

Analisis Komunikasi Kelompok dalam Upaya Menjaga Citra PT IPC Terminal Petikemas

Nawa Tazkia,¹ Indra Novianto Adibayu Pamungkas,² Jasmine Alya Pramesthi³

^{1,2,3}*Universitas Telkom, Indonesia*

¹*nawatazkia@student.telkomuniversity.ac.id, ²indrapamungkas@telkomuniversity.ac.id,*

³*japrams@telkomuniversity.ac.id*

Abstract

The implementation of good corporate communication within a groupthink is useful for maintaining the company's image. The assumption of perceived division differences among department members indicates the formation of groupthink. This research aims to understand the decision-making process through groupthink conducted by the Corporate Secretary & External Relations Department of PT IPC Terminal Petikemas and to identify the management and corporate communication strategies in maintaining the company's positive image. This research use a qualitative method, conducting semi-structured interviews with six informants. The results show that the factors contributing to groupthink in the Corporate Secretary & External Relations Department of PT IPC Terminal Petikemas include group stress which comes from external factors that trigger increased internal pressure within the team. The department head functions plays a crucial role in enhancing team performance, ensuring that the decision-making process within the department for maintaining the company's image is always conducted democratically.

Keywords: *Brand Image, Corporate Communication, Groupthink Theory*

Abstrak

Penerapan *corporate communication* yang baik dalam sebuah *groupthink* berguna untuk mempertahankan citra perusahaan. Muncul adanya asumsi terkait perbedaan divisi yang dirasakan anggota departemen menunjukkan indikasi pembentukan *groupthink*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengambilan keputusan melalui *groupthink* yang dijalankan oleh Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas serta untuk mengetahui langkah manajemen dan pengelolaan *corporate communication* dalam mempertahankan citra positif perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara semi terstruktur kepada enam orang informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pembentuk *groupthink* yang terdapat di Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas adalah stress kelompok yang berasal dari faktor eksternal yang memicu meningkatnya *internal pressure* di dalam tim. Ketua departemen berperan penting dalam meningkatkan performa tim, sehingga proses pengambilan keputusan yang terjadi di dalam departemen dalam upaya mempertahankan citra perusahaan selalu dilakukan secara demokratis.

Kata Kunci: *Citra Merek, Komunikasi Perusahaan, Teori Groupthink*

Pendahuluan

Citra perusahaan memiliki signifikansi yang luar biasa dan menjadi instrumen yang tidak dapat diabaikan dalam berbisnis. Citra yang baik berpengaruh untuk membangun kepercayaan konsumen dengan adanya persepsi yang positif di benak mereka terhadap

Perusahaan.¹ Sehingga, upaya peningkatan citra penting dilakukan untuk meningkatkan reputasi dan daya saing perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis. Adapun dalam upaya peningkatan citra, biasanya terdapat sebuah departemen di perusahaan yang berperan penting dalam menciptakan kesan yang positif di benak klien maupun masyarakat. Departemen *Corporate Communication* menjadi departemen dalam perusahaan yang berperan dalam mengelola citra perusahaan. Mereka bertanggung jawab untuk merancang pesan dan mengelola hubungan dengan publik serta pemangku kepentingan lainnya dan mengoordinasikan berbagai hal guna menangani krisis yang berlangsung.²

Perusahaan perlu memahami pentingnya konsisten pada budaya, nilai, dan etika yang dipegang oleh perusahaan serta menjaga kualitas pelayanan. Adapun dalam pengelolaan dan memproduksi pesan, hendaknya mencantumkan nilai serta pedoman yang dianut dalam perusahaan. *Corporate Social Responsibility* (CSR) memiliki pengaruh yang besar untuk menjadikan perusahaan berkontribusi dan berpartisipasi pada nilai-nilai sosial lingkungan.³ Di sisi lain, kemampuan komunikasi yang baik juga penting dalam setiap pengambilan keputusan di dalam perusahaan. Namun, peneliti menemukan kesenjangan dimana terjadi konflik pada perusahaan Toyota yang melakukan penyimpangan pada sertifikasi terhadap mesin kendaraan yang diproduksinya. Toyota memberi respon terhadap konflik tersebut dengan berusaha mendapatkan kembali kepercayaan customer melalui pernyataannya pada saat *press conference*.⁴ Dengan demikian, manajemen komunikasi menjadi aspek yang tidak kalah pentingnya untuk dilakukan dalam upaya menjaga citra dan keutuhan perusahaan.

Upaya menjaga citra dan keutuhan perusahaan pun ditunjukkan oleh PT IPC Terminal Petikemas, yang merupakan anak perusahaan PT Pelindo II yang bergerak di bidang layanan jasa kepelabuhanan. *Brand image* didefinisikan sebagai persepsi masyarakat terhadap PT IPC Terminal Petikemas yang diperoleh dari pengalaman.⁵ *Brand image* membantu klien dalam mengenali kebutuhan dan kepuasan mereka terhadap PT IPC Terminal Petikemas.⁶ Adapun empat faktor pembentukan citra, yaitu identitas fisik, identitas nonfisik, kualitas hasil, mutu, dan pelayanan, serta aktivitas dan pola hubungan.⁷ *Image* yang baik dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas,

¹ Afra Afifah and Saefudin Zuhdi, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Grab Teknologi Indonesia," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 10, no. 1 (April 2022): 87–96, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1276>.

² Novaldi Hawali and Popi Andiyansari, "Strategi Divisi Corporate Communication PT Krakatau Steel Dalam Upaya Perbaikan Citra Melalui Program CSR," *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema* 4, no. 2 (March 2022): 118–29, <https://doi.org/10.24076/pikma.v4i2.694>.

³ Yuniep Mujati Suidah and Rachyu Purbowati, "Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Brand Image Terhadap Nilai Perusahaan Dimoderasi Kinerja Keuangan," *MBR (Management and Business Review)* 3, no. 2 (December 2019): 57–70, <https://doi.org/10.21067/mbr.v3i2.4615>.

⁴ "Toyota Setop Produksi Mobil Diesel di Jepang hingga 1 Februari 2024," CNNIndonesia.com, accessed February 16, 2024, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20240130123930-587-1056122/toyota-setop-produksi-mobil-diesel-di-jepang-hingga-1-februari-2024>.

⁵ Nurul Huda, "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor Scuter Matic Yamaha Di Makassar," *Jurnal Ayy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (May 2020): 37–43, <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v2i1.311>.

⁶ Raza Wardani et al., "Analisis Pengaruh Trust, Price, Brand Image, Service Quality, Dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pelanggan Kedai Minuman Boba," *Communications* 4, no. 1 (January 2022): 41–76, <https://doi.org/10.21009/communications.4.1.3>.

⁷ Dikhori Afnan and Fathurrohman, "Kegiatan Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan," *Jurnal Soshum Insentif* 3, no. 1, (April 2020): 8–17, <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.199>.

mendorong investor, dan meningkatkan nilai saham. Tidak hanya itu, citra perusahaan yang positif juga berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta membantu PT IPC Terminal Petikemas dalam manajemen krisis.

Pada tahun 2015, PT Pelindo II sempat terkena skandal akibat kasus korupsi yang disebut merugikan negara sebesar 28,82 miliar.⁸ Dampak dari kasus tersebut tentunya membuat citra PT Pelindo II menurun drastis dan kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Namun, di tengah polemik kasus dan krisis yang dialami oleh induk perusahaannya, PT IPC Terminal Petikemas tetap mampu mempertahankan citra positifnya. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan prestasi yang didapatkan oleh IPC pada tahun 2017, salah satunya kategori “*Top Leader*” pada *CSR Commitment Branding Campaign* yang diselenggarakan oleh BUMN Marketeers Awards 2017. Media bahkan menyebutkan bahwa tahun 2017 merupakan tahun *Enhancement* bagi IPC Terminal Petikemas yang berhasil mewujudkan kinerja unggul dan berkesinambungan.⁹

Sejalan dengan prestasinya yang kian meningkat, hal ini juga didukung oleh keberhasilan kinerja Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* yang bertugas dalam pengelolaan *corporate communication* di PT IPC Terminal Petikemas. *Corporate communication* adalah bagian penting dalam kebijakan oleh manajemen yang berperan mengatur fungsi komunikasi dalam hal transmisi dan penerimaan pesan.¹⁰ *Corporate communication* yang dikelola oleh Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* memiliki fungsi manajemen komunikasi yang terencana, terarah, dan berkelanjutan baik secara internal maupun eksternal, serta menciptakan *brand identity* dari citra visual seperti melalui logo, produk, jasa, dan lainnya.¹¹ Departemen ini juga mengelola komunikasi internal dan eksternal, konten media sosial, publikasi *release*, maupun perencanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Selain itu, Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* juga berperan dalam menjembatani dan memfasilitasi keterlibatan masyarakat serta meningkatkan pemahaman *stakeholder* mengenai bisnis dan operasional perusahaan yang berjalan.

Berdasarkan pra riset melalui wawancara yang dilakukan kepada anggota Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas yang berjumlah 5 orang, peneliti mendapatkan hasil yang dimana anggota departemen memiliki perasaan bahwa divisi mereka berbeda dengan divisi lain. Asumsi ini muncul karena interaksi yang diterapkan di departemen lebih dekat antar anggota daripada yang diterapkan oleh anggota di divisi lain. Anggota departemen juga merasa bahwa standar yang diterapkan di divisi mereka jauh lebih tertata daripada yang diterapkan oleh divisi lain. Asumsi tersebut menjadi

⁸ Tatang Guritno and Icha Rastika, “RJ Lino Minta Diputus Bebas Oleh Majelis Hakim,” Kompas.com, accessed October 27, 2023, <https://pemilu.kompas.com/read/2021/11/18/20420341/rj-lino-minta-diputus-bebas-oleh-majelis-hakim>.

⁹ “Lalui Triwulan III, IPC Optimis Capai Target 2017,” Kontan.co.id, accessed October 27, 2023, <https://pressrelease.kontan.co.id/release/lalui-triwulan-iii-ipc-optimis-capai-target-2017?page=all>.

¹⁰ Toufan Asprilla Pahlevi, “Peran Corporate Communication Grapari Telkomsel Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di Kota Samarinda,” *EJournal Ilmu Komunikasi* 5, no. 1 (March 2017): 311–22.

¹¹ Novembriani Irenita et al., “Peran Corporate Communication Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan,” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)* 5, no. 2 (January 2019): 189–95, <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v5i2.794>.

dasar adanya indikasi pembentukan *groupthink* pada Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal*. Sehingga, munculnya fenomena tersebut menjadi alasan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Groupthink Theory merupakan *grand theory* dalam penelitian ini yang berada pada tradisi sosiokultural dan dipopulerkan oleh Janis melalui sebuah pengujian keefektifan proses pengambilan keputusan secara mendetail.¹² Teori ini menggambarkan bagaimana tekanan dalam kelompok membuat anggota berusaha untuk mencapai kebulatan suara yang kemudian menyebabkan pengambilan keputusan memburuk dan gagal dalam mengambil tindakan alternatif.¹³ Dalam penelitian ini, *Groupthink Theory* digunakan untuk mengetahui proses berpikir kelompok melalui komunikasi dalam Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas dalam pengambilan keputusan. Terdapat tiga faktor pembentuk *groupthink*, yaitu kohesivitas kelompok, kondisi struktural dan faktor kepemimpinan, dan stress kelompok.¹⁴ Kohesivitas kelompok didefinisikan sebagai rasa kebersamaan tinggi, keinginan untuk saling bekerjasama, dan mewujudkan kesatuan yang padu dimiliki oleh anggota Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas. Lalu, kondisi struktural dan faktor kepemimpinan didefinisikan sebagai pengambilan keputusan yang seringkali kompleks dimana mengacu pada situasi dan kondisi di Departemen *Corporate Secretary*. Terakhir, stress kelompok yaitu kondisi dimana anggota Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* berusaha untuk saling terhubung dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Peneliti telah melakukan telaah pustaka yang mengacu pada jurnal nasional bereputasi dan jurnal internasional dalam kurun waktu 5 tahun ke belakang guna menemukan *state of the art*. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *groupthink* berpengaruh dalam pengambilan Keputusan. Penempatan anggota yang tidak sesuai dengan spesifikasi kebutuhan pekerjaan menjadi permasalahan dalam proses pengambilan keputusan. Namun, di sisi lain penelitian lainnya menyebutkan bahwa *groupthink* menghasilkan keputusan dengan kualitas rendah, perbedaan pendapat yang membahayakan penafsiran informasi, dan menyulitkan karyawan dalam memberikan ide-ide kreatif. Berdasarkan telaah pustaka, peneliti belum menemukan penelitian *groupthink theory* dalam bidang studi ilmu komunikasi sehingga menjadi peluang bagi peneliti dalam menghasilkan kebaruan *groupthink theory* di bidang studi komunikasi dalam kajian komunikator.

Pemaparan di atas menjadikan penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan sebagaimana *groupthink* dapat mempengaruhi pengambilan keputusan di dalam departemen perusahaan. Sesungguhnya, keberhasilan sebuah perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan citranya ditentukan oleh cara pengelolaan komunikasinya.¹⁵ Maka,

¹² Stephen W. Littlejohn and Karen A. Foss, "Teori Komunikasi" (Jakarta: Salemba Humanika, 2014).

¹³ Anat Gesser-Edelsburg, "How to Make Health and Risk Communication on Social Media More 'Social' During COVID-19," *Dove Press* 14 (August 2021): 3523–2540, <https://doi.org/10.2147/RMHP.S317517>.

¹⁴ Esti Pamungkas et al., "Dominasi Groupthink Birokrasi Dan Ilusi Kohesivitas Pemangku Kepentingan Di Purbalingga," *INTELEKTIVA: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (September 2019): 32–42.

¹⁵ Anna Oksitycz and Sibongile Kunene, "Contribution of Online Corporate Communication to Brand Reputation among Millennials in the Vaal Region," *Communicatio* 43, no. 3 (October 2017): 74–94, <https://doi.org/10.1080/02500167.2017.1340318>.

diperlukannya kemampuan komunikasi kelompok yang baik dalam *groupthink* di departemen untuk pengambilan keputusan di dalam perusahaan. Peneliti berpeluang untuk melakukan penelitian dari sudut pandang ilmu komunikasi dengan memanfaatkan pandangan teoritis dalam *Groupthink Theory* menggunakan pendekatan kualitatif.

Tata kelola *corporate communication* melalui departemen sangat dibutuhkan dalam keberlangsungan perusahaan. Secara lebih spesifik, komunikasi perusahaan yang baik mampu memberikan kesan positif di benak masyarakat, klien, dan para *stakeholder*. Sehubungan dengan pentingnya manajemen dan tata kelola *corporate communication* di sebuah perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melihat bagaimana langkah manajemen dan pengelolaan *corporate communication* dalam mempertahankan citra positif perusahaan. Peneliti juga ingin mengungkapkan lebih dalam terkait proses berpikir kelompok melalui komunikasi pada Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* dalam menghasilkan keputusan menggunakan *groupthink theory*.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menafsirkan dan memahami proses pengambilan keputusan yang dialami oleh Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas melalui *groupthink*, seperti perilaku, tindakan, motivasi, persepsi, dan lainnya.¹⁶ Paradigma penelitian menggunakan paradigma interpretif, yaitu paradigma yang memandang bahwa kebenaran dan realitas tidak hanya memiliki satu sisi namun dapat dikaji dari berbagai sudut pandang. Sehingga penelitian dilakukan secara langsung di PT IPC Terminal Petikemas dengan detail dan terperinci guna mengeksplorasi fenomena pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* melalui *groupthink* atau temuan lapangan secara keseluruhan. Lokasi penelitian dilakukan di PT IPC Terminal Petikemas di Pelindo Tower, Lantai 15, Jalan Yos Sudarso No.9, Koja, Jakarta Utara. Subjek penelitian merupakan anggota Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* di PT IPC Terminal Petikemas, sedangkan objek penelitiannya yaitu komunikasi kelompok pada Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas.

Penelitian ini akan menganalisis kohesivitas, struktural dan faktor kepemimpinan, dan stress kelompok¹⁷. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan semi terstruktur dan penelitian pustaka. Informan penelitian ini terbagi menjadi tiga jenis, yaitu praktisi komunikasi Universitas Paramadina sebagai informan ahli, ACS Hubaga, Humas & CSR sebagai informan kunci, dan empat anggota Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* sebagai informan pendukung. Jika data sudah terkumpul, maka data tersebut akan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan¹⁸. Reduksi data menggunakan *software* NVIVO 12 Pro dengan cara melakukan koding,

¹⁶ Lexy J. Moleong, "*Metode Penelitian Kualitatif*," (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

¹⁷ Esti Pamungkas et al., "Dominasi Groupthink Birokrasi Dan Ilusi Kohesivitas Pemangku Kepentingan Di Purbalingga," *INTELEKTIVA: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (September 2019): 32–42.

¹⁸ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (January 2019): 81–95, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

sehingga lebih efektif dalam melakukan pengkodean dan analisis data.¹⁹ Peneliti melakukan triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data agar hasil penelitian tidak bias.

Hasil dan Pembahasan

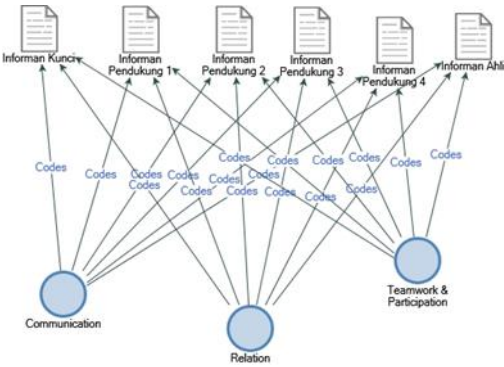
Analisis Kohesivitas Kelompok

Pertama, faktor pembentuk *groupthink* yang akan dianalisis yaitu kohesivitas kelompok. Berdasarkan hasil *coding* dari *software* NVIVO 12 Pro, peneliti mendapatkan data terkait kohesivitas pada *coding reference* dari jawaban informan yang mengarah pada *communication* yang mendapat posisi teratas dengan persentase sebesar 52% dari total *coding*. Lalu pada urutan kedua, para informan membahas terkait *relation* dengan persentase 26% dari total *coding*. Berikutnya, *coding reference* yang merepresentasikan terkait kohesivitas kelompok juga mengarah pada *coding teamwork* dengan persentase 22% dari total *coding* seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Coding of References Kohesivitas Kelompok

<i>Codes</i>	<i>Number of coding references</i>	<i>Percentage</i>
Nodes\\Kohesivitas\\Communication	78	52%
Nodes\\Kohesivitas\\Relation	39	26%
Nodes\\Kohesivitas\\Teamwork	33	22%
	150	100%

Kontribusi *coding* terkait *communication* hadir dari pernyataan semua informan dalam penelitian ini. Kontribusi *coding* terkait *relation* juga hadir dari pernyataan seluruh informan pada penelitian ini, yaitu satu informan kunci, empat informan pendukung, dan satu informan ahli. Kontribusi *coding* terkait *teamwork* hadir dari pernyataan seluruh informan dalam penelitian ini seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Informan Contribution on Coding of Kohesivitas Kelompok

Kohesivitas kelompok sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana anggota dalam suatu kelompok bersedia untuk bekerja sama yang dipicu oleh rasa kebersamaan kelompok. Kohesivitas kelompok adalah kekuatan yang menjadi faktor pendorong untuk tetap bertahan di dalam kelompok sehingga diperlukannya rasa solidaritas yang tinggi serta

¹⁹ Endah Tri Priyatni et al., "Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif" (Universitas Negeri Malang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M), 2020).

komitmen untuk mencapai tujuan kelompok.²⁰ Berdasarkan gambar 1, seluruh informan menjawab bahwa *communication* menjadi hal yang paling utama yang sering dilakukan pada setiap proses diskusi pengambilan keputusan di Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas.



Gambar 2. Word Cloud of Kohesivitas Kelompok

Berdasarkan *word cloud* pada gambar 2 di atas, indikator terbesar terlihat dari tiga kata kunci yang paling sering muncul dari seluruh pernyataan informan yaitu terbuka, komunikasi, dan diskusi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan relasi Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas sangatlah baik. Interaksi yang terjalin di dalam kelompok akan berkontribusi besar terhadap penciptaan *teamwork & participation*. Komunikasi yang berfokus pada penerimaan aktif dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung, sehingga memungkinkan anggota tim untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.²¹ Komunikasi yang terjalin dengan baik dapat membantu menciptakan kepercayaan serta meningkatkan kesadaran dan pemahaman antar anggota tim yang sangat penting untuk meningkatkan *teamwork*.²² Setiap individu dalam sebuah tim berhubungan erat dengan kerja sama yang dibangun dengan kesamaan tujuan yang dibuktikan dengan pencapaian prestasi dan kinerja.

Dalam sebuah tim, terdapat rasa memiliki dan perasaan kebersamaan yang dirasakan oleh karyawan. Kedekatan yang berlangsung terus menerus dapat menimbulkan kerjasama yang baik di dalam tim itu sendiri sehingga memungkinkan setiap anggota tim untuk berkontribusi dan membangun relasi yang lebih baik.²³ Di sisi lain, relasi yang dibangun dalam tim juga tidak terlepas dari konflik yang disebut sebagai *relation conflict*. *Relation conflict* mengacu pada ketidaksetujuan dalam konteks hubungan individu di dalam tim yang dapat menurunkan motivasi serta kinerja di dalam Perusahaan.²⁴ Hal ini biasanya

²⁰ Rizady Alvitara et al., “Groupthink Dalam Komunitas One Piece Bengkulu Rafflesia (Studi Deskriptif Kualitatif Di Community One Piece Bengkulu Rafflesia),” *Professional* 10, no. 1 (June 2023): 347–58, <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.4067>.

²¹ Anwar dan Kartini Aprianti, "Pengaruh Komunikasi Dan Teamwork (Kerjasama Tim) Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bima," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 16, no. 2 (January 2023): 1–9.

²² Iqbal Aditya Putra et al., "Pola Komunikasi Kelompok Dalam Membentuk Teamwork Basamo Production," *Jurnal Akademi Komunikasi Media Radio Dan TV* 11, no. 2 (September 2021): 84–98.

²³ Abdul Aziz et al., “Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawan Pada PT. X,” *Jurnal Al-Qalb* 9, no. 1 (March 2018): 41–58, <https://doi.org/10.15548/alqalb.v9i1.852>.

²⁴ Putu Chris Susanto et al., “Manajemen Konflik Dan Resolusi Konflik: Studi Kasus Pada PT. AFI (Es Krim AICE),” *Jurnal Prosiding SINTESA* 5 (January 2023): 139–46.

terjadi karena adanya perbedaan pendapat sehingga terjadi adu argumentasi yang berkembang menjadi konflik.²⁵

Dalam hal ini, Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal menerapkan komunikasi yang baik dan kolaboratif yang membuat anggota tim dapat berbagi informasi dan ide secara efektif. Komunikasi yang tidak dominan membantu menciptakan lingkungan kerja di departemen lebih seimbang, sehingga memungkinkan setiap anggota tim untuk berkontribusi secara aktif. Hubungan relasi antar anggota departemen menunjukkan nilai positif dimana para anggota saling bekerja sama dan menganggap tim ini merupakan keluarga kedua. Di sisi lain, perbedaan pendapat dan saling adu argumen juga merupakan hal yang tidak dapat dihindari namun masih dapat teratasi dengan baik sehingga tidak berkembang menjadi konflik besar. Berdasarkan teori *groupthink* Irving Janis, hal ini membuktikan adanya kohesivitas yang tinggi di dalam Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas yang menunjukkan nilai kohesivitas positif.²⁶

Analisis Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan

Selanjutnya, faktor pembentuk *groupthink* yang akan dianalisis yaitu kondisi struktural dan faktor kepemimpinan. Berdasarkan hasil *coding* dari *software* NVIVO 12 Pro, peneliti mendapatkan data terkait kondisi struktural dan faktor kepemimpinan pada *coding reference* dari jawaban informan yang mengarah pada *adaptation* yang mendapati posisi teratas dengan persentase sebesar 45% dari total *coding*. Lalu pada urutan kedua, para informan membahas terkait *function and regulation* dengan persentase 30% dari total *coding*. Berikutnya, *coding reference* yang merepresentasikan terkait kondisi struktural dan faktor kepemimpinan juga mengarah pada *coding teamwork* dengan persentase 25% dari total *coding* seperti pada tabel 2.

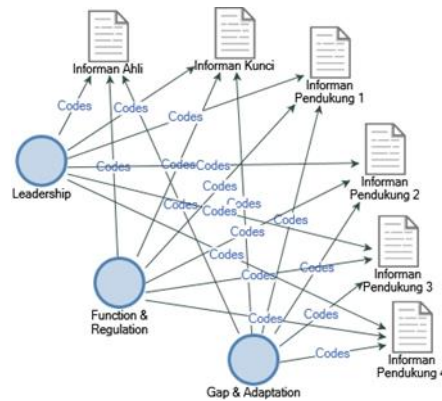
Tabel 2. Coding of References Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan

<i>Codes</i>	<i>Number of coding references</i>	<i>Percentage</i>
Nodes\\Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan\\ <i>Adaptation</i>	75	45%
Nodes\\Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan\\ <i>Function and Regulation</i>	50	30%
Nodes\\Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan\\ <i>Leadership</i>	41	25%
	166	100%

Kontribusi *coding* terkait *adaptation* hadir dari pernyataan semua informan dalam penelitian ini. Kontribusi *coding* terkait *function and regulation* juga hadir dari pernyataan seluruh informan pada penelitian ini, yaitu satu informan kunci, empat informan pendukung, dan satu informan ahli. Kontribusi *coding* terkait *leadership* hadir dari pernyataan seluruh informan dalam penelitian ini seperti pada gambar 3.

²⁵ Anisatul Hidayah et al., “Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Perkuliahan,” *Jurnal Soshum Insentif* 6, no. 2 (October 2023): 103–11, <https://doi.org/10.36787/jsi.v6i2.1030>.

²⁶ Rizady Alvitara et al., “Groupthink Dalam Komunitas One Piece Bengkulu Rafflesia (Studi Deskriptif Kualitatif Di Community One Piece Bengkulu Rafflesia),” *Professional* 10, no. 1 (June 2023): 347–58, <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.4067>.



Gambar 3. Informan Contribution on Coding of Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan

Kondisi struktural kelompok terkadang dapat menyebabkan respon berbeda-beda yang dihasilkan setiap individu. Kondisi yang dimaksudkan meliputi perbedaan usia, perbedaan *gender*, sifat, kecerdasan, dan karakter pribadi masing-masing orang. Faktor-faktor ini terkadang dapat menyebabkan kompleksnya pengambilan keputusan pada suatu kelompok.²⁷



Gambar 4. Word Cloud of Kondisi Struktural dan Faktor Kepemimpinan

Berdasarkan *word cloud* pada gambar 4 di atas, indikator terbesar terlihat dari tiga kata kunci yang paling sering muncul dari seluruh pernyataan informan yaitu usia, karakter, dan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan usia, karakter, dan pribadi antar masing-masing anggota Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas. Perbedaan menjadi hal yang umum namun perlu diperhatikan oleh masing-masing individu di dalam tim, diantaranya perbedaan dalam sikap terhadap pekerjaan, peraturan, penghargaan, serta sikap terhadap kecenderungan pada gaya kepemimpinan.²⁸ Sehingga, kemampuan adaptasi merupakan hal yang dibutuhkan oleh masing-masing anggota agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi.²⁹ Selanjutnya,

²⁷ Esti Pamungkas et al., "Dominasi Groupthink Birokrasi Dan Ilusi Kohesivitas Pemangku Kepentingan Di Purbalingga," *INTELEKTIVA: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (September 2019): 32–42.

²⁸ Susi Adiawaty, "Tantangan Perusahaan Mengelola Perbedaan Generasi Karyawan," *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 22, no. 3 (December 2019): 376–82, <https://doi.org/10.55886/esensi.v22i3.182>.

²⁹ Suhada et al., "Pengaruh Kemampuan Adaptasi, Komunikasi Persuasif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT KAI (Persero) Divre III Palembang," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 19, no. 3 (October 2022): 491–508, <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i3.9472>.

terdapat aturan dan fungsi yang merupakan cara atau tindakan yang telah ditetapkan sebagai dasar dan pedoman yang digunakan untuk menentukan dan melaksanakan jalannya berbagai kegiatan di dalam Perusahaan.³⁰ Sehingga, dalam hal ini *leadership* menjadi faktor yang juga dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan tim karena pemimpin memiliki fungsi pendelegasian, pembinaan, memberikan otonomi dan otoritas, serta partisipasi aktif dalam pengambilan Keputusan.³¹

Dalam hal ini, anggota departemen memiliki kemampuan adaptasi yang cukup baik dalam mengatasi perbedaan usia dan karakter masing-masing anggota. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan pendukung 4 dalam penelitian ini yang mengatakan bahwa di dalam kelompok cenderung tidak pernah terlibat masalah dengan anggota lain karena menurutnya, perbedaan sifat merupakan hal yang wajar dan apabila terjadi perdebatan di departemen karena faktor perbedaan karakter, maka tidak akan berlangsung lama. Kemudian, fungsi dan regulasi yang ditetapkan di Departemen *Corporate Secretary* berkaitan dengan masing-masing anggota yang telah diatur dan memiliki tugasnya masing-masing. Sehingga, selain mampu beradaptasi dengan perbedaan karakter dan usia individu, anggota Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas juga mampu beradaptasi terhadap tekanan dan perubahan yang berkaitan dengan teknis dan pekerjaan. Informan kunci sebagai ketua departemen menerapkan gaya kepemimpinan yang kolaboratif dan melibatkan partisipasi aktif seluruh anggota departemen. Maka, berdasarkan teori *groupthink* Irving Janis, kondisi struktural dan faktor kepemimpinan di dalam departemen ini tidak mengindikasikan adanya faktor pembentukan *groupthink*.

Analisis Stress Kelompok

Terakhir, faktor pembentuk *groupthink* yang akan dianalisis yaitu stress kelompok. Berdasarkan hasil *coding* dari *software* NVIVO 12 Pro, peneliti mendapatkan data terkait stress kelompok pada *coding reference* dari jawaban informan yang mengarah pada *argumentation* yang mendapat posisi teratas dengan persentase sebesar 49% dari total *coding*. Lalu pada urutan kedua, para informan membahas terkait *external problem* dengan persentase 27% dari total *coding*. Berikutnya, *coding reference* yang merepresentasikan terkait stress kelompok juga mengarah pada *coding internal pressure* dengan persentase 25% dari total *coding* seperti pada tabel 3.

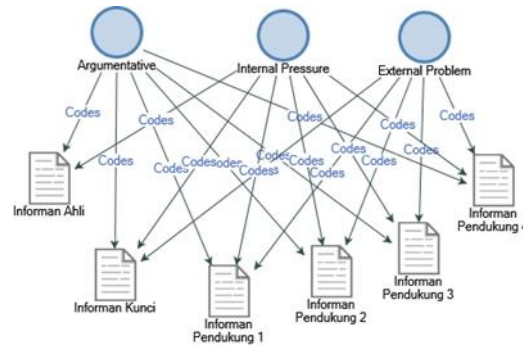
Tabel 3. Coding of References Stress Kelompok

<i>Codes</i>	<i>Number of coding references</i>	<i>Percentage</i>
Nodes\\Stress Kelompok\\ <i>Argumentative</i>	51	49%
Nodes\\Stress Kelompok\\ <i>External Problem</i>	28	27%
Nodes\\Stress Kelompok\\ <i>Internal Pressure</i>	26	25%
	105	100%

³⁰ Ali Amin Kalau and Stevanus Leksair, "Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal, Ketaatan Aturan Akuntansi Dan Perilaku Tidak Etis Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Badan Usaha Milik Negara Di Ambon)," *Jurnal Cita Ekonomika* 14, no. 2 (November 2020): 99–110, <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v14i2.2728>.

³¹ Hanifah Nur Arini and Siti Mulyani, "Peran Empowering Leadership Terhadap Efektivitas Kelompok Kerja Dalam Situasi Working From Home," *Management Insight* 17, no. 2 (October 2022): 246–55, <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.246-255>.

Kontribusi *coding* terkait *argumentative* hadir dari pernyataan semua informan dalam penelitian ini, yaitu satu informan kunci, empat informan pendukung, dan satu informan ahli. Kontribusi *coding* terkait *external problem* hadir dari pernyataan satu informan kunci dan empat informan pendukung. Kontribusi *coding* terkait *internal pressure* hadir dari pernyataan seluruh informan dalam penelitian ini seperti pada gambar 5.



Gambar 5. Informan Contribution on Coding of Stress Kelompok

External problem disini merupakan masalah yang datang dari luar departemen yang apabila tidak dapat ditangani dengan baik maka dapat merusak komunikasi di dalam tim. Tidak hanya itu, hal ini tentunya juga mengancam reputasi dan citra perusahaan karena dapat mengganggu operasional dan kinerja termasuk mengganggu kolaborasi anggota tim.³² Meningkatnya *internal pressure* disebabkan oleh hubungan kelompok dengan pihak lain yang memungkinkan adanya peningkatan beban kerja dan tekanan lebih dari biasanya.³³ Tekanan yang terjadi pada saat bekerja di dalam tim dapat mengakibatkan frustrasi, konflik, stress, dan rasa cemas sehingga dapat mempengaruhi kualitas kinerja tim memburuk.³⁴ Dalam aktivitas komunikasi kelompok, konflik menjadi salah satu hal yang tidak bisa terhindarkan, terlebih pada saat proses diskusi dan pengambilan keputusan. Akan ada momen dimana anggota merasa tidak siap untuk melepaskan pandangan dan opini mereka ketika dihadapkan pada argumen baru yang berlawanan. Adu argumentasi sangat mungkin terjadi karena dipicu oleh kegigihan anggota tertentu dalam mempertahankan pendapatnya secara berlebihan, saling menyalahkan, atau saat berada di situasi yang penuh tekanan. Sehingga, kemudian hal ini dapat berkembang dan mengarah ke konflik yang menyebabkan stress kelompok.³⁵

³² Agung Surya Dwianto et al., "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaeil Indonesia," *JESYA: Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (June 2019): 209–223, <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.74>.

³³ Wina Oktaviana Dafinci et al., "Studi Tentang Stress Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan," *The Manager Review* 2, no. 2 (August 2020): 32–51, <https://doi.org/10.33369/tmr.v2i2.16327>.

³⁴ Eka Darmasari, "Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Sinar Utama Yamaha Kota Samarinda," *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL* 10, no. 4 (2022): 296–302, <https://doi.org/10.54144/jadbis.v10i4.9190>.

³⁵ Eko Sudarmanto et al., *Manajemen Konflik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021).

menyebabkan kecemasan dan rasa takut akan resiko kegagalan.³⁷ Lalu, dalam menghadapi tekanan, anggota departemen dituntut harus mampu menyesuaikan diri dengan cepat untuk mengendalikan konflik agar tidak berkembang besar. Fungsi dan regulasi yang dimiliki oleh departemen berfungsi sebagai acuan dalam bertindak dimana peran pemimpin juga sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengkondisikan situasi.

Pengelolaan Corporate Communication dalam Mempertahankan Citra Perusahaan

Ketua departemen menerapkan gaya kepemimpinan yang santai, sehingga anggota dapat berbicara dan bercanda dengan terbuka. Pembagian unit pekerjaan telah ditetapkan oleh ketua di minggu pertama setiap bulannya, sehingga jobdesk masing-masing di departemen ini ditentukan oleh informan kunci. Namun, dengan adanya relasi yang intim di dalam Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas, beberapa anggota dapat melakukan *switching* jobdesk dengan syarat kedua belah pihak yang terlibat sepakat dan melakukan konfirmasi kepada informan kunci selaku ketua departemen. Di sisi lain, anggota yang seringkali terlibat dalam perdebatan dan adu argumen adalah informan pendukung 2 dan informan pendukung 3 dalam penelitian ini.

Perdebatan seringkali dipicu karena perbedaan karakter masing-masing individu, namun perdebatan tersebut tidak pernah berkembang menjadi konflik besar. Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas terbiasa menerapkan ritme kerja yang cepat, sehingga pekerjaan tidak pernah melebihi batas waktu yang disepakati. Dalam proses pengambilan keputusan, ketua departemen menciptakan suasana yang aktif dengan menerapkan permusyawaratan dan mengambil suara terbanyak sebagai keputusan akhir. Hal ini berlaku bagi keputusan dan diskusi yang berkaitan dengan program kerja meliputi eksekusi *event*, *design*, perilis berita, pengelolaan media sosial, dan segala hal untuk mempertahankan citra positif PT IPC Terminal Petikemas.

Maka, untuk menjaga keutuhan kelompok Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal PT IPC Terminal Petikemas membentuk hubungan yang solid untuk menciptakan kesesuaian. Dalam menghadapi permasalahan, departemen ini juga mengedepankan *teamwork* dan kerjasama tim dengan menerapkan komunikasi yang aktif dan efektif. Lalu, proses diskusi pada pengambilan keputusan guna mempertahankan citra positif perusahaan yang terjadi di Departemen *Corporate Secretary* & Hubungan Eksternal berjalan dengan demokratis. Seluruh anggota mendapatkan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapatnya masing-masing. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh ketua departemen merupakan kepemimpinan kolaboratif yang mengedepankan partisipasi anggota di setiap proses kerja dan diskusi. Selain itu, seluruh anggota departemen memiliki hubungan kedekatan dan keakraban yang sangat intim. Anggota departemen memiliki kebebasan untuk menerapkan gaya bicara yang santai dan akrab selama bekerja. Anggota departemen juga seringkali membantu pekerjaan satu sama lain meskipun pekerjaan itu diluar jobdesk masing-masing.

³⁷ Distra Asniar and Sarwititi Sarwoprasodjo, "Hubungan Fenomena Groupthink Dengan Gaya Kepemimpinan Ketua RT Di Desa Cikarawang," *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17, no. 1 (February 2019): 28–37, <https://doi.org/10.46937/17201926587>.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, faktor pembentuk *groupthink* yang terdapat di Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* PT IPC Terminal Petikemas adalah stress kelompok yang berasal dari faktor eksternal yang memicu meningkatnya *internal pressure* di dalam tim. Adanya adu argumentasi yang terjadi antar anggota departemen karena perasaan ingin mempertahankan pendapat masing-masing juga menjadi indikator pembentuk stress kelompok. Kohesivitas yang tinggi di dalam departemen mengarah pada nilai positif dimana kerjasama dan relasi yang intim tersebut menciptakan kolaborasi dan partisipasi aktif dari anggota departemen. Ketua departemen dalam penelitian ini berfungsi sebagai penyeimbang dan memiliki peranan penting dalam meningkatkan performa tim. Dengan demikian, proses pengambilan keputusan yang terjadi di dalam Departemen *Corporate Secretary & Hubungan Eksternal* dalam upaya menjaga citra PT IPC Terminal Petikemas selalu dilakukan secara demokratis.

Saran akademis bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam mengenai topik pengelolaan media sosial perusahaan, pengelolaan manajemen konflik, dan stress kelompok. Adapun saran praktis bagi perusahaan PT IPC Terminal Petikemas yaitu untuk melakukan survey dan *monitoring* berkala kepada karyawan agar tetap menjaga performa dan capaian kinerja masing-masing individu. Selain itu, diharapkan ketua departemen dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang melibatkan partisipasi aktif anggota serta memantau kinerja masing-masing sebagai upaya mencegah konflik berkembang besar. Diharapkan juga untuk PT IPC Terminal Petikemas agar mengadakan kegiatan *outing* karyawan sebagai upaya membentuk *bonding* anggota dan pencegahan konflik.

Daftar Pustaka

- Adiawaty, Susi. "Tantangan Perusahaan Mengelola Perbedaan Generasi Karyawan." *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 22, no. 3 (2019): 376–82. <https://doi.org/10.55886/esensi.v22i3.182>.
- Afifah, Afra, and Saefudin Zuhdi. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Grab Teknologi Indonesia." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 10, no. 1 (2022): 87–96. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1276>.
- Afnan, Dikhorir, and Fathurrohman. "Kegiatan Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan." *Jurnal Sosbum Insentif* 3, no. 1 (2020): 8–17. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.199>.
- Alvitara, Rizady, Yanto, and Bayu Risdiyanto. "Groupthink Dalam Komunitas One Piece Bengkulu Rafflesia (Studi Deskriptif Kualitatif Di Community One Piece Bengkulu Rafflesia)." *Professional* 10, no. 1 (2023): 347–58. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.4067>.
- Anhar, and Kartini Aprianti. "Pengaruh Komunikasi Dan Teamwork (Kerjasama Tim) Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bima." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 16, no. 2 (2023): 1–9.
- Arini, Hanifah Nur, and Siti Mulyani. "Peran Empowering Leadership Terhadap Efektivitas Kelompok Kerja Dalam Situasi Working From Home." *Management Insight* 17, no. 2 (2022): 246–55. <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.246-255>.

- Asniar, Distran, and Sarwititi Sarwoprasodjo. "Hubungan Fenomena Groupthink Dengan Gaya Kepemimpinan Ketua RT Di Desa Cikarawang." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17, no. 1 (2019): 28–37. <https://doi.org/10.46937/17201926587>.
- Aziz, Abdul, Alimatus Sahra, and Nur Fachmi Budi. "Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawan Pada PT. X." *Jurnal Al-Qalb* 9, no. 1 (2018): 41–58. <https://doi.org/10.15548/alqalb.v9i1.852>.
- CNN Indonesia. "Toyota Setop Produksi Mobil Diesel Di Jepang Hingga 1 Februari 2024," 2024. <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20240130123930-587-1056122/toyota-setop-produksi-mobil-diesel-di-jepang-hingga-1-februari-2024>.
- Dafinci, Wina Oktaviana, Meiliani, and Paulus Suluk Kananlua. "Studi Tentang Stress Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan." *The Manager Review* 2, no. 2 (2020): 32–51. <https://doi.org/10.33369/tmr.v2i2.16327>.
- Darmasari, Eka. "Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Sinar Utama Yamaha Kota Samarinda." *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL* 10, no. 4 (2022): 296–302. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v10i4.9190>.
- Dwianto, Agung Surya, Pupung Purnamasari, and Tukini. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaell Indonesia." *JESYA: Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2019): 209–23. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.74>.
- Gesser-Edelsburg, Anat. "How to Make Health and Risk Communication on Social Media More 'Social' During COVID-19." *Dove Press* 14 (2021): 3523–2540. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S317517>.
- Guritno, Tatang, and Icha Rastika. "RJ Lino Minta Diputus Bebas Oleh Majelis Hakim." *Kompas.com*, 2021. <https://pemilu.kompas.com/read/2021/11/18/20420341/rj-lino-minta-diputus-bebas-oleh-majelis-hakim>.
- Hawali, Novaldi, and Popi Andiyansari. "Strategi Divisi Corporate Communication PT Krakatau Steel Dalam Upaya Perbaikan Citra Melalui Program CSR." *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema* 4, no. 2 (2022): 118–29. <https://doi.org/10.24076/pikma.v4i2.694>.
- Hidayah, Anisatul, Muhamad Supriadi, and Shaleh. "Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Perkuliahan." *Jurnal Sosbum Insentif* 6, no. 2 (2023): 103–11. <https://doi.org/10.36787/jsi.v6i2.1030>.
- Huda, Nurul. "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor Scuter Matic Yamaha Di Makassar." *Jurnal Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2020): 37–43. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v2i1.311>.
- Irenita, Novembriani, Dina Saraswati, and Rini Setiawati. "Peran Corporate Communication Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan." *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)* 5, no. 2 (2019): 189–95. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v5i2.794>.
- Kalau, Ali Amin, and Stevanus Leksair. "Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal, Ketaatan Aturan Akuntansi Dan Perilaku Tidak Etis Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Badan Usaha Milik Negara Di Ambon)." *Jurnal Cita Ekonomika* 14, no. 2 (2020): 99–110. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v14i2.2728>.
- Kontan.co.id. "Lalui Triwulan III, IPC Optimis Capai Target 2017," 2017. <https://pressrelease.kontan.co.id/release/lalui-triwulan-iii-ipc-optimis-capai-target-2017?page=all>.
- Littlejohn, Stephen William, and Karen A Foss. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Jakarta: Salemba Humanika, 2014.

- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Oksiutycz, Anna, and Sibongile Kunene. "Contribution of Online Corporate Communication to Brand Reputation among Millennials in the Vaal Region." *Communicatio* 43, no. 3 (2017): 74–94. <https://doi.org/10.1080/02500167.2017.1340318>.
- Pahlevi, Toufan Asprilla. "Peran Corporate Communication Grapari Telkomsel Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Komunikasi* 5, no. 1 (2017): 311–22.
- Pamungkas, Esti, Ismi Dwi Astuti Nugraheni, and Andre Rahmanto. "Dominasi Groupthink Birokrasi Dan Ilusi Kohesivitas Pemangku Kepentingan Di Purbalingga." *INTELEKTIVA: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (2019): 32–42.
- Priyatni, Endah Tri, Ani Wilujeng Suryani, Rifka Fachrunnisa, Achmad Supriyanto, and Imbalan Zakaria. *Pemanfaatan nivo dalam penelitian kualitatif*. Universitas Negeri Malang: Universitas Negeri Malang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M), 2020.
- Putra, Iqbal Aditya, Ari Muharif, and Ramita Hapsari. "Pola Komunikasi Kelompok Dalam Membentuk Teamwork Basamo Production." *Jurnal Akademi Komunikasi Media Radio Dan TV* 11, no. 2 (2021): 84–98.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Sudarmanto, Eko, Diana Purnama Sari, David Tjahjana, Edi Wibowo, Sri Siska Mardiana, Bonaraja Purba, Sukarman Purba, et al. *Manajemen Konflik*. Medan: Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Suhada, Reina Damayanti, and Analisa Juniarti. "Pengaruh Kemampuan Adaptasi, Komunikasi Persuasif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT KAI (Persero) Divre III Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 19, no. 3 (2022): 491–508. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i3.9472>.
- Suidah, Yuniap Mujati, and Rachyu Purbowati. "Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Brand Image Terhadap Nilai Perusahaan Dimoderasi Kinerja Keuangan." *MBR (Management and Business Review)* 3, no. 2 (2019): 57–70. <https://doi.org/10.21067/mbr.v3i2.4615>.
- Susanto, Putu Chris, I Nyoman Bontot, Nengah Widiangga Gautama, and Ida Ayu Manik Dyah Savitri. "Manajemen Konflik Dan Resolusi Konflik: Studi Kasus Pada PT. AFI (Es Krim AICE)." *Jurnal Prosiding SINTESA* 5 (2023): 139–46.
- Wardani, Raza, Faunillah Oktavia, and Shofiyah Azizah Ali. "Analisis Pengaruh Trust , Price , Brand Image , Service Quality , Dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pelanggan Kedai Minuman Boba." *Communications* 4, no. 1 (2022): 41–76. <https://doi.org/10.21009/communications.4.1.3>.