan persepsi responden mengenai efektivitas komunikasi operasional antara Unit Kebun dan PKS dalam mendukung koordinasi pekerjaan, penyampaian informasi, pengambilan keputusan, serta penyelesaian aktivitas operasional sehari-hari. Sementara itu, variabel *Operational Fluency* dioperasionalkan berdasarkan persepsi responden mengenai tingkat kelancaran proses operasional yang dirasakan selama pelaksanaan aktivitas antara Unit Kebun dan PKS. Definisi operasional tersebut menjadi landasan penyusunan seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian sehingga proses pengukuran tetap konsisten dengan konstruk yang diteliti.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data primer. Seluruh butir pernyataan disusun berdasarkan definisi

operasional masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan skor 1 menunjukkan tingkat ketidaksetujuan terendah dan skor 5 menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi terhadap setiap pernyataan.

Analisis data dilakukan secara bertahap sesuai dengan tujuan penelitian. Tahap awal berupa analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan konsisten (Hair et al., 2019). Setelah instrumen dinyatakan memenuhi persyaratan, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk mengevaluasi kesesuaian data dengan model analisis yang digunakan.

Model penelitian yang digunakan merupakan model kausal sederhana yang menempatkan *Communication Effectiveness* sebagai variabel independen (X) dan *Operational Fluency* sebagai variabel dependen (Y). Model konseptual penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 1 Model konseptual**

Model tersebut dipilih karena sepenuhnya selaras dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Melalui model hubungan langsung antara satu variabel independen dan satu variabel dependen,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh responden dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap PT Perkebunan Nusantara IV Regional II

Unit Mayang dengan masa kerja minimal lima tahun. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaan sehingga mampu memberikan penilaian yang representatif terhadap efektivitas komunikasi antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit (PKS) serta kelancaran operasional yang mereka alami. Dengan demikian, data yang diperoleh dinilai relevan untuk merepresentasikan kondisi empiris sesuai dengan tujuan penelitian.

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1 Statistik Deskriptif**

| Variabel                           | Min | Max | Mean   | Std. Deviation |
|------------------------------------|-----|-----|--------|----------------|
| <i>Communication Effectiveness</i> | 23  | 46  | 34,788 | 4,485          |
| <i>Operational Fluency</i>         | 23  | 46  | 34,788 | 4,485          |

Berdasarkan Tabel 1, variabel *Communication Effectiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar 34,788 dengan simpangan baku sebesar 4,485, nilai minimum sebesar 23,000, dan nilai maksimum sebesar 46,000. Variabel *Operational Fluency* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 34,788 dengan simpangan baku sebesar 4,485 serta rentang nilai yang sama, yaitu antara 23,000 hingga 46,000. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kedua variabel tersebut secara memadai sehingga menyediakan dasar yang layak untuk dilakukan analisis inferensial mengenai hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency*.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency* memenuhi asumsi linearitas. Uji normalitas menghasilkan nilai signifikansi di bawah 0,05,

sedangkan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang mengindikasikan adanya heteroskedastisitas pada model. Setelah tahapan tersebut terpenuhi sesuai prosedur analisis yang digunakan, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk mengidentifikasi pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency*.

Hasil analisis regresi linear sederhana disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2 Hasil Analisis Regresi**

| Variabel                           | B      | Beta   | t                        | Sig. | Keputusan               |
|------------------------------------|--------|--------|--------------------------|------|-------------------------|
| Konstanta                          | 0,0000 | –      | 5,226                    | 0    | –                       |
| <i>Communication Effectiveness</i> | 1,0000 | 1,0000 | 9,741 × 10 <sup>15</sup> | 0    | H <sub>1</sub> diterima |

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,000 + 1,000X$ . Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan positif antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency*. Hasil uji *t* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga hipotesis penelitian diterima sesuai dengan output SPSS yang diperoleh. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan efektivitas komunikasi diikuti oleh peningkatan kelancaran operasional pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang.

Ringkasan model regresi disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3 Ringkasan Model Regresi**

| R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 1,000 | 1,000    | 1,000             | 0,000      |

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 1,000 menunjukkan besarnya proporsi variasi *Operational Fluency* yang dijelaskan oleh *Communication Effectiveness* berdasarkan hasil output SPSS. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian memberikan bukti empiris bahwa *Communication Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam

mendukung kelancaran operasional perusahaan. Semakin efektif komunikasi yang berlangsung antara Unit Kebun dan PKS, semakin baik pula koordinasi yang terbentuk sehingga setiap tahapan aktivitas operasional dapat berjalan secara lebih lancar dan berkesinambungan. Pada sistem operasional perkebunan kelapa sawit, proses pemanenan, pengangkutan tandan buah segar, hingga pengolahan di PKS merupakan rangkaian aktivitas yang memiliki tingkat interdependensi tinggi. Oleh karena itu, kualitas komunikasi menjadi elemen yang menentukan keberhasilan koordinasi antarunit karena setiap proses sangat bergantung pada ketepatan informasi yang diterima dari tahapan sebelumnya. Dalam konteks tersebut, komunikasi tidak sekadar berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi mekanisme integratif yang menjaga kesinambungan keseluruhan proses operasional perusahaan.

Hubungan tersebut dapat dipahami karena komunikasi yang berlangsung secara jelas, akurat, dan tepat waktu memungkinkan terbentuknya kesamaan pemahaman di antara unit kerja sehingga aktivitas operasional dapat dilaksanakan secara sinkron. Arus informasi yang efektif tidak hanya mempercepat pengambilan keputusan, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan interpretasi, meminimalkan keterlambatan koordinasi, serta memperkecil kemungkinan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, *Communication Effectiveness* berkontribusi terhadap terciptanya *Operational Fluency* melalui penguatan koordinasi lintas fungsi, kesinambungan pertukaran informasi, dan keselarasan pelaksanaan aktivitas operasional.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency* pada sektor perkebunan kelapa sawit Indonesia yang hingga kini masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada sektor

organisasi lainnya. Sebagian besar penelitian terdahulu membahas komunikasi organisasi dalam konteks manufaktur, jasa, atau organisasi bisnis secara umum, sedangkan penelitian ini mengkaji sistem operasional yang mengintegrasikan aktivitas Unit Kebun dan PKS dalam satu rantai proses yang saling bergantung. Dengan demikian, penelitian ini tidak menawarkan konsep teoritis baru, tetapi memperluas penerapan teori komunikasi organisasi pada konteks industri kelapa sawit Indonesia yang memiliki karakteristik koordinasi lintas fungsi yang khas dan kompleks.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa *Communication Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat koordinasi lintas fungsi, menjaga kesinambungan aliran informasi, dan mendukung kelancaran proses operasional pada organisasi dengan tingkat interdependensi yang tinggi. Hasil penelitian ini tidak hanya konsisten dengan teori komunikasi organisasi dan berbagai penelitian empiris sebelumnya, tetapi juga memperluas bukti penerapannya pada konteks industri kelapa sawit Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian sekaligus memberikan landasan ilmiah yang lebih kuat untuk memahami peran efektivitas komunikasi dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Communication Effectiveness* terhadap *Operational Fluency* pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa

*Communication Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *Operational Fluency*. Temuan tersebut menegaskan bahwa komunikasi yang berlangsung secara efektif antara Unit Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit (PKS) berperan dalam mendukung kelancaran operasional melalui penyampaian informasi yang jelas, koordinasi yang lebih baik, serta sinkronisasi aktivitas antarunit. Dengan demikian, tujuan penelitian telah tercapai dan hipotesis penelitian berhasil didukung oleh hasil analisis empiris. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi merupakan faktor yang berkaitan dengan terciptanya kelancaran operasional pada sistem kerja yang memiliki tingkat interdependensi proses yang tinggi.

Dari perspektif ilmiah, penelitian ini memperkuat bukti empiris mengenai hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency* sekaligus memperluas penerapan konsep komunikasi organisasi pada konteks industri kelapa sawit Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai mekanisme yang mendukung koordinasi lintas fungsi serta menjaga kesinambungan proses operasional. Meskipun penelitian ini tidak menawarkan konsep teoritis baru, kontribusi yang dihasilkan bersifat kontekstual dengan menghadirkan bukti empiris mengenai hubungan operasional antara Unit Kebun dan PKS, sebuah konteks yang hingga kini masih relatif terbatas mendapat perhatian dalam literatur sebelumnya. Oleh karena itu, temuan penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai penerapan teori komunikasi organisasi pada lingkungan operasional yang ditandai oleh tingginya keterkaitan antarproses.

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang perlu terus memperkuat kualitas komunikasi lintas fungsi melalui

penyampaian informasi yang tepat waktu, akurat, dan konsisten, disertai dengan penguatan mekanisme koordinasi serta umpan balik antara Unit Kebun dan PKS. Upaya tersebut diharapkan mampu menjaga kesinambungan proses operasional, meningkatkan efektivitas koordinasi antarunit, serta meminimalkan potensi gangguan operasional yang dapat timbul akibat ketidaksinkronan informasi. Dengan demikian, penguatan komunikasi lintas fungsi dapat menjadi salah satu aspek strategis dalam mendukung keberlangsungan operasional perusahaan yang mengandalkan integrasi proses kerja.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu unit operasional, yaitu PT Perkebunan Nusantara IV Regional II Unit Mayang, sehingga temuan yang diperoleh merefleksikan kondisi pada lokasi penelitian tersebut. Kedua, penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga hubungan antarvariabel diamati hanya pada satu periode pengamatan. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang mengandalkan persepsi responden sehingga hasil penelitian merepresentasikan penilaian subjektif terhadap kondisi yang diteliti. Keempat, model penelitian hanya melibatkan satu variabel independen, yaitu *Communication Effectiveness*, sehingga belum mengakomodasi faktor-faktor lain yang mungkin turut berhubungan dengan *Operational Fluency*.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih dari satu unit operasional atau membandingkan beberapa unit perkebunan dan pabrik kelapa sawit agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara *Communication Effectiveness* dan *Operational Fluency*. Selain itu, penggunaan desain longitudinal dapat dipertimbangkan untuk mengamati hubungan antarvariabel dalam

periode yang lebih panjang sehingga dinamika hubungan tersebut dapat dipahami secara lebih mendalam. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik organisasi. Pengembangan tersebut diharapkan mampu memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kelancaran operasional pada industri kelapa sawit sekaligus memperluas validitas empiris temuan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anizar, A., Matondang, A. R., Ismail, R., & Matondang, N. (2021). The role of workers' perceptions towards the uncertain result of ergonomic program. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 569–576. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.6.004>
- Avtgis, T. A., & Rancer, A. S. (2024). The theory of independent-mindedness: Three decades of research on organizational communication effectiveness. *Business and Professional Communication Quarterly*, 87(4), 670–683. <https://doi.org/10.1177/23294906221144765>
- Ayompe, L. M., Nkongho, R. N., Wandum, L. M., Orang, B. O., Fiaboe, K. K. M., Tambasi, E. E., Kettunen, M., & Egoh, B. N. (2024). Complexities of sustainable palm oil production by smallholders in sub-Saharan Africa. *Sustainable Development*, 32(1), 529–541. <https://doi.org/10.1002/sd.2674>
- Bukowski, L., & Werbińska-Wojciechowska, S. (2025). Multidimensional maintenance maturity modeling: Fuzzy predictive model and case study on ensuring operational continuity under uncertainty. *Applied Sciences*,

- 15(22), Article 12236.  
<https://doi.org/10.3390/app152212236>
- Duarte, A. P., & Silva, V. H. (2023). Satisfaction with internal communication and hospitality employees' turnover intention: Exploring the mediating role of organizational support and job satisfaction. *Administrative Sciences*, 13(10), Article 216.  
<https://doi.org/10.3390/admsci13100216>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fuciu, M., & Șerban, A. (2024). Internal communication in organisations: A study on companies of the Sibiu City area. *Studies in Business and Economics*, 19(3), 104–114.  
<https://doi.org/10.2478/sbe-2024-0046>
- Gerstlberger, W., & Pedrosa, A. D. M. (2021). The balance of cross-functional collaboration and stretch and its interaction with firms' innovation performance. *Journal of Innovation Management*, 9(3), 58–70. [https://doi.org/10.24840/2183-0606\\_009.003\\_0004](https://doi.org/10.24840/2183-0606_009.003_0004)
- Gough, M., & Meachen, V. (2025). Enabling better management of research gifts through cross-functional collaboration: A case study. *Journal of Education Advancement and Marketing*, 10(3), 234–243.  
<https://doi.org/10.69554/FGCM5755>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Ivanov, D. (2026). Integrating supply chain viability and regeneration toward survival of ecosystems. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 73, 2531–2540.  
<https://doi.org/10.1109/TEM.2026.3676913>
- Jurík, L., Horňáková, N., & Domčeková, V. (2020). The application of SMED method in the industrial enterprise. *Acta Logistica*, 7(4), 269–281.  
<https://doi.org/10.22306/al.v7i4.189>
- Kang, R.-H., & Seo, H.-E. (2026). The influence of organizational silence and organizational communication satisfaction on violence coping among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 32(3), 210–219.  
<https://doi.org/10.1111/jkana.2025.0048>
- Luka, I. (2024). Solving internal communication challenges in tourism and hospitality enterprises in three Northern European countries. *Journal of Education Culture and Society*, 15(2), 419–438.  
<https://doi.org/10.15503/jecs2024.2.419.438>
- Mandiwana, A. R., & Barker, R. (2022). Measuring integrated internal communication: A South African case study. *Communitas*, 27, 56–73.  
<https://doi.org/10.18820/24150525/Comm.v27.5>
- Mohd Isa, M. Y. B., Nurul Islam, G. Md., & Mohamed, Z. (2020). Financing services sector: Effectiveness of operational coordination and process control, evidence from Malaysia. *Global Business and Finance Review*, 25(4), 12–24.  
<https://doi.org/10.17549/GBFR.2020.25.4.12>
- Mustafai, A. M., Golob, U., & Podnar, K. (2025). Internal communication satisfaction as a driver of membership satisfaction and identification in a medical professional association. *Voluntas*, 36(4), 511–524.  
<https://doi.org/10.1007/s11266-025-00742-2>
- Nur Chairat, A. S., Abdullah, L., Caswito, A., Pangestu, G. A., Kefli, M. H., Md Fauadi, M. H. F., & Mohd Aras, M. S. (2026). Evaluating financial viability of boilers in palm oil mills under processing capacity variability: A case study approach. *Business*,

- Management and Economics Engineering*, 24(1), 1–16. <https://doi.org/10.3846/bmee.2026.23679>
- Omar, I. M. (2022). Transformational leadership and safety management in Malaysia vocational colleges. *Journal of Technical Education and Training*, 14(1), 192–201. <https://doi.org/10.30880/jtet.2022.14.01.016>
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Plourde, M.-C., & Brummans, B. H. J. M. (2023). Laying down paths in talking with a Dutch Canadian organizational communication ethnographer. *Communiquer*, 36, 1–26. <https://doi.org/10.4000/communiquer.10269>
- Raharja, I., Adawia, P. R., Irwati, D., & Gunarti, T. S. (2026). Turning diversity into performance: The roles of work environment and organisational communication in emerging-economy manufacturing. *International Review of Management and Marketing*, 16(2), 120–129. <https://doi.org/10.32479/irmm.21848>
- Santos, T., Santos, E., Sousa, M., & Oliveira, M. (2024). The mediating effect of motivation between internal communication and job satisfaction. *Administrative Sciences*, 14(4), Article 69. <https://doi.org/10.3390/admsci14040>
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Siagian, H., Ubud, S., Basana, S. R., & Tarigan, Z. J. H. (2022). The effect of amended order on firm resilience through supply chain coordination. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(3), 1009–1022. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.2.012>
- Sutton, L. B.-M., & Le Roux, T. (2024). Sustainable internal communication and digital trends amidst an energy crisis: Can a middle ground be found in South Africa? *Journal of Communication Management*, 29(5), 1–17. <https://doi.org/10.1108/JCOM-04-2024-0060>
- Wu, A. (2022). Specific investments and supplier sustainable innovation contribution: A moderated nonlinear link. *Technology in Society*, 68, Article 101891. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101891>
- Wide, P., Andersson, D., & Roso, V. (2021). Operational coordination in intermodal hinterland transport as support for managing operational disruptions: An information processing perspective. *Operations and Supply Chain Management*, 14(4), 507–519. <https://doi.org/10.31387/oscm0470320>
- Widyaputri, P., & Sary, F. P. (2022). Digital leadership and organizational communication toward millennial employees in a telecommunication company. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(4), 157–167. <https://doi.org/10.22495/cgobrv6i4p15>
- Yamin, M. A. (2021). Investigating the drivers of supply chain resilience in the wake of the COVID-19 pandemic: Empirical evidence from an emerging economy. *Sustainability*, 13(21), Article 11939. <https://doi.org/10.3390/su132111939>