

Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi

Nandini¹ Winda Kustiawan² Abdul Rahman Pais Nasution³ Farhan Sauqi Abdi Harahap⁴
Muhammad Panusunan Harahap⁵ Nursadimah Berutu⁶ Vira Nabila⁷

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara,
Indonesia^{1,2,3,4,5,6,7}

Email: nandinijawa10@gmail.com¹ windakustiawan@gmail.com² faiznasbers123@gmail.com³
farhanharahap626@gmail.com⁴ muhammadpanusunanharahap77@gmail.com⁵
nursadimalik2@gmail.com⁶ pirahadori05@gmail.com⁷

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja di organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif, yang dimana metode ini terlansir dengan adanya beberapa data yang tertulis maupun di deskripsikan tanpa memanipulasi data. Jenis penelitian kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis suatu kejadian, fenomena atau kesenjangan sosial. Teknik pengumpulan ini ialah mencari beberapa sumber terkait untuk menjelaskan tentang peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja di organisasi. Hasil dalam penelitian ini ialah komunikasi tidak akan bisa lepas dari organisasi karena dengan Komunikasi yang membuat kinerja itu memiliki keberhasilan yang sempurna, tanpa komunikasi yang baik para staf organisasi tidak akan berjalan dengan baik dengan itulah komunikasi tidak bisa lepas dari organisasi. Dalam penelitian ini memicu atas teori *leadership* yang dimana seorang pemimpin organisasi yang mempunyai hak mengatur dan menjalankan tugas-tugasnya dengan baik sehingga staf organisasi dapat melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang di harapkan.

Kata Kunci: Komunikasi, Kinerja, Organisasi, Teori *Leadership*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Komunikasi sangatlah penting dalam sebuah organisasi karena dengan itu keteraturan dalam melakukan sebuah tugas berjalan dengan baik, apalagi seorang pemimpin harus menjaga komunikasinya dengan keseluruhan staf yang ada di organisasi sehingga pemimpin sadar apa yang dibutuhkan anggota dan apa yang perlu di lakukan selanjutnya. Tanpa komunikasi dalam pengorganisasian, tujuan tidak akan terlaksana sehingga mengakibatkan Kesenjangan di dalam organisasi tersebut. Maka dari itulah, peran komunikasi itu sangat penting dan berguna untuk pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja di organisasi. Komunikasi mempunyai tujuan yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi dengan itulah seorang pemimpin harus menjaga komunikasinya dengan baik kepada anggota-anggota organisasi itu, menurut (Grunig & Hunt dalam Ishak, 2012), dijelaskan tujuan adanya komunikasi secara umum ialah proses penyampaian sebuah pesan/gagasan/informasi/ide/tujuan yang diberikan atau disalurkan kepada orang lain yang merupakan penerima komunikasi dengan tujuan agar informasi yang diberikan dapat tersalurkan atau tersampaikan dan diterima oleh penerima sehingga dengan pemberian informasi tersebut diharapkan mendapatkan balasan atau feedback yang telah tersampaikan. Dan Dengan dijalankannya sebuah komunikasi organisasi, tujuan komunikasi ini ialah agar dapat menyampaikan sebuah maksud kepada publik yang telah dimiliki baik berupa eksternal maupun sehingga menimbulkan sebuah respon dan agar dapat ditindaklanjuti untuk memperoleh sebuah suatu penyesuaian dalam sebuah lingkungan. Selain itu juga, peran komunikasi diperlihatkan sebagai upaya dalam mempengaruhi untuk memotivasi anggota organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya (Natajaya, Yudana, dan Putra 2013).

Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi, organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Jadi, organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Pace dan Faules (2013) mengemukakan komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat. Secara fungsional komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi bertujuan untuk mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integrasi, dan inovasi (Pace dan Faules, 2013).

Tinjauan Pustaka

Landasan Teori

1. Pengertian komunikasi. Menurut Agus M. Hardjana (2016:15) "Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan". Sedangkan menurut Andrew E. Sikula (2017: 145) "Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain". Berdasarkan pengertian itu peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa ide, gagasan, pemikiran kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk memberikan pengertian atau makna yang sama terhadap komunikan sehingga komunikan memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkah laku yang sesuai dengan komunikator.
2. Pengertian Kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika, Sedarmayanti (2013:260). Jadi, kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil kerja yang dicapai oleh pegawai tersebut dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, dan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan berdasarkan kemampuan, keterampilan, kesungguhan yang dimiliki pegawai, dan biasanya pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan selalu dapat diandalkan dan memiliki sikap bertanggung jawab, memiliki tingkat kehadiran yang tinggi dan selalu berpartisipasi dalam segala kegiatan.
3. Pengertian Organisasi. Organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerja sama dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu. Keberhasilan pencapaian tujuan ini sangat bergantung pada beberapa faktor, termasuk ketersediaan sumber daya keuangan, kerja tim melalui insentif, dan komitmen bersama untuk mencapai hasil terbaik (Arifin, dkk. 2017:123). Organisasi menurut Malayu Hasibuan adalah "suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang

diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut.” Menurut Prajudi Atmosudiro yang dikutip oleh Malayu Hasibuan (2010:24) organisasi adalah “struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu.”

4. Teori *Leadership*/Kepemimpinan. Penelitian ini menggunakan teori *Leadership*/kepemimpinan yang dimana seorang pemimpin harus bisa membuat alur yang baik dengan bawahan seperti menjaga komunikasi dan berusaha mengerti akan kebutuhan para anggotanya, melihat apakah ada sesuatu kesalahan dan lalu memperbaikinya. Di balik itu juga, teori ini beranggapan bahwa berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan tergantung sampai seberapa jauh seorang pemimpin mampu mempengaruhi para bawahan sehingga mereka mampu bekerja dengan semangat yang tinggi dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien dan efektif.

Kajian Terdahulu

1. Rhyo R. Dami Dato dkk (2019). Penelitian ini berjudul *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang)*, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bisa di ambil kesimpulan bahwa komunikasi itu bisa berada dimana saja baik itu dalam pertemanan, pekerjaan maupun terletak dalam sebuah organisasi. Komunikasi sangat penting di sebuah organisasi karena dengan itulah bisa menjalin hubungan kepada sesama tidak hanya itu saja melainkan berinteraksi dan saling memberi informasi. Dengan adanya komunikasi di dalam sebuah organisasi dapat memungkinkan organisasi berjalan dengan lancar sehingga mencapai tujuan yang di inginkan.
2. Mu'alimin dkk (2024). Penelitian ini berjudul *Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi*, penelitian ini menggunakan metode *Literatur Review*, penelitian ini menampilkan sebuah hasil peran komunikasi dalam peningkatan kinerja organisasi sangat penting dilakukan karena berdampak pada rangkaian program kinerja. Karena peran komunikasi dalam peningkatan kinerja merupakan sebuah tanggung jawab yang berkaitan dengan komunikasi untuk mengelola dan berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Jadi, dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Organisasi tidak bisa jauh dari komunikasi, komunikasi tidak hanya sekedar berbicara dan hanya sebatas basa basi melainkan dengan komunikasilah bisa membuat berjalannya sebuah tujuan bersama.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, (Bogdan dan Taylor 2007:4). Penelitian ini akan diarahkan kepada tinjauan pustaka yang dimana terdapat sebuah penjelasan, teknik pengumpulan data ini ialah mencari beberapa sumber yang terkait akan penelitian ini yang dimana memperhatikan sebuah fenomena yang betul terjadi di lapangan lalu mengaitkannya ke beberapa sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil metode deskriptif kualitatif yang dimana mencari beberapa sumber yang tertulis dan deskripsi beberapa orang dapat di simpulkan komunikasi itu sangatlah penting

dalam Peningkatan Kinerja tidak hanya itu saja iklim komunikasi dan yang lainnya dapat meningkat kinerja di organisasi.

Iklim Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja

Dari hasil sebuah pengamatan iklim komunikasi adalah faktor yang mempengaruhi kesuksesan sebuah lembaga. Iklim komunikasi yang dapat tercipta untuk mempercepat kinerja dan kapasitas organisasi. (Melia dan Tamburin, 2018). Iklim komunikasi memegang peranan penting dalam menyatukan rancangan dan rencana karyawan di organisasi pendidikan, dengan meningkatkan perilaku saling berkomunikasi dalam setiap rencana untuk mengarahkan organisasi menuju kesuksesan yang diinginkan semua pihak. Karakteristik komunikasi mencerminkan peningkatan iklim dalam organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai cara karyawan berkomunikasi dengan baik. Hubungan yang terlihat dalam beberapa kesempatan adalah gambaran dalam menciptakan pembiasaan iklim yang baik untuk dijaga dan dipelihara dalam menggambarkan percakapan informal sebagai penghilang kebosanan pada komunitas di lingkungan pendidikan. Karyawan akan meninggalkan masalah-masalah yang dianggap rumit untuk di selesaikan sehingga membentuk iklim yang jauh lebih baik dan akan berpengaruh pada tingkah laku seseorang dalam lingkungan pekerjaan. Pembiasaan seperti cara bersalaman, istirahat, bersantai dan bercanda adalah sebuah hal yang perlu dilakukan agar komunikasi tidak canggung dan tidak terikat dengan komunitas formal saja sehingga tercipta iklim komunikasi organisasi yang efektif. (Afina 2019)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Menurut Hessel (2007:178) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan menurut Yuwono dalam Hessel (2007:180) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan kualitas kerja. Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja publik (Dwiyanto, dkk, 2006: 49-51), yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, konsep tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Kualitas Layanan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. *Responsivitas*, *responsivitas* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat *responsivitas* dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena *responsivitas* secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. *Responsibilitas*, *responsibilitas* menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Konsep akuntan publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organ publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Hasil Dari Landasan Teori

Teori leadership atau kepemimpinan menurut Siagian, (2012) adalah inti dari pada pengelolaan manajemen sebuah organisasi, karena itu kepemimpinan merupakan motor/penggerak daripada seluruh sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia bagi suatu organisasi. Dalam teori ini perlu diketahui terdapat beberapa model-model kepemimpinan yang perlu di ketahui antara lain.

1. *Charismatic Leader* adalah kemampuan untuk memengaruhi pengikut didasarkan pada bakat supranatural dan kekuasaan atraktif. Pengikut menikmati bersama *charismatic leader* karena mereka merasa terinspirasi, benar dan penting.
2. *Transactional leadership* adalah kepemimpinan yang membantu organisasi mencapai sasaran sekarang dengan efisien, seperti dengan menghubungkan kinerja pekerjaan pada penilaian reward dan memastikan bahwa pekerja mempunyai sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.
3. *Transformational leadership* adalah perspektif kepemimpinan yang menjelaskan bagaimana pemimpin mengubah tim atau organisasi dengan menciptakan, mengomunikasikan dan membuat model visi untuk organisasi atau unit kerja dan memberi inspirasi pekerja untuk berusaha mencapai visi tersebut
4. *Visionary leadership* adalah kemampuan untuk menciptakan dan artikulasi visi masa depan yang realistik, kredibel, atraktif untuk organisasi atau unit organisasional, yang tumbuh dan menjadi lebih baik daripada sekarang. Visi apabila dipilih dan diimplementasikan dengan tepat dan sangat memberikan energi dengan menggunakan keterampilan, bakat dan sumber daya untuk membuatnya terjadi.
5. *Attribution leadership theory* menjelaskan bagaimana seorang pemimpin membuat referensi tentang pengikut dan respon pada perilaku pengikut.

KESIMPULAN

Komunikasi organisasi merupakan proses vital yang menghubungkan setiap elemen dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Keterampilan komunikasi yang baik memungkinkan terbentuknya iklim kerja yang positif, membangun motivasi dan komitmen anggota, serta meminimalisir kesenjangan dalam interpretasi informasi. Dengan mengoptimalkan fungsi komunikasi, organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, serta menciptakan sinergi yang kuat antar anggota dalam mencapai target dan visi organisasi. Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa pentingnya memaksimalkan komunikasi dalam sebuah organisasi untuk mencapai keberhasilan. Pemimpin harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, membangun komunikasi yang efektif, dan memahami kebutuhan anggota. Hal tersebut memaksimalkan kinerja setiap anggota dan mencapai target organisasi. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Keefektifan komunikasi dalam sebuah organisasi mempermudah komunikasi, saling pengertian, dan koordinasi antara pemimpin dan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan efektif akan membantu mencapai tujuan organisasi dengan lebih mudah dan efisien. Kinerja organisasi merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai faktor, yang saling memengaruhi satu sama lain. Komunikasi berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang positif, meningkatkan motivasi karyawan, dan meningkatkan efektivitas kolaborasi antar anggota organisasi. Keberhasilan organisasi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas kepemimpinan. Kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan visi yang jelas, memotivasi karyawan, dan mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan yang ditetapkan. Penting bagi organisasi untuk membangun dan mengembangkan budaya organisasi yang mendukung kinerja. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan kohesi internal, mendorong inovatif, dan menciptakan

lingkungan kerja yang positif dan produktif. Pada akhirnya, kinerja organisasi merupakan hasil dari upaya kolektif semua anggota organisasi, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penting untuk membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antar anggota organisasi, untuk mewujudkan budaya kerja yang positif, dan untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi terhadap keberhasilan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Jainul dan Yani Suryani. (2020). Kajian Perilaku Kelompok dalam Organisasi. Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara Vol. 1, No. 2, Desember 2020, pp. Hl 107
- Afina, Nadia Lina. 2019. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Karyawan di Berrybenka. Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani1(2), 20, 125–44
- Andrew E. Sikula (2017). Komunikasi Bisnis. Surakarta: Erlangga
- Arifin, Rois, dkk. (2017). Budaya dan Perilaku Organisasi. Malang: Empat Dua Kelompok Intrans Publishing
- Dwiyanto. Agus. (1995). Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gajah Mada
- Hasibuan, Malayu S.P., (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Bumi Aksara
- Hessel, Nogi S.Tangkilisan. (2007). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo
- Ishak, Aswad. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. Jurnal ASPIKOM 1(4), 373.
- Lexy J. Meleong. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- M.Hardjana, Agus. (2016). Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Malayu Hasibuan. (2010). Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas. Yogyakarta. Bumi Aksara
- Melia, and H. Daniel Tamburian. (2018). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Koneksi2(2), 441–48
- Natajaya, Nyoman, Made Yudana, and Cok Agus Ady Putra. 2013. Hubungan Motivasi Berprestasi, Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Etos Kerja Dengan Kinerja Guru di SMA 1 Kubutambahan. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains dan humaniora 1(1), 14–20.
- P. Siagian, Sondang. (1892). Pembangunan. Jakarta: Gunung Agung,
- Pace, W & Don. F. Faules. (2013). Komunikasi Organisasi – Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. PT Remaja RosdakaryaOffset: Bandung.
- Sedarmayanti. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama