Journal of Education and Social Sciences (JEDSOC)
E-ISSN. 3109-6956; P-ISSN. 3109-7154
Volume 2, Nomor 4, 2026, 473-481
https://journal.independentresearchcenter.com/jedsoc

Peran Komunikasi Interpersonal antara Divisi Planning Production Inventory Control (PPIC) dan Warehouse dalam Pengelolaan Stok Material: Studi Kasus PT IML Technology

Vidya Loka Sugandi[1*], **Nurmala**[2]
[12]Universitas Esa Unggul, Indonesia
*vidyalokaxap2@student.esaunggul.ac.id

Abstract

In the manufacturing industry, the smooth operation of production processes heavily depends on effective coordination between divisions, particularly the Planning, Production, and Inventory Control (PPIC) division and the Warehouse division. However, in reality, poor communication often leads to data discrepancies and suboptimal material inventory management, resulting in operational crises such as production machine downtime and increased company costs. This study aims to describe and analyze the role of interpersonal communication between the PPIC and Warehouse divisions in material inventory management at PT IML Technology, as well as to identify communication barriers between PPIC and Warehouse division in material inventory management at PT IML Technology. This study employs a constructivist paradigm with a qualitative approach, using the case study method, and is descriptive in nature. Data were collected through in depth interviews with structural and operational informants, direct observation, and documentation; their validity was then tested through source triangulation and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The research findings, analyzed using the Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) Theory, indicate that interpersonal communication between PPIC and Warehouse division is not yet functioning optimally due to an imbalance in the fulfillment of the dimensions of inclusion, control, and affection. This imbalance reinforces the emergence of process, physical, and psychological barriers. This study concludes that interpersonal communication between PPIC and Warehouse division is not merely a routine administrative coordination task, but rather a fundamental factor in aligning material information, mitigating departmental egos, and minimizing operational risks to maintain the stability of the work system, customer satisfaction, and the company's reputation.

Keywords: *Employee, Interpersonal Communication, Material Inventory, FIRO Theory.*

Abstrak

Dalam industri manufaktur, kelancaran proses produksi sangat bergantung pada koordinasi yang baik antardivisi, terutama divisi *Planning Production Inventory Control* (PPIC) dan *Warehouse*. Namun pada kenyataannya, komunikasi yang buruk kerap menyebabkan ketidaksinkronan data dan pengelolaan stok material yang kurang optimal, yang berujung pada krisis operasional seperti berhentinya mesin produksi dan pembengkakan biaya perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran komunikasi interpersonal antara divisi PPIC dan *Warehouse* dalam pengelolaan stok material di PT IML Technology, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi antara divisi PPIC dan *Warehouse* dalam pengelolaan stok material di PT IML Technology. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif, metode studi kasus, dan bersifat deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan struktural dan pelaksana, observasi langsung, serta dokumentasi, kemudian diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian, yang

dianalisis menggunakan Teori *Fundamental Interpersonal Relations Orientation* (FIRO), menunjukkan bahwa peran komunikasi interpersonal antara divisi PPIC dan *Warehouse* belum berjalan optimal akibat ketidakseimbangan dalam pemenuhan dimensi inklusi, kontrol, dan afeksi. Ketidakseimbangan tersebut saling memperkuat munculnya hambatan proses, fisik, dan psikologis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara divisi PPIC dan *Warehouse* bukan sekadar rutinitas koordinasi administratif, melainkan faktor fundamental dalam menyelaraskan informasi material, meredam ego sektoral, dan meminimalkan risiko operasional guna menjaga stabilitas sistem kerja, kepuasan pelanggan, dan reputasi Perusahaan.

Kata Kunci: Karyawan, Komunikasi Interpersonal, Stok Material, Teori FIRO.

Pendahuluan

Industri manufaktur modern yang bergerak di bidang kemasan *In Mold Label* (IML) menutut kecepatan dan presisi tinggi dalam pengelolaan material. Bagi PT IML Technology, pemenuhan target produksi untuk klien sangat bergantung pada akurasi stok material bahan baku tidak lagi dapat dipandang hanya sebagai urusan operasional internal semata, melainkan telah menjadi penopang langsung terhadap komitmen perusahaan kepada pelanggan sekaligus penentu profitabilitas perusahaan secara keseluruhan (Kurniawan, 2025b).

Untuk menjalankan roda operasional yang kompleks tersebut, terdapat divisi yang memegang peranan paling sentral dalam rantai pasok perusahaan, yaitu *Planning Production Inventory Control* (PPIC) dan *Warehouse*. Divisi PPIC bertindak sebagai pusat komando yang bertugas merencanakan kebutuhan material, memantau tingkat persediaan, serta memastikan bahwa seluruh proses produksi dapat berjalan lancar berdasarkan perhitungan data sistem yang presisi. Di sisi lain, *Warehouse* berfungsi sebagai eksekutor rantai pasokan *(Supply Chain)* yang tugas utamanya menunjang ketersediaan fisik barang di lapangan. Dalam menjalankan proses produksinya, material utama yang dikelola oleh PT IML Technology meliputi biji plastik *(plastic resin)* sebagai bahan baku utama pembentukan produk, packaging plastik sebagai bahan kemasan pelindung produk jadi, serta label yang digunakan dalam proses *In Mold Labeling* untuk mencetak identitas dan informasi produk secara langsung pada permukaan kemasan (Kurniawan, 2025a).

Ruang lingkup kerja *Warehouse* sangat luas dan dinamis, mencakup tahap penerimaan barang dari pemasok, penjagaan kondisi fisik material, pengelolaan bahan baku *(raw material)*, pengaturan produk setengah jadi *(work in progress),* hingga penanganan produk akhir *(finish good)* yang siap untuk didistribusikan. Dalam skenario operasional yang ideal, data sistem administratif yang dikelola oleh PPIC harus selaras sepenuhnya dengan keadaan fisik barang yang tersimpan di rak gudang (Saputra, 2023). Secara teoretis, pencatatan administratif pada sistem PPIC mutlak harus sinkron dengan realitas fisik di gudang demi terbangunnya kesamaan makna yang mendasari setiap tindakan operasional. Meski demikian, laju kerja yang tinggi di lapangan sering kali memicu lahirnya berbagai gangguan *(noise)* dalam dinamika komunikasi interpersonal, yang

bermuara pada perbedaan data persediaan. Fenomena kekurangan stok material di tengah proses mesin yang sedang berjalan masih terjadi, dan hal ini membawa dampak yang sangat fatal pada tingkat produktivitas. Bisa terhambatnya jadwal produksi akibat kekosongan bahan baku secara mendadak tidak hanya memicu krisis internal berupa berhentinya mesin produksi *(line stop)*, tetapi juga menciptakan serangkaian inefisiensi lainnya (Dewi, 2024).

Setelah ditelusuri, akar masalahnya bukan pada sistem manajemen barang secara teknis, melainkan pada komunikasi interpersonal antar pegawai, komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas. Menurut Deddy Mulyana (2008), komunikasi interpersonal adalah proses tatap muka yang memungkinkan peserta menangkap reaksi secara langsung, baik verbal maupun nonverbal, sehingga meminimalisasi kesalahpahaman. Sementara Agus M. Hardjana (2003) menekankan sifatnya yang transaksional, menuntut tanggung jawab bersama dalam penyampaian dan penanggapan pesan. komunikasi ini berfungsi sebagai jembatan antara data tercatat dan kenyataan di lapangan, Komunikasi interpersonal di sini bukan sekadar instruksi sepihak, melainkan berfungsi sebagai alat verifikasi aktif yang membutuhkan dialog transparan untuk menghubungkan data dengan realitas lapangan.

Dalam perspektif Ilmu Komunikasi, aktivitas operasional sebuah organisasi tidak dapat dilepaskan dari proses pertukaran pesan dan penciptaan kesamaan makna antarindividu di dalamnya. Pengelolaan stok material di PT IML Technology pada hakikatnya adalah sebuah proses komunikasi interpersonal yang transaksional, di mana data administratif dan kondisi fisik barang merupakan pesan yang harus diselaraskan melalui koordinasi dan umpan balik *(feedback)* yang terus-menerus antara divisi PPIC dan *Warehouse*. Spesifik pada ranah Public Relations, fenomena ini merupakan kajian Internal PR atau Employee Relations. Cutlip, Center, dan Broom (2013) menekankan bahwa keberhasilan sebuah organisasi dalam membangun citra dan kepercayaan di mata publik eksternal sangat tergantung pada kualitas hubungan dan komunikasi yang lebih dulu dibangun secara internal. Apabila miskomunikasi internal dibiarkan hingga memicu berhentinya mesin produksi *(line stop)* dan keterlambatan pengiriman, hal ini akan berujung pada ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, fungsi PR berperan krusial dalam merawat iklim komunikasi internal antarpegawai sebagai langkah preventif agar kegagalan operasional tidak merusak citra perusahaan di mata publik. Penelitian ini menggunakan Teori *Fundamental Interpersonal Relations Orientation* (FIRO) dicetuskan oleh William C. Schultz pada tahun 1960 untuk menganalisis pemenuhan kebutuhan dasar psikologis pegawai, yakni inklusi, kontrol, dan afeksi.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dipilih karena peneliti ingin menggali lebih dalam bagaimana peran komunikasi interpersonal antara

divisi PPIC & *Warehouse* dalam meminimalisir ketidaksinkronan stok material. Peneliti berpendapat bahwa penyelesaian masalah stok di PT IML Technology tidak cukup hanya dengan perbaikan sistem komputer *(software),* melainkan harus dimulai dengan memperbaiki kualitas interaksi manusia di dalamnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk: *Pertama,* mendeskripsikan dan menganalisis proses komunikasi interpersonal divisi PPIC dan *Warehouse* dalam pengelolaan stok material PT IML Technology. *Kedua,* mengidentifikasi hambatan- hambatan komunikasi antara divisi PPIC dan *Warehouse* dalam pengelolaan stok material PT IML Technology.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus yang bersifat deskriptif. Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam studi ini didasari oleh tujuan penelitian untuk memahami secara mendalam makna, persepsi, dan praktik komunikasi interpersonal pegawai, bukan untuk menguji hubungan sebab-akibat secara kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber utama. Data primer diperoleh secara langsung di lapangan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Anggito & Setiawan, 2018; Creswell & Clark, 2017). Informan yang dilibatkan mencakup pemegang otoritas manajerial (Supervisor PPIC dan Koordinator *Warehouse*) sebagai informan kunci, serta jajaran staf pelaksana (Admin PPIC dan Staff *Warehouse*) sebagai informan utama. Sementara itu, data sekunder dihimpun melalui studi dokumentasi guna memperkuat temuan primer. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber. Langkah ini dilakukan dengan cara menyilangkan dan membandingkan konsistensi informasi yang diberikan oleh pihak atasan (informan kunci) dengan keterangan dari bawahan (informan utama). Selanjutnya, seluruh data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Proses analisis ini berlangsung secara terus-menerus melalui tiga tahapan utama: reduksi data untuk menyeleksi informasi esensial, penyajian data ke dalam teks naratif, dan penarikan kesimpulan untuk merumuskan jawaban atas permasalahan komunikasi yang diteliti (Anggito & Setiawan, 2018; Suprayitno, Ahmad, Tartila, & Aladdin, 2024; Wahab, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pengamatan di PT IML Technology menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan stok material antara divisi PPIC dan *Warehouse* sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan psikologis interaksi dan hambatan operasional di lapangan. Fenomena komunikasi ini dianalisis menggunakan Teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) yang mencakup dimensi inklusi, kontrol, dan afeksi, serta dikaitkan dengan berbagai hambatan komunikasi yang menyertainya.

A. Peran Komunikasi Interpersonal antara PPIC & *Warehouse* dalam Pengelolaan Stok Material

Keberhasilan penyelarasan antara divisi perencanaan dan eksekusi lapangan sangat bergantung pada kualitas interaksi antarpribadi, di mana komunikasi interpersonal memegang peranan vital sebagai mekanisme verifikasi dini untuk mengantisipasi potensi krisis logistik secara berkelanjutan. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan empat informan yang mewakili dua level struktural di PT IML Technology, yaitu Supervisor PPIC & *Warehouse* dan Koordinator *Warehouse* sebagai informan kunci, serta Admin PPIC dan Staff *Warehouse* sebagai informan utama. Data ini diperkuat melalui observasi langsung dan triangulasi sumber, serta dokumentasi internal perusahaan Berdasarkan hasil temuan, peran komunikasi interpersonal antara PPIC dan *Warehouse* dianalisis melalui tiga dimensi kebutuhan dasar dalam Teori *Fundamental Interpersonal Relations Orientation* (FIRO), yaitu inklusi, kontrol, dan afeksi.

1. Dimensi Inklusi

Dimensi inklusi mengukur sejauh mana karyawan merasa diakui, dilibatkan secara transparan, dan diajak masuk ke dalam sirkulasi informasi sejak fase awal. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi ini belum berjalan optimal. Admin PPIC mengungkapkan bagaimana perubahan material yang datang mendadak memaksanya menyusun ulang dokumen yang sudah dibuat.

Pola ini, jika merujuk pada konsep Schultz (1960), mencerminkan perilaku undersocial kegagalan satu pihak untuk melibatkan pihak lain sejak tahap perencanaan, bukan sekadar pada tahap pelaksanaan administratif. Staff *Warehouse*, menggambarkan bagaimana keterlibatannya di lapangan justru terbatas pada tahap verifikasi setelah barang telanjur disiapkan. Kesenjangan tingkat keterlibatan inilah yang menjadi inti persoalan dimensi inklusi di PT IML Technology koordinator merasa telah terlibat aktif sejak pengambilan keputusan, sementara staf pelaksana baru menyadari perubahan setelah proses berjalan.

Interaksi antarpegawai belum berjalan optimal karena kurangnya keterlibatan dan transparansi informasi sejak awal perencanaan. Staff *Warehouse* sering kali baru menerima informasi kedatangan atau perubahan material secara mendadak saat mesin produksi sudah beroperasi. Kegagalan pemenuhan inklusi ini mencerminkan perilaku undersocial yang memicu inefisiensi, di mana tim gudang terpaksa bekerja ganda (rework) untuk mengganti material yang telanjur disiapkan, dan PPIC harus membuang waktu untuk menyusun ulang Work Order.

2. Dimensi Kontrol

Dimensi kontrol berkaitan dengan bagaimana individu berinteraksi dengan otoritas, membagi pengaruh, dan mengambil keputusan, terutama saat terjadi perbedaan data. Menariknya, di tengah kekacauan data administratif, dimensi ini justru dikelola dengan cukup baik. Kepala divisi menjelaskan bagaimana tanggung jawab dibagi tanpa ada pihak yang mendominasi. Penyelesaian selisih data dilakukan secara kolaboratif melalui penelusuran dokumen mencocokkan kartu stok, laporan produksi, *Form Request Material*, dan *Form Receive Material* sebelum akhirnya mengacu pada kondisi fisik barang di gudang sebagai acuan terakhir.

Namun demikian mengingatkan bahwa acuan fisik ini pun tidak selalu bisa diandalkan sepenuhnya dikarenakan pada saat stok opname mesin produksi masih berjalan. Temuan ini memperlihatkan fenomena yang menarik bila dibaca melalui Teori FIRO: kontrol pada level hubungan antarindividu telah berjalan sehat, tidak ada perebutan otoritas maupun sikap saling mendominasi namun kontrol pada level sistem data justru lemah karena instrumen administratif utama, yaitu kartu stok, sering kali tidak diperbarui secara langsung akibat beban kerja ganda staf *Warehouse*. Dengan kata lain, persoalan dimensi kontrol di PT IML Technology bukan bersumber dari konflik kekuasaan antarindividu, melainkan dari ketimpangan antara kematangan relasi interpersonal dengan keandalan instrumen kerja yang menopang relasi tersebut.

3. Dimensi Afeksi

Dimensi afeksi berkaitan dengan kebutuhan individu akan kedekatan emosional, rasa saling percaya, dan kenyamanan dalam berinteraksi. Secara umum, tingkat kepercayaan antara PPIC dan *Warehouse* tetap terjaga dengan baik, Namun, ketika ditelaah lebih dalam, penelitian ini menemukan adanya kesenjangan psikologis antara level struktural dan level pelaksana. Staff *Warehouse* mengungkapkan pengalaman yang jauh berbeda dari atasannya. Pemegang posisi struktural cenderung melihat kesalahan kerja secara objektif dan reflektif sebatas perbedaan cara pandang, bukan serangan personal staf pelaksana justru lebih sering merasakan tekanan disalahkan secara langsung, meski keduanya tetap memilih bersikap profesional. Kesenjangan afeksi hierarkis inilah yang menjadi salah satu temuan penting penelitian ini.

Pada akhirnya, ketiga dimensi FIRO ini tidak berjalan sendiri-sendiri, melainkan membentuk sebuah siklus, lemahnya pemenuhan inklusi membuat informasi material tidak tersampaikan secara utuh dan tepat waktu, ketidaklengkapan ini membebani dimensi kontrol karena kartu stok gagal mencatat pergerakan barang secara akurat, dan rentetan masalah data yang berulang ini pada akhirnya menggerus dimensi afeksi, memicu kelelahan mental, sikap saling curiga, hingga sikap defensif di kalangan staf pelaksana.

B. Hambatan Komunikasi Interpersonal antara PPIC dan *Warehouse* dalam Pengelolaan Stok Material

Ketidakseimbangan dalam memenuhi ketiga dimensi FIRO tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling memperkuat dan melahirkan siklus hambatan komunikasi di lapangan. Merujuk pada klasifikasi Eisenberg dalam Liliweri (2015), hambatan komunikasi antara PPIC dan *Warehouse* di PT IML Technology dikelompokkan ke dalam tiga kategori: hambatan proses, hambatan fisik, dan hambatan psikososial. Ketiganya ditemukan saling terjalin dan berujung pada kerugian operasional nyata bagi perusahaan.

1. Hambatan Proses

Hambatan proses menjadi kategori yang paling dominan disebutkan oleh keempat informan. Menyoroti risiko human error akibat sistem pencatatan yang

masih manual. Staff *Warehouse* menambahkan bahwa keterlambatan pembaruan kartu stok disebabkan oleh prioritas kerja yang lebih mendesak

Dalam kacamata Eisenberg, jeda waktu antara kondisi nyata di gudang dan informasi yang diterima PPIC ini merupakan wujud paling konkret dari noise dalam proses komunikasi. Namun jika ditelaah lebih jauh, jeda tersebut sebenarnya adalah perwujudan teknis dari ketidaktercapaian dimensi inklusi (informasi yang tidak disebarkan secepatnya) dan dimensi kontrol (kartu stok sebagai instrumen pengendalian yang tidak diperbarui rutin) dalam Teori FIRO dua kerangka analisis yang sesungguhnya sedang membaca persoalan yang sama dari sudut pandang berbeda.

2. Hambatan Fisik

Hambatan fisik berkaitan dengan kondisi lingkungan yang menghalangi proses komunikasi, seperti jarak antarbagian, keterbatasan waktu, dan media komunikasi yang kurang mendukung. Staff *Warehouse* menjelaskan bagaimana keterbatasan kapasitas gudang memperberat setiap kali terjadi perubahan mendadak dari PPIC. Perbedaan jam operasional antar-divisi turut menjadi sumber masalah, memaksa komunikasi beralih dari tatap muka menjadi termediasi lewat pesan WhatsApp tanpa konfirmasi langsung. Untuk standar komunikasi telah di tetapkan cukup jelas, namun standar ini sulit dijalankan konsisten akibat perbedaan jam kerja tadi

Selain itu, pemisahan lokasi kerja turut menjadi kendala struktural. Menyadari betul dampak jarak fisik ini terhadap lemahnya pemantauan data, pernah mengusulkan solusi ruang kerja bersama.

Situasi diperburuk oleh kendala fisik lingkungan kerja, meliputi keterbatasan kapasitas ruang gudang, kurangnya jumlah tenaga kerja (manpower), perbedaan jam operasional (shift), serta terpisahnya lokasi ruang kantor PPIC dengan area gudang. Jarak fisik dan perbedaan waktu ini memutus proses umpan balik (feedback) langsung, sehingga koordinasi darurat harus bergantung pada pesan instan yang sering terlambat direspons.

3. Hambatan Psikososial

Hambatan psikososial tidak terlihat secara kasatmata, namun berdampak signifikan karena berkaitan dengan bias persepsi, ego, prasangka, sikap defensif, dan beban psikologis individu. Kepala divisi menjelaskan bagaimana tekanan waktu dan keterbatasan tenaga kerja membuat pencatatan data stok secara tidak sadar dikesampingkan. Akibat pengabaian ini, Admin PPIC kerap mengalami kebingungan karena informasi yang diterimanya dari lapangan tidak konsisten, sehingga ia harus melakukan verifikasi ganda setiap kali mengonfirmasi stok. Kewajiban untuk terus-menerus waspada dan meragukan keakuratan informasi dari rekan kerja sendiri ini menciptakan hambatan psikologis berupa keraguan (*trust issue*) yang menjadi beban mental tersendiri, sehingga menghambat efisiensi komunikasi sehari-hari antara PPIC dan *Warehouse*.

Secara keseluruhan, kebaruan penelitian ini terletak pada beberapa temuan yang saling melengkapi fokus pada komunikasi interpersonal PPIC & *Warehouse* yang dianalisis melalui tiga kebutuhan dasar FIRO (inklusi, kontrol, afeksi). Namun,

kebaruan yang paling menonjol dari penelitian ini adalah temuan bahwa hambatan proses, fisik dan psikologis dalam pengelolaan stok material tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling terjalin secara sirkuler sebagai akibat dari tidak terpenuhinya tiga kebutuhan dasar interaksi dalam Teori FIRO secara bersamaan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan aspek komunikasi dan kebutuhan psikologis menjadi dua kategori yang berbeda, studi ini menunjukkan bahwa ketiga macam hambatan tersebut saling berinteraksi dalam satu lingkaran yang utuh, sehingga solusi yang diperlukan tidak bisa hanya bersifat sebatas, tetapi harus mencakup keseluruhan lingkaran tersebut secara bersamaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di simpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam penelitian ini berperan sebagai jembatan kerja antara PPIC dan *Warehouse* dalam pengelolaan stok material di PT IML Technology yang berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, mekanisme koordinasi, dan perekat kepercayaan antarkaryawan. Mengacu pada teori *Fundamental Interpersonal Relations Orientation* (FIRO) dari William C. Schultz peran tersebut mencerminkan pemenuhan dimensi inklusi, kontrol, dan afeksi. Hasil penelitian menyimpulkan ketiga kebutuhan tersebut belum berjalan secara optimal. Pada dimensi inklusi, masih terdapat kurangnya keterlibatan dan transparansi informasi sejak awal. Minimnya transparansi awal ini memicu pengerjaan ganda saat terjadi perubahan material mendadak, kondisi ini semakin diperparah oleh kapasitas gudang yang sempit, sehingga setiap kali informasi terlambat disampaikan, tim *Warehouse* memerlukan waktu dan tenaga ekstra untuk menata ulang ruang penyimpanan. Pada dimensi kontrol, meski tidak ada dominasi sepihak atau sikap lepas tanggung jawab, pengendalian stok tetap lemah akibat kartu stok fisik yang jarang diperbarui secara langsung. Hal ini dipicu oleh keterbatasan tenaga kerja yang memaksa karyawan melakukan multitasking, serta sistem pencatatan manual yang rentan *human error*. Sementara itu, pada dimensi afeksi, kepercayaan antarkaryawan sudah terjalin baik, namun tim *Warehouse* secara psikologis lebih memprioritaskan pengiriman ke pelanggan dibandingkan pencatatan stok, karena pengiriman dianggap lebih langsung berdampak pada operasional dan kepuasan pelanggan. Akibatnya, pencatatan stok kerap dikesampingkan, yang pada akhirnya memicu ketidaksinkronan data dan risiko gangguan operasional.

Pada titik inilah peran komunikasi interpersonal menjadi sangat krusial, di mana pihak PPIC dituntut memiliki empati untuk memahami keterbatasan kapasitas fisik gudang, sementara pihak *Warehouse* harus secara proaktif memberikan umpan balik terkait batas aman ketersediaan barang (*buffer stock*). Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang baik bukan sekadar formalitas administratif, melainkan faktor fundamental operasional yang menyeimbangkan permasalahan di internal dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi, Indonesia: CV Jejak.

Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Cutlip and Center's effective public relations* (11th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Dewi, M. (2024). Peranan meningkatkan efektivitas pengendalian intern persediaan barang jadi pada PT. Cakra Utama. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis, 4*(2). Retrieved from https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/view/3378

Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi intrapersonal dan interpersonal*. Yogyakarta, Indonesia: Kanisius. Retrieved from https://balaiyanpus.jogjaprov.go.id/opac/detail-opac?id=14149

Kurniawan, D. (2025a). *Mengenal profesi inventory control*. Karawang, Indonesia: Afdan Rojabi Publisher.

Kurniawan, D. (2025b). *PT Tenma Cikarang Indonesia: Inovasi teknologi injection molding dan peran kunci dalam rantai pasok elektronik*. Karawang, Indonesia: Afdan Rojabi Publisher. Retrieved from https://play.google.com/store/books/details?id=YkefEQAAQBAJ

Liliweri, A. (2015). *Komunikasi antar personal*. Jakarta, Indonesia: Kencana. Retrieved from https://opac.ut.ac.id/detail-opac?id=33034

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Mulyana, D. (2008). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya. Retrieved from https://webpac.lib.itb.ac.id/find/detail/90187

Saputra, R. F. P. (2023). *Integrasi pergudangan dan pasokan logistik dalam pelaksanaan proyek konstruksi = Warehouse and supply logistic integration in the implementation of construction project* (Thesis, Universitas Hasanuddin). Retrieved from https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/32132/

Schutz, W. C. (1960). *FIRO: A three-dimensional theory of interpersonal behavior*. New York, NY: Holt Rinehart. Retrieved from https://books.google.com/books/about/FIRO.html?id=j-UuNfOwDCIC

Suprayitno, D., Ahmad, A., Tartila, T., Sa'dianoor, & Aladdin, Y. A. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori komprehensif dan referensi wajib bagi peneliti*. Jambi, Indonesia: PT Sonpedia Publishing Indonesia.