

## Faktor Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Cyrrious<sup>1</sup>, Erica Adriana<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ma - Chung, Malang

E-mail: [112010078@student.machung.ac.id](mailto:112010078@student.machung.ac.id)

**Abstract.** *Effective communication is an important factor in improving employee performance in an organization. This study aims to describe the factors of effective communication that play a role in improving employee performance. The method used in this study is literature analysis which includes scientific articles and research related to effective communication and employee performance. The findings from this literature study indicate that factors such as open, clear, and open communication between superiors and subordinates, the use of appropriate communication media, active involvement in communication, and the ability to listen empathetically can contribute to improving employee performance. The implication of this finding is the importance of paying attention to and improving effective communication within organizations to achieve optimal employee performance.*

**Keywords:** *effective communication; employee performance; organization; communication factors*

**Abstrak.** Komunikasi efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Studi ini bertujuan untuk menggambarkan faktor-faktor komunikasi efektif yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah analisis literatur yang mencakup artikel ilmiah dan penelitian terkait komunikasi efektif dan kinerja pegawai. Temuan dari studi literatur ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi terbuka, jelas, dan saling terbuka antara atasan dan bawahan, penggunaan media komunikasi yang tepat, keterlibatan aktif dalam komunikasi, dan kemampuan mendengarkan dengan empati dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya memperhatikan dan meningkatkan komunikasi efektif di dalam organisasi untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal.

**Kata kunci:** komunikasi efektif; kinerja pegawai; organisasi; faktor - faktor komunikasi

### PENDAHULUAN

Menurut Laswell (2018) komunikasi (*communication*) merupakan proses penyampaian pesan dari seorang kepada orang lain menurut saluran tertentu yang memiliki efek. Komunikasi dibagi atas komunikasi verbal (bahasa atau tulisan yang disampaikan) dan komunikasi non verbal yaitu tanda isyarat dari gerak tubuh kita yang dapat dilihat dan dimaknai oleh khalayak. Salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi ataupun perusahaan yaitu gaya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Apabila

*Received April 30, 2023; Revised Mei 02, 2023; Accepted Juni 10, 2023*

\* Cyrrious, [112010078@student.machung.ac.id](mailto:112010078@student.machung.ac.id)

terjadinya konflik dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, pemimpin memerlukan keseimbangan komunikasi pada semua struktur organisasi yaitu dengan membangun komunikasi kebawah (*Downward Communication*), komunikasi ke atas (*Upward Communication*), dan komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*) yang baik dan efektif. “*Performance appraisal is the process an employers uses to determinate wether an employee is the performing the job as intended*”. (Gumelar & Prasetya, 2021)

Komunikasi memegang peran penting untuk membantu anggota organisasi melaksanakan tugas - tugas dengan baik. Jika komunikasi dalam organisasi tidak efektif, maka sulit untuk mencapai tujuan. Ketika komunikasi terhenti, risiko terjadinya perpecahan dalam organisasi menjadi besar. Oleh karena itu, memiliki kemampuan komunikasi yang baik sangat membantu dalam membangun komunikasi yang efektif di dalam sebuah organisasi. Komunikasi diutamakan dapat memberi prioritas sehingga dapat meningkatkan fondasi pemikiran dalam sebuah indikator, mengirimkan informasi dan pernyataan, serta mengoordinasikan tugas-tugas untuk memastikan aliran informasi pekerjaan yang efektif, sehingga meningkatkan kinerja pegawai, terutama dalam hal kerjasama dengan atasan dan semangat kerja. “*Communication is the process of transmitting information, meaning, and understanding from one person, place, or thing to another person, place, or thing*“, karena jika komunikasi berjalan lancar, maka informasi pekerjaan yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan atau sebaliknya dapat diterima dengan baik. (Mustaqim, 2018)

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan yang berhasil mencapai tujuan komunikasi dengan jelas dan tepat, serta mampu menghasilkan pemahaman yang baik antara pengirim dan penerima pesan. Dalam komunikasi efektif, informasi disampaikan dengan cara yang terstruktur, dipilih dengan tepat, dan disesuaikan dengan audiens yang dituju. Komunikasi efektif melibatkan keterampilan mendengarkan yang aktif, kemampuan menyampaikan ide dengan jelas, penggunaan bahasa yang tepat, dan pemahaman konteks komunikasi. Tujuan dari komunikasi efektif adalah untuk mencapai pemahaman yang sama, menghindari kesalahpahaman, dan membangun hubungan yang baik antara individu atau dalam sebuah organisasi. (Sudresty, 2018)

Aspek utama dalam organisasi adalah manusia, yaitu individu yang berperan aktif dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengarahkan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia dianggap kunci keberhasilan organisasi karena melalui bakat, kerja, kreativitas, dan peran mereka, tujuan organisasi dapat tercapai. Setiap kegiatan organisasi memanfaatkan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja dan komponen penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam hubungan kerja di sebuah organisasi terdapat bentuk komunikasi internal yaitu, pertukaran informasi, pesan, dan ide antara anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi internal melibatkan interaksi antara individu-individu di semua tingkatan organisasi dan berperan penting dalam memastikan aliran informasi yang efektif, koordinasi kerja yang baik, dan keselarasan tujuan dan strategi organisasi. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan kata-kata dan bahasa lisan. Ini dapat mencakup rapat, pertemuan tatap muka, diskusi tim, presentasi, dan percakapan sehari-hari antar karyawan. Komunikasi tertulis melibatkan penggunaan tulisan atau teks sebagai medium komunikasi. Ini bisa berupa email, surat, memo, laporan, intranet perusahaan, atau dokumen-dokumen resmi lainnya yang digunakan untuk berbagi informasi, instruksi, atau kebijakan. Komunikasi elektronik melibatkan penggunaan teknologi digital untuk bertukar informasi, seperti melalui email, pesan instan, grup obrolan, forum diskusi, atau platform kolaborasi online. Ini memungkinkan komunikasi yang cepat dan efisien, terutama dalam organisasi yang memiliki lokasi yang tersebar atau tim yang bekerja jarak jauh. Komunikasi visual melibatkan penggunaan gambar, grafik, diagram, atau presentasi visual untuk menyampaikan informasi atau pesan. Ini bisa meliputi presentasi slide, infografis, papan pengumuman, peta organisasi, atau papan visual lainnya yang digunakan untuk memvisualisasikan data atau konsep. Komunikasi non verbal melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, bahasa tubuh, kontak mata, dan nada suara yang digunakan untuk menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Komunikasi nonverbal dapat memberikan informasi tambahan tentang sikap, emosi, atau intensitas pesan yang disampaikan. Komunikasi internal juga terjadi melalui saluran manajerial, seperti komunikasi antara atasan dan bawahan, pertemuan satu lawan satu, atau evaluasi kinerja. Ini melibatkan penyampaian umpan balik, instruksi, delegasi tugas, penugasan proyek, dan pengelolaan kinerja karyawan. (Agustini & Purnaningsih, 2018)

Komunikasi internal juga terwujud melalui budaya organisasi, yaitu nilai-nilai, norma, dan praktik yang diterima dan dibagikan oleh anggota organisasi. Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara komunikasi dilakukan, seperti penggunaan bahasa atau gaya komunikasi yang digunakan di dalam organisasi. Komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam membangun kolaborasi, koordinasi, dan keselarasan di dalam organisasi. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan moral karyawan, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu tujuan komunikasi internal adalah membantu orang melakukan pekerjaannya dengan benar, agar hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi internal adalah bidang penelitian yang luas yang berbeda dari organisasi ke organisasi dalam hal konten, struktur, dan manajemen. Faktor gaya komunikasi kepemimpinan dua arah merupakan bagian

integral dari organisasi dan memegang peranan penting. Manajer yang memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dan benar dengan karyawan meliputi komunikasi internal dan interpersonal, dimana diharapkan semua perintah dari atasan kepada karyawannya dapat diserap dan dipahami dengan benar (Subramony et al., 2018).

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja. Komunikasi dari bawah ke atas dapat digunakan sebagai umpan balik terkait dengan praktik, aturan atau standar di perusahaan. Di sisi lain, komunikasi dari atas ke bawah (*top-down communication*) juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Komunikasi *top-down* dapat meningkatkan kinerja karyawan karena manajer dapat menggunakan komunikasi *top-down* untuk mengembangkan karyawan, melihat dan memantau baik pertumbuhan maupun penurunan kinerja karyawan, serta dapat membuat karyawan bekerja lebih efektif dan saling bekerjasama. Kinerja yang optimal dapat ditemukan maupun ditentukan dari sebuah susunan organisasi ataupun perusahaan yang saat ini sangat berperan penting bagi pencapaian secara optimal Dalam meningkatkan pelayanan terhadap publik. Maka dari itu kemampuan Sumber daya Manusia (SDM) perlu dikembangkan karena menjadi hal yang sangat penting bagi keefektifan kinerja pegawai. (Dato et al., 2019)

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu studi literatur. Studi literatur juga dikenal sebagai tinjauan literatur atau review literatur, adalah suatu pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan, evaluasi, dan sintesis informasi dari sumber-sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian tertentu. Tujuan utama dari studi literatur adalah untuk memahami dan menganalisis penelitian dan pemikiran yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang relevan. Proses studi literatur melibatkan pencarian dan pemilihan sumber-sumber literatur yang terkait dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat berupa jurnal ilmiah, artikel, buku, tesis, laporan penelitian, dan sumber-sumber lain yang diakui dalam domain penelitian yang relevan. Studi literatur sering digunakan sebagai langkah awal dalam penelitian untuk membangun landasan teori yang kuat, mengidentifikasi celah pengetahuan, dan merumuskan pertanyaan penelitian yang spesifik. Jurnal yang digunakan merupakan terbitan tahun 2018 – 2023 , jurnal tersebut digunakan untuk mengidentifikasi mengenai komunikasi kebawah , keatas dan horizontal dalam mempengaruhi komunikasi yang efektif. Dalam konteks komunikasi efektif guna meningkatkan kinerja pegawai, studi literatur mencakup pencarian dan analisis literatur yang relevan mengenai faktor-faktor komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang perlu dikembangkan dalam proses pembelajaran adalah kemampuan yang terkait dengan peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi. Kemampuan SDM yang lebih baik akan meningkatkan kinerja organisasi dan mengurangi biaya produksi yang tidak perlu. Menurut teori ini, investasi pada pengembangan kemampuan SDM seperti pelatihan dan pendidikan akan menghasilkan manfaat jangka panjang bagi organisasi.

Komunikasi kebawah (*Downward communication*) adalah aliran komunikasi yang terjadi dari pihak atasan atau manajemen organisasi ke bawahan atau anggota tim. Dalam komunikasi kebawah, atasan atau manajemen menyampaikan informasi, instruksi, kebijakan, tujuan, dan harapan kepada bawahan atau anggota tim. Tujuan utama komunikasi kebawah adalah untuk memberikan arahan yang jelas, memastikan pemahaman yang sama, dan mengkoordinasikan tugas serta pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahan. Melalui komunikasi kebawah, atasan dapat menginformasikan kebijakan perusahaan, memberikan petunjuk mengenai tugas, memberikan umpan balik, memberikan evaluasi kinerja, dan menyampaikan perkembangan atau perubahan yang relevan dalam organisasi. Komunikasi kebawah dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti rapat tim, memo, email, instruksi tertulis, dan komunikasi langsung antara atasan dan bawahan. Pentingnya komunikasi kebawah adalah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan atasan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh bawahan, sehingga memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan efektif. Komunikasi kebawah yang efektif melibatkan klaritas pesan, kesederhanaan bahasa, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, keterbukaan, mendengarkan bawahan, memberikan umpan balik konstruktif, dan memfasilitasi pertanyaan atau klarifikasi yang mungkin timbul dari bawahan. Secara keseluruhan, komunikasi kebawah berperan penting dalam mengarahkan, menginformasikan, dan memotivasi bawahan atau anggota tim dalam mencapai tujuan organisasi dengan mengoptimalkan pemahaman dan kinerja mereka.

Komunikasi kebawah (*Downward communication*) merupakan salah satu faktor komunikasi efektif yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Klaritas dan keterbacaan pesan, pesan yang disampaikan dari atasan ke bawahan harus jelas, terperinci, dan mudah dipahami. Bahasa yang digunakan harus sederhana dan tidak ambigu agar tidak menimbulkan kebingungan. Tujuan yang dapat dicapai, komunikasi kebawah harus memiliki tujuan yang jelas dan terukur. Pesan harus dapat mengkomunikasikan tujuan organisasi dan tugas yang harus dilakukan oleh pegawai dengan jelas. Penggunaan saluran komunikasi yang tepat, pemilihan saluran komunikasi yang tepat sangat penting dalam komunikasi kebawah. Pesan

dapat disampaikan melalui rapat tim, memo, email, instruksi tertulis, atau melalui komunikasi langsung, tergantung pada kebutuhan dan situasi yang ada. Keterbukaan dan transparansi komunikasi kebawah yang efektif melibatkan keterbukaan dan transparansi antara atasan dan bawahan. Atasan harus bersedia untuk menjelaskan kebijakan, prosedur, dan keputusan kepada bawahan secara terbuka. Ini membantu membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian di antara pegawai. Mendengarkan dan menghargai masukan, atasan perlu mendengarkan dengan penuh perhatian dan menghargai masukan yang diberikan oleh bawahan. Ini menciptakan lingkungan yang mendorong partisipasi aktif dan meningkatkan motivasi pegawai. Umpan balik yang konstruktif, Komunikasi kebawah yang efektif melibatkan umpan balik yang konstruktif dari atasan kepada bawahan. Umpan balik harus memberikan evaluasi kinerja yang jelas, serta saran dan dukungan untuk membantu bawahan dalam pengembangan diri mereka. Komunikasi terbuka untuk pertanyaan dan klarifikasi, bawahan harus merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan dan meminta klarifikasi jika ada hal yang tidak dipahami. Atasan harus responsif dan tersedia untuk memberikan penjelasan yang dibutuhkan. Dengan menerapkan komunikasi kebawah yang efektif, pegawai akan lebih terhubung dengan tujuan dan tugas organisasi, serta merasa didukung dan diberdayakan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Pengaplikasian komunikasi ke bawah, atau downward communication, adalah proses mengirim informasi, instruksi, kebijakan, atau umpan balik dari manajemen tingkat atas ke karyawan tingkat bawah dalam suatu organisasi. Komunikasi ke bawah berperan penting dalam meningkatkan keefektifan kinerja pegawai dengan memberikan arahan yang jelas, memperkuat komitmen, dan membangun pemahaman yang baik. Komunikasi tujuan dan strategi, Manajemen dapat menggunakan komunikasi ke bawah untuk mengkomunikasikan tujuan organisasi, strategi bisnis, dan prioritas kepada karyawan. Ini membantu karyawan memahami arah perusahaan dan memberi mereka panduan yang jelas dalam menjalankan tugas dan mengambil keputusan yang sesuai. Penugasan tugas dan harapan, Komunikasi ke bawah digunakan untuk memberikan instruksi dan penugasan tugas kepada karyawan. Manajemen dapat mengkomunikasikan tugas, tanggung jawab, tenggat waktu, dan harapan kualitas kepada karyawan. Dengan memastikan pemahaman yang jelas, karyawan dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Umpan balik kinerja, Manajemen dapat memberikan umpan balik yang jelas dan terarah kepada karyawan tentang kinerja mereka. Ini dapat meliputi pujian untuk kinerja yang baik, pengakuan atas prestasi, dan saran untuk perbaikan. Umpan balik yang konstruktif membantu karyawan memahami kekuatan dan area pengembangan mereka, serta meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Kebijakan dan prosedur, Komunikasi ke bawah

digunakan untuk menginformasikan karyawan tentang kebijakan baru, perubahan prosedur, atau peraturan internal yang relevan. Ini membantu memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang aturan dan prosedur yang harus diikuti, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan konsistensi kerja. Pengembangan karyawan: Manajemen dapat menggunakan komunikasi ke bawah untuk menyampaikan peluang pengembangan karyawan, seperti pelatihan, workshop, atau program pengembangan keterampilan. Ini membantu karyawan merasa didukung dalam pengembangan karir mereka dan meningkatkan motivasi serta keefektifan kinerja mereka. Dalam semua contoh ini, komunikasi ke bawah memainkan peran penting dalam memberikan arahan, memperkuat pemahaman, dan membangun komitmen karyawan. Ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir, terkoordinasi, dan memaksimalkan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Komunikasi keatas (*Upward communication*) adalah aliran komunikasi yang terjadi dari bawahan atau anggota tim ke atasan atau manajemen organisasi. Dalam komunikasi keatas, bawahan atau anggota tim menyampaikan informasi, masukan, saran, laporan kinerja, dan pertanyaan kepada atasan atau manajemen. Tujuan utama komunikasi keatas adalah untuk memberikan informasi yang relevan kepada atasan, memperoleh umpan balik, membagikan masukan atau pendapat, menyampaikan laporan kinerja, serta mendapatkan arahan atau keputusan dari atasan. Melalui komunikasi keatas, bawahan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, memberikan masukan yang berharga, menyampaikan kekhawatiran, serta melaporkan kemajuan atau tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan mereka. Komunikasi keatas dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti pertemuan satu lawan satu, sesi diskusi kelompok, surat atau memo, email, formulir evaluasi, atau melalui sistem komunikasi internal yang disediakan oleh organisasi. Pentingnya komunikasi keatas adalah untuk memastikan bahwa suara, perspektif, dan informasi dari bawahan didengar dan diperhatikan oleh atasan, sehingga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik, pengambilan keputusan yang lebih informasi, serta peningkatan hubungan antara atasan dan bawahan. Komunikasi keatas yang efektif melibatkan kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan terperinci, mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan umpan balik yang konstruktif, merespons secara tepat waktu, serta membuka saluran komunikasi yang terbuka untuk menerima masukan dan pertanyaan dari bawahan. Secara keseluruhan, komunikasi keatas memainkan peran penting dalam memungkinkan bawahan untuk berkontribusi, berbagi informasi yang relevan, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, sehingga membangun lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Pengaplikasian komunikasi ke atas, atau yang dikenal sebagai (*upward communication*), adalah proses mengirim informasi, laporan, masukan, atau permintaan dari bawahan atau karyawan tingkat bawah ke atasan atau manajemen tingkat atas dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan, meminta klarifikasi, atau mengkomunikasikan kebutuhan atau masalah yang perlu diatasi oleh manajemen. Laporan kemajuan, Seorang karyawan dapat mengirimkan laporan kemajuan kepada manajer mereka untuk memberi tahu tentang proyek yang sedang dikerjakan, mencatat pencapaian, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan meminta bantuan jika diperlukan. Saran atau masukan, Karyawan dapat memberikan saran atau masukan kepada manajer mereka terkait dengan perbaikan proses, efisiensi kerja, peningkatan produk atau layanan, atau ide-ide inovatif yang dapat membantu perusahaan. Permintaan pengembangan karir: Seorang karyawan mungkin ingin mengajukan permintaan untuk pelatihan, pengembangan keterampilan, atau kesempatan promosi kepada atasan mereka sebagai bagian dari komunikasi ke atas. Mereka dapat menyampaikan minat mereka untuk mengambil tanggung jawab yang lebih besar atau menjelaskan mengapa mereka layak mendapatkan peluang tersebut. Pemberitahuan kekhawatiran atau masalah, Karyawan dapat menggunakan *upward communication* untuk melaporkan masalah atau kekhawatiran yang mereka temui dalam lingkungan kerja, seperti ketidakadilan, masalah kesehatan dan keselamatan, atau perilaku tidak profesional. Hal ini membantu manajemen menyadari masalah dan mengambil tindakan yang tepat. Umpan balik konstruktif, Karyawan dapat memberikan umpan balik kepada atasan mereka terkait dengan kinerja, gaya kepemimpinan, atau kebijakan yang berpengaruh pada mereka. Umpan balik yang konstruktif dapat membantu meningkatkan hubungan dan produktivitas. Komunikasi keatas (*Upward communication*) juga merupakan faktor komunikasi efektif yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Mendorong partisipasi dan pengambilan keputusan bersama, komunikasi keatas yang efektif melibatkan partisipasi aktif dari bawahan dalam pengambilan keputusan. Atasan perlu mendorong bawahan untuk memberikan masukan, pendapat, dan saran, serta melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan yang relevan. Mendengarkan dan menghargai masukan, atasan harus mendengarkan dengan teliti dan menghargai masukan yang diberikan oleh bawahan. Ini menciptakan iklim yang memungkinkan bawahan merasa dihargai, didengar, dan terlibat secara aktif dalam organisasi. Membuka saluran komunikasi yang efektif, atasan perlu menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan mudah diakses bagi bawahan. Ini bisa meliputi sesi pertemuan satu lawan satu, forum diskusi, atau kotak saran yang dapat digunakan bawahan untuk menyampaikan ide, masukan, atau kekhawatiran mereka. Responsif terhadap umpan balik, atasan harus merespons

umpan balik yang diterima dari bawahan secara positif dan proaktif. Tanggapan yang tepat terhadap masukan dan saran bawahan dapat meningkatkan kinerja mereka dan memperkuat hubungan antara atasan dan bawahan. Transparansi dan jujur, komunikasi keatas yang efektif melibatkan transparansi dan kejujuran. Atasan harus berkomunikasi dengan jelas tentang kebijakan, tujuan organisasi, dan harapan kinerja kepada bawahan, serta memberikan penjelasan yang transparan tentang keputusan dan perubahan yang dapat mempengaruhi mereka. Memberikan pengakuan dan apresiasi, atasan perlu memberikan pengakuan dan apresiasi terhadap kontribusi dan kinerja yang baik dari bawahan. Ini bisa dilakukan melalui ucapan terima kasih, penghargaan formal, atau kesempatan pengembangan karir yang relevan. Mendukung pengembangan dan pertumbuhan, komunikasi keatas yang efektif melibatkan atasan dalam memberikan dukungan dan kesempatan untuk pengembangan dan pertumbuhan karir bawahan. Ini dapat mencakup pemberian umpan balik konstruktif, pelatihan, mentorship, atau tugas proyek yang menantang. Dengan menerapkan komunikasi keatas yang efektif, pegawai akan merasa didengar, dihargai, dan didukung dalam pencapaian kinerja yang lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan rasa kepemilikan terhadap tujuan organisasi. Dalam setiap contoh di atas, komunikasi ke atas memainkan peran penting dalam menyediakan saluran bagi karyawan untuk berinteraksi dengan manajemen dan mempengaruhi pengambilan keputusan serta perbaikan organisasi.

Komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*) adalah aliran komunikasi yang terjadi antara anggota tim atau individu dalam tingkatan yang sama dalam struktur organisasi, tanpa adanya hubungan atasan-bawahan. Dalam komunikasi horizontal, anggota tim atau individu saling berinteraksi, bertukar informasi, berbagi ide, berkoordinasi, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan utama komunikasi horizontal adalah untuk meningkatkan koordinasi, kolaborasi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas serta pekerjaan tim. Melalui komunikasi horizontal, anggota tim dapat berbagi pengetahuan, pengalaman, dan sumber daya, mengatasi hambatan atau tantangan yang dihadapi, serta memperkuat hubungan kerja antara sesama anggota tim. Komunikasi horizontal dapat terjadi melalui berbagai saluran, seperti pertemuan tim, diskusi kelompok, kolaborasi proyek, surat elektronik, pesan instan, atau platform kolaboratif yang disediakan oleh organisasi. Pentingnya komunikasi horizontal adalah untuk mendorong tim berkomunikasi secara terbuka, saling mendengarkan, memberikan umpan balik, serta menghargai kontribusi dan ide dari setiap anggota tim. Komunikasi horizontal yang efektif melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan terbuka, mendengarkan dengan penuh perhatian, menghormati perspektif dan pendapat dari anggota tim lainnya, serta bekerja secara kolaboratif untuk mencapai tujuan bersama. Dengan adanya komunikasi

horizontal yang baik, tim dapat meningkatkan sinergi, memperkuat hubungan tim, mempercepat pertukaran informasi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan proyek tim. (Evelina & Angeline, 2023)

Komunikasi horizontal yang efektif memerlukan keterbukaan antara anggota tim dan kepercayaan satu sama lain. Anggota tim harus merasa nyaman untuk berbagi ide, memberikan umpan balik, dan berkomunikasi secara terbuka tanpa takut dihakimi atau dikritik. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas, terbuka, dan persuasif sangat penting dalam komunikasi horizontal. Anggota tim perlu memiliki keterampilan mendengarkan aktif, menyampaikan pesan dengan jelas, serta memahami konteks dan audiens yang mereka hadapi. Komunikasi horizontal yang efektif melibatkan kesetaraan antara anggota tim. Setiap anggota tim harus merasa memiliki suara dan kesempatan yang sama dalam berkontribusi, memberikan masukan, dan mengambil keputusan. Partisipasi aktif dari semua anggota tim juga penting untuk mencapai kolaborasi yang baik. Komunikasi horizontal dapat melibatkan adanya perbedaan pendapat atau konflik antara anggota tim. Pengelolaan konflik yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa perbedaan pendapat tidak menghambat aliran komunikasi dan kerjasama. Kemampuan untuk mendengarkan, memahami perspektif orang lain, dan mencari solusi bersama adalah keterampilan yang penting dalam mengelola konflik. Penggunaan teknologi dan alat komunikasi yang tepat juga dapat mempengaruhi komunikasi horizontal. Platform kolaboratif, pesan instan, video konferensi, atau alat komunikasi lainnya dapat memfasilitasi pertukaran informasi, kolaborasi, dan koordinasi antara anggota tim yang terpisah secara geografis. Budaya organisasi yang mendorong komunikasi terbuka, kolaborasi, dan penghormatan terhadap perspektif beragam dapat memfasilitasi komunikasi horizontal yang efektif. Jika budaya organisasi mendorong hierarki yang kuat atau pembatasan komunikasi, maka komunikasi horizontal mungkin menjadi terhambat. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, komunikasi horizontal antara anggota tim dapat berjalan dengan lebih efektif, memperkuat kolaborasi, dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Kolaborasi tim, Komunikasi horizontal antara anggota tim yang bekerja pada proyek atau tugas yang sama dapat meningkatkan kinerja pegawai. Melalui diskusi, berbagi informasi, pemecahan masalah bersama, dan koordinasi, anggota tim dapat bekerja secara efektif, menghindari duplikasi kerja, dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Pertukaran pengetahuan, Komunikasi horizontal memfasilitasi pertukaran pengetahuan dan pengalaman antara pegawai. Misalnya, melalui forum diskusi, rapat, atau sesi kolaboratif, pegawai dapat berbagi ide, keterampilan, dan pemahaman mereka. Ini dapat meningkatkan pengetahuan kolektif tim dan membantu mengatasi tantangan dengan lebih baik. Proses pengambilan keputusan: Komunikasi

horizontal memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan yang efektif. Melalui diskusi kelompok atau komunikasi antar-rekan, pegawai dapat berbagi perspektif, memberikan masukan, dan mencapai pemahaman bersama sebelum membuat keputusan penting. Hal ini membantu memastikan bahwa keputusan yang diambil lebih terinformasi dan diterima dengan baik oleh seluruh tim. Perbaikan proses dan inovasi, Komunikasi horizontal memungkinkan pegawai untuk saling berbagi ide, saran, dan umpan balik terkait perbaikan proses kerja atau inovasi. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan kolaboratif, pegawai dapat mengidentifikasi peluang perbaikan, menciptakan solusi kreatif, dan mendorong inovasi dalam lingkungan kerja. Membangun hubungan tim yang kuat, Komunikasi horizontal yang efektif membantu membangun hubungan yang kuat antara anggota tim. Dengan saling mendengarkan, menghormati pendapat, dan berbagi informasi secara terbuka, pegawai dapat memperkuat ikatan tim, meningkatkan kerjasama, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dalam semua contoh ini, komunikasi horizontal memainkan peran penting dalam meningkatkan kolaborasi, pertukaran pengetahuan, pengambilan keputusan, inovasi, dan hubungan tim yang kuat. Ini pada gilirannya dapat meningkatkan keefektifan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Pentingnya kinerja yang optimal dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan bagaimana pengembangan SDM dan gaya komunikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai. Peran komunikasi internal dalam memelihara hubungan antara pegawai atau hubungan antara pegawai dengan pimpinan, serta pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja dan disiplin kerja terhadap kinerja. Dengan demikian, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai seperti kemampuan SDM, gaya komunikasi yang efektif, dan komunikasi internal yang baik. Peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai dengan memperhatikan faktor-faktor komunikasi kebawah, keatas dan horizontal komunikasi serta mengembangkan sumber daya manusia secara terus-menerus. (Indriani, 2022)

## **SIMPULAN**

Dalam rangka meningkatkan komunikasi efektif dan kinerja pegawai, penting bagi organisasi untuk memperhatikan dan memfasilitasi komunikasi keatas, kebawah, dan horizontal. Dengan menerapkan komunikasi yang baik dalam semua arah ini, organisasi dapat menciptakan budaya kerja yang kolaboratif, memotivasi pegawai, dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif. Komunikasi keatas (*Upward communication*) adalah aliran komunikasi dari bawahan ke atasan. Hal ini penting karena memungkinkan pegawai untuk menyampaikan informasi, masukan, dan saran kepada atasan mereka. Dengan adanya

komunikasi keatas yang baik, pegawai merasa didengar dan terlibat dalam pengambilan keputusan, sehingga mereka lebih termotivasi dan berkontribusi secara efektif. Komunikasi kebawah (*Downward Communication*) adalah aliran komunikasi dari atasan ke bawahan. Melalui komunikasi kebawah yang efektif, atasan dapat menyampaikan tujuan, harapan, arahan, dan umpan balik kepada bawahan. Ini membantu dalam memastikan pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab, serta memberikan bimbingan dan pengarahan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*) adalah aliran komunikasi antara rekan kerja sejajar atau berbeda unit dalam organisasi. Komunikasi horizontal memungkinkan kolaborasi, koordinasi, dan pertukaran informasi antara individu atau tim yang bekerja pada tugas atau proyek yang sama. Dengan adanya komunikasi horizontal yang baik, pegawai dapat bekerja sama secara efektif, saling mendukung, dan mempercepat pencapaian tujuan organisasi.

Proses pembelajaran dalam manajemen sumber daya manusia berfokus pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Komunikasi yang efektif menjadi elemen kunci dalam proses pembelajaran ini. Melalui komunikasi yang baik, manajer dapat menyampaikan harapan, memberikan umpan balik konstruktif, dan memberikan pelatihan yang relevan. Dengan komunikasi yang efektif, pegawai dapat memahami kebutuhan mereka untuk pengembangan, belajar dari pengalaman, dan beradaptasi dengan perubahan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka.

Komunikasi efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik membangun hubungan yang kuat, memotivasi pegawai, mengurangi kesalahpahaman, dan memungkinkan kolaborasi yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja individu dan keseluruhan organisasi. (Polii et al., 2019)

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Dato, R. R. D., Daga, L. L., & Wutun, M. (2019). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 1410–1417.
- Evelina, L. W., & Angeline, M. (2023). Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Membentuk Gaya Kepemimpinan Berbasis Kearifan Lokal: Studi pada Binus University. *Humaniora*, 5(1), 445. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.3044>
- Gumelar, R. G., & Prasetya, T. I. (2021). Pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai Diskominfo kota Serang. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(1), 107. <https://doi.org/10.24198/jmk.v6i1.24718>
- Indriani, W. (2022). *Analisis Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt. Tasma Puja Kabupaten Kampar*.
- Polii, K. J., Warouw, D. M. D., & Kalesaran, E. R. (2019). Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Pers Mahasiswa “ACTA DIURNA” Ilmu Komunikasi Fispol Unsrat Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/25948>
- Sudresti, N. N. (2018). Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi SBAR dengan Kualitas Pelaksanaan Bedside Handover di Ruang Ratna RSUP Sanglah Denpasar. *Skripsi*, 15.
- Mirna Sari, Herman Sjahrudin, N. R. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pemerintah Kota Makasar. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118. <http://ilp.ut.ac.id/index.php/JOM/article/view/432>
- Sumilat, C., Paputungan, R., & Golung, A. (2018). Peranan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kakas. *E- Jurnal Acta Diurna*, 6(1), 1–15.
- Mustaqim, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1), 90–105. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.374>