



Aprinawati<sup>1</sup>  
 Najha Nawanda  
 Zhurfiy<sup>2</sup>  
 Patricia Wanda  
 Sianturi<sup>3</sup>  
 Siti Sahira<sup>4</sup>  
 Suastiana Anja  
 Kelauri<sup>5</sup>  
 Imamul Khaira<sup>6</sup>

## MEMBANGUN JARINGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM ORGANISASI: ANALISIS TERHADAP HAMBATAN DAN SOLUSINYA

### Abstrak

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dan informasi dari satu orang ke orang lain. Tanpa komunikasi yang efektif, suatu organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik dan efisien. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan proses komunikasi yang baik dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala dan solusi dalam menjalin komunikasi yang efektif dalam organisasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan meliputi pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian telah menunjukkan bahwa meskipun hambatan seperti perbedaan bahasa dan persepsi selektif dapat menghambat aliran informasi, solusi yang diusulkan mencakup peningkatan keterbukaan untuk meningkatkan efektivitas tujuan komunikasi dan kolaborasi, telah terbukti mencakup umpan balik yang konstruktif dan penggunaan bahasa yang sederhana.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif, Hambatan Komunikasi, Solusi Komunikasi, Organisasi.

### Abstract

Communication is the process of sending and receiving messages and information from one person to another. Without effective communication, an organization cannot function properly and efficiently. Therefore, it is important to create a good communication process in the organization. This research aims to analyze the obstacles and solutions in establishing effective communication in the organization. The method used is qualitative and includes data collection using observation, interviews, and documentation. The research has shown that although barriers such as language differences and selective perception can impede the flow of information, the proposed solutions include increasing openness to improve the effectiveness of communication and collaboration goals, and have been shown to include constructive feedback and the use of simple language.

**Keywords:** Effective Communication, Communication Barriers, Communication Solutions, Organization.

### PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu konsep yang sering dibahas di semua bidang organisasi dan manajemen, meskipun dalam praktiknya jarang dipahami secara mendalam. Menurut Winardi (2004: 120), komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dan informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi yang benar terjadi ketika pengirim pesan mengirimkan pesan dengan benar dan penerima pesan menerima pesan tanpa distorsi. Dalam organisasi, komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi secara internal dan eksternal, serta digunakan untuk meningkatkan kinerja dan mendukung pengambilan keputusan

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan  
 email: aprinawati@unimed.ac.id<sup>1</sup>, najhanawanda@gmail.com<sup>2</sup>, patriciawanda21@gmail.com<sup>3</sup>,  
 ssahira033@gmail.com<sup>4</sup>, suastiana10@gmail.com<sup>5</sup>, imamulkhaira@unimed.ac.id<sup>6</sup>

organisasi. Agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, semua anggota dalam suatu organisasi perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, tuntutan akan organisasi yang gesit dan adaptif semakin meningkat. Salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam menghadapi tantangan tersebut adalah kemampuannya untuk membangun jaringan komunikasi yang efektif. Menurut Griffith (2002), Efektivitas komunikasi sangat menentukan keberhasilan jangka pendek dan jangka panjang suatu organisasi. Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin baik komunikasi maka akan semakin efisien dan produktif kegiatan organisasi. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi pergantian karyawan, dan meningkatkan suasana kerja di perusahaan Anda.

Komunikasi sangat penting dalam organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik. Penting untuk memiliki proses komunikasi yang baik dalam perusahaan. Komunikasi efektif harus mengalir dari atas ke bawah, bawah ke atas, serta secara horizontal melalui kelompok kecil dan percakapan casual. Agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik, komunikator perlu mengenali siapa penerima pesan yang dituju, menetapkan tujuan, merancang isi pesan, memilih media yang tepat, dan memberikan umpan balik yang diperlukan. Komunikasi dapat terjadi secara verbal, tertulis, atau non-verbal. Pilihan metode komunikasi yang tepat akan sangat dipengaruhi oleh beragam saluran komunikasi yang tersedia. Selain itu, organisasi juga perlu mengidentifikasi berbagai hambatan yang dapat mengganggu komunikasi, baik yang bersifat pribadi, kelompok, maupun lintas budaya. Dengan memahami dan mengatasi hambatan-hambatan ini, organisasi dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan, pada gilirannya, meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Salah satu elemen dalam komunikasi yang dapat menghambat proses penyampaian pesan adalah gangguan atau yang sering disebut sebagai "noise." Gangguan ini merujuk pada berbagai hal yang dapat mengganggu atau menyulitkan komunikasi antara pengirim pesan (komunikator) dan penerima pesan (komunikee). Komunikasi dianggap berhasil jika pesan yang dikirimkan mengalami sedikit perubahan atau distorsi dari makna aslinya. Gangguan komunikasi ini bisa muncul dalam berbagai bentuk, seperti gangguan fisik, faktor psikologis atau manusiawi, perbedaan budaya, hambatan bahasa (linguistik), masalah teknis, kelebihan informasi, atau bahkan keterbatasan literasi. Semua faktor tersebut dapat menghambat jalannya komunikasi yang lancar dan mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh penerima.

Komunikasi terjadi ketika penerima mengerti pesan dari pengirim dan memberikan respon yang menunjukkan bahwa pesan tersebut dipahami dengan baik. Namun, adanya hambatan komunikasi dapat mengganggu kelancaran proses komunikasi. Banyak organisasi, terutama yang kompleks dan memiliki struktur hirarki yang ketat, sering mengalami hambatan komunikasi yang mengganggu efektivitas operasional. Oleh karena itu, organisasi perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan sistem komunikasi agar tujuan dapat tercapai dengan lebih efisien.

Penelitian terdahulu, (Surti Wardani: 2023) pada jurnalnya yang berjudul "Komunikasi Efektif dalam Organisasi" menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif merupakan faktor yang dapat mempengaruhi berbagai aspek kinerja perusahaan. Dari memperkuat pengambilan keputusan, koordinasi tugas, mendorong inovasi, meningkatkan responsivitas pasar, hingga memperdalam keterlibatan karyawan.

Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hambatan yang terjadi ketika membangun jaringan komunikasi efektif dalam organisasi dan menganalisis solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Analisis ini penting untuk mengetahui apa saja hambatan yang bisa terjadi saat membangun jaringan komunikasi dalam organisasi dan bagaimana solusi untuk mengatasinya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan kata lain penelitian ini didasarkan pada pengumpulan data dan cenderung menggunakan analisis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan fokus pada makna dan konteks data yang dikumpulkan. Penggunaan metode

kualitatif dalam penelitian ini memberikan gambaran lebih rinci mengenai permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumen. Metode pengumpulan data dengan mencatat data yang ada. Pengumpulan data dokumen dapat dilakukan melalui arsip dan memuat buku-buku seperti pendapat dan teori yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan data ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data tanpa observasi langsung atau wawancara dengan pemangku kepentingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teori Komunikasi Organisasi

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan kemampuan setiap karyawan serta seberapa baik tim bekerja sama. Komunikasi sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi adalah proses dimana seseorang, kelompok, atau organisasi (pengirim) mengirimkan informasi kepada orang, kelompok, atau organisasi lain (penerima), dan pengirim menerima umpan balik dari penerima. Jika salah satu unsur tersebut hilang maka komunikasi tidak akan terjadi atau tidak dapat terjadi. Jika penerima dapat memahami informasi dengan benar selama proses komunikasi, maka maksud pengirim tercapai.

Dalam semua komunikasi, seseorang harus memutuskan tujuan komunikasi itu. Tujuan dapat dibagi menjadi beberapa kategori seperti:

1. Menjelaskan sesuatu kepada orang lain, yang berarti menginginkan mereka untuk mengerti dan memahami apa yang dimaksudkan.
2. Memotivasi orang lain untuk bertindak, yang berarti komunikasi bertujuan untuk mengharapkan pengertian, dukungan terhadap gagasan, dan tindakan.
3. Fokus pada membangun kesepakatan, yang berarti membangun kesepakatan bersama dengan orang lain mengenai gagasan yang disampaikan, dengan cara mengutamakan pendekatan persuasif dan tidak memaksakan kehendak.

Dalam suatu kelompok atau organisasi, komunikasi melakukan empat peran utama (Wibowo 2014: 242), yaitu:

1. Komunikasi sebagai kontrol: Komunikasi digunakan untuk mengontrol ketika karyawan pertama kali melaporkan keluhan pekerjaan kepada atasannya atau menindaklanjuti kebijakan atau kinerja.
2. Komunikasi sebagai motivasi: Menginformasikan kepada karyawan tentang tugas yang harus mereka lakukan, seberapa baik pencapaian mereka, dan cara meningkatkan kinerja jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi sangat penting bagi karyawan yang menetapkan tujuan, berusaha mencapainya, dan menerima umpan balik dari tujuan tersebut.
3. Komunikasi sebagai pengungkapan emosi: Kelompok kerja adalah sumber utama interaksi sosial bagi banyak karyawan. Salah satu cara penting bagi karyawan untuk mengkomunikasikan rasa frustrasi dan ketidakpuasan mereka adalah melalui komunikasi dalam organisasi. Oleh karena itu, komunikasi memenuhi kebutuhan sosial dan mengungkapkan emosi.
4. Komunikasi sebagai Informasi: Pada akhirnya, informasi diperlukan untuk individu dan kelompok untuk berpartisipasi dalam suatu organisasi. Komunikasi berfungsi sebagai cara untuk mendapatkan informasi tersebut.

Dalam organisasi, dialog biasanya terjadi dalam format dua arah antara atasan dan bawahan. Kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman dapat dihindari jika anggota organisasi bekerja sama dengan baik dan mengkomunikasikan informasi dengan baik. Keterampilan komunikasi yang baik memungkinkan anggota organisasi melakukan dan menyelesaikan tugas sesuai dengan standar organisasi, sehingga menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan informasi yang dikirim dan diterima memenuhi syarat untuk menyelesaikan tugas.

Pada dasarnya komunikasi dalam organisasi, terbagi menjadi tiga bentuk:

1. Komunikasi vertikal adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, baik dari atas ke bawah maupun sebaliknya. Dalam komunikasi dari atasan ke bawahan, fungsi utamanya adalah:

- a. Untuk mengarahkan bawahan dalam melaksanakan kebijakan, prosedur kerja, peraturan, dan instruksi terkait pekerjaan.
- b. Untuk menyampaikan pengarahan, evaluasi, atau bahkan teguran jika diperlukan.
- c. Untuk memberikan informasi terkait tujuan organisasi, kebijakan, serta insentif yang mungkin diterima oleh bawahan.

Penting bagi seorang pemimpin untuk menjaga komunikasi yang baik dengan timnya dan memahami cara membuat sebuah keputusan yang tepat. Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada perencanaan yang matang serta kepemimpinan yang efektif, karena kedua hal ini merupakan pondasi penting bagi kemajuan organisasi. Sementara itu, komunikasi dari bawahan ke atasan berfungsi untuk:

- a. Menyampaikan laporan hasil kerja, saran, pendapat, permohonan bantuan, serta keluhan dari bawahan.
  - b. Memberikan informasi kepada atasan tentang perkembangan pekerjaan bawahan di level yang lebih rendah.
  - c. Bawahan tentu mengharapkan agar ide, masukan, pendapat, maupun kritik yang mereka berikan diterima secara positif oleh pimpinan, tanpa adanya prasangka atau sikap defensif.
2. Komunikasi horizontal adalah jenis komunikasi yang terjadi di antara individu-individu yang berada pada tingkat yang sama, misalnya sesama karyawan dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini biasanya berlangsung secara informal, tidak terikat oleh prosedur formal seperti rapat resmi. Bentuk komunikasi ini bisa dilakukan secara langsung (tatap muka), menggunakan perangkat elektronik seperti telepon atau email, atau melalui pesan tertulis. Tujuan dari komunikasi horizontal adalah untuk berbagi informasi, menyelesaikan masalah, atau berkolaborasi dengan orang lain di tingkat yang setara dalam struktur organisasi.
  3. Komunikasi diagonal, yang juga dikenal sebagai komunikasi silang, adalah jenis komunikasi yang terjadi antara individu-individu yang berada dalam posisi berbeda di dalam suatu organisasi. Dalam konteks ini, satu pihak tidak terikat pada jalur struktur yang sama dengan pihak lainnya. Komunikasi ini sering kali digunakan ketika dua orang yang memiliki tingkatan atau level yang berbeda saling berinteraksi, meskipun mereka tidak memiliki wewenang langsung atas satu sama lain. Tujuan dari komunikasi diagonal adalah untuk memfasilitasi pertukaran informasi, penyampaian ide, atau kolaborasi antara pihak-pihak yang tidak berada dalam hubungan hierarkis yang langsung, sehingga membantu meningkatkan pemahaman dan kerja sama dalam organisasi.

### **Jenis-Jenis Komunikasi dalam Organisasi**

Sofyandi dan Gurniwa (2007: 154) berpendapat bahwa ada banyak perspektif berbeda yang dapat membedakan berbagai bentuk komunikasi. Komunikasi dapat dibedakan menurut ruang lingkup organisasi, kepemimpinan organisasi, tingkat/hierarki organisasi, serta jenis dan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikasi. Terdapat beberapa jenis komunikasi, yaitu:

#### **1. Ruang Lingkup Organisasi**

Komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal berdasarkan ruang lingkup organisasi. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang atau pihak yang ada dalam suatu organisasi. Misalnya antara atasan dan bawahan, antar pegawai setingkat, antara bagian pemasaran dan bagian produksi, atau yang lainnya. Sedangkan, komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara suatu organisasi dengan pihak luar atau bagian lain dari organisasi seperti komunikasi antara organisasi komersial dan perbankan, kementerian, dan lainnya.

#### **2. Arah**

Dari segi arah, komunikasi dibedakan menjadi komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah. Komunikasi satu arah merupakan komunikasi yang ditandai dengan salah satu pihak yang secara aktif menyampaikan informasi dan pihak lainnya yang secara pasif menerima informasi. Hal ini seringkali melibatkan komunikasi antara atasan dan bawahan, seperti instruksi pelaksanaan. Sedangkan, komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang ditandai dengan adanya peran aktif antara kedua belah pihak sebagai pemberi dan penerima informasi. Misalnya saja bertukar pikiran dan pendapat dalam rapat, konferensi, dan diskusi.

### 3. Tingkatan/hierarki organisasi

Terdapat beberapa tingkatan dalam struktur organisasi yang turut menentukan gaya komunikasi organisasi. Menurut tingkat organisasinya, komunikasi dibedakan menjadi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal mengacu pada komunikasi yang terjadi antara bawahan dan atasan dalam suatu hierarki organisasi. Komunikasi vertikal dari atas dapat berupa perintah, petunjuk dan perintah, sedangkan komunikasi vertikal dari bawah dapat berupa permintaan nasehat, laporan, masukan dan petunjuk. Sedangkan komunikasi horizontal mengacu pada komunikasi yang terjadi antar karyawan pada level yang sama seperti koordinasi ataupun konsultasi.

### 4. Sifat Formal dan Informal

Komunikasi dalam suatu organisasi pada dasarnya mencakup komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang berlangsung melalui saluran organisasi yang berkaitan dengan urusan resmi organisasi. Di sisi lain, komunikasi informal mengacu pada komunikasi yang tidak terjadi melalui saluran organisasi formal atau melibatkan masalah di luar organisasi. Komunikasi informal disebut komunikasi terselubung karena tidak tercermin dalam struktur organisasi dan untuk memetakan pola komunikasi informal dapat dilakukan dengan menggunakan sosiometri.

### 5. Model komunikasi kelompok

Menurut Hamner, ada 5 model komunikasi kelompok, yaitu model lingkaran, model Y, model roda, model rantai, dan model saluran utuh. Pembagian ini disederhanakan oleh Duncan menjadi model sentralisasi dan desentralisasi. Jika kedua pendapat tersebut digabung maka model roda, model rantai, dan model Y akan dimasukkan dalam model terkonsentrasi.

### 6. Media atau alat

Media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan disebut komunikasi visual, auditori, dan audio visual. Komunikasi visual adalah komunikasi yang menggunakan berbagai isyarat untuk menyampaikan pesan yang terlihat (dengan mata telanjang), seperti catatan, poster, majalah, dan foto. Komunikasi auditori adalah komunikasi menggunakan alat tertentu yang diperoleh melalui pendengaran (telinga), yang dapat merespon panggilan radio, panggilan telepon, dan lain-lain. Sedangkan, komunikasi audiovisual adalah komunikasi yang menggunakan media tertentu, misalnya video dan film, untuk merekam suatu pesan secara bersamaan melalui gambar dan suara.

### 7. Verbal dan nonverbal

Komunikasi terbagi atas dua macam, yaitu verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal atau lisan adalah komunikasi yang menyampaikan pesan dalam bahasa yang dipahami sebagian besar orang, baik tertulis maupun lisan seperti, pembawa acara televisi atau radio yang pesannya diterima dan dipahami oleh pendengar. Komunikasi nonverbal atau tanpa kata merupakan komunikasi yang disampaikan melalui simbol, gerak tubuh atau tindakan tertentu, dan bukan melalui kata-kata. Cara komunikasi seperti ini seringkali hanya dapat dipahami oleh segelintir orang berdasarkan pengalaman, pendidikan, latar belakang budaya, adat istiadat, dan lainnya.

### **Komunikasi Efektif**

Komunikasi yang efektif merupakan tindakan yang lebih dari sekedar bertukar informasi (Robinson et al., 2020). Selain itu, dikatakan bahwa tindakan ini dapat membantu memahami perasaan dan tujuan di balik informasi tersebut. Selain memiliki kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas, seseorang juga harus mendengar dengan cara yang tepat sehingga mereka dapat memahami dan memperoleh makna penuh dari apa yang dikatakan (Robinson et al., 2020). Berkomunikasi secara efektif akan meningkatkan hubungan kerja dan pribadi selain membantu menghindari kesalahpahaman.

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk kesuksesan suatu organisasi. Dalam lingkungan yang selalu berubah, kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan efisien menjadi dasar yang krusial bagi kelangsungan operasi dan pencapaian tujuan organisasi (Mahmudah, 2015). Oleh karena itu, penting untuk memahami peran komunikasi efektif dalam organisasi, dengan memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhinya. Selain itu, perlu juga diberikan perhatian pada strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi di dalam organisasi. Dengan mengidentifikasi dan menerapkan langkah-langkah

perbaikan, organisasi dapat memastikan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

Terdengar seperti hal yang mudah dan alami untuk berkomunikasi secara efektif. Namun faktanya, sesuatu yang salah sering terjadi saat seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Jika makna yang dimaksud pengirim dan makna yang diterima penerima sama, maka komunikasi akan dikatakan sempurna. Namun, Goyer berpendapat bahwa kondisi seperti itu hanya mungkin terjadi atau sangat jarang terjadi. Kurangnya pemahaman (makna) antara pengirim dan penerima informasi dapat menyebabkan rasio lebih besar atau kurang dari 1. Kondisi ini disebut kesalahan komunikasi. Dalam teori komunikasi, ada dua tingkat kesalahan komunikasi:

#### 1. Kesalahan Komunikasi Primer

Kesalahan Komunikasi Primer terjadi ketika seseorang salah memahami atau salah memahami maksud suatu pesan. Misalnya saja surat resmi dari pimpinan perusahaan yang meminta sekretarisnya bekerja lembur ke luar kota. Sekretaris itu baru bekerja selama seminggu, jadi dia gemetar ketakutan membayangkan bekerja dengan bosnya, dan berteriak kegirangan karena dia selalu menyukai bosnya. Kenyataannya, atasannya hanya ingin sekretarisnya meninggalkan kota sendirian atas biaya perusahaan.

#### 2. Kesalahan Komunikasi Sekunder

Kesalahan komunikasi sekunder terjadi ketika terjadi keterasingan atau putusnya hubungan sosial. Dalam komunikasi, penutur tidak hanya sekedar menyampaikan pesan, tetapi juga menyampaikan dirinya sendiri, sehingga setiap proses komunikasi juga mencakup proses interpersonal.

Bagaimana setiap orang-orang dewasa, pasangan, anak-anak, kolega berkomunikasi untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain, meningkatkan kerja sama tim, memecahkan masalah, dan mencapai kesehatan sosial dan emosional yang lebih baik.

### **Membangun Komunikasi yang Efektif**

#### a. Mendengarkan Lawan Berbicara

Meskipun diizinkan untuk mengeluarkan pendapat, itu tidak berarti seseorang tidak mendengarkan lawan berbicara. Jika seseorang hanya berfokus pada diri sendiri, maka akan dianggap egois. Di lingkungan kerja formal, izinkan orang lain berbicara dan dengarkan mereka.

#### b. Mengajukan Pertanyaan

Komunikasi yang baik juga membutuhkan respons dari pihak lain, dimana apabila pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kurang dimengerti, seseorang harus menanggapi dengan mengajukan pertanyaan atau menyatakan tanggapannya. Seseorang tersebut juga bisa dianggap sebagai pendengar yang baik dengan mengajukan pertanyaan karena mendengarkan apa yang lawan bicara coba sampaikan.

#### c. Memberikan Informasi dengan Jelas

Dalam berkomunikasi, informasi harus disampaikan dengan jelas agar orang lain tidak salah paham. Jika informasi disampaikan dengan jelas dan akurat, lawan bicara pasti akan memahami apa yang ingin disampaikan. Selain itu, ketika seseorang diminta untuk memberikan informasi kepada orang lain di tempat kerja, maka harus berhati-hati untuk tidak memberikan informasi yang salah karena dapat menyebabkan salah paham dan konflik antara orang lain.

#### d. Menggabungkan Komunikasi Verbal dan Non-Verbal

Untuk komunikasi yang efektif, komunikasi verbal dan non-verbal harus dilakukan secara bersamaan. Gerakan non-verbal, seperti mengangguk atau tersenyum, dapat membangun suasana yang komunikatif. Selain itu, lakukan gerakan verbal seperti memberikan informasi atau tanggapan yang jelas kepada lawan bicara.

### **Hambatan dalam Komunikasi**

Hambatan dalam komunikasi organisasi adalah berbagai gangguan yang dapat muncul dari dalam diri seseorang atau dari lingkungan sekitarnya, yang bisa mempengaruhi proses pengiriman dan penerimaan pesan. Gangguan ini dapat menghambat kelancaran aliran pesan atau mengubah makna dari pesan yang disampaikan. Beberapa hambatan dalam komunikasi organisasi antara lain:

#### 1. Penyaringan Informasi

Terjadi ketika seorang komunikator memilih atau memodifikasi informasi yang disampaikan agar lebih menarik bagi penerima. Akibatnya, pesan yang diterima bisa saja tidak sepenuhnya akurat, karena komunikator memprioritaskan informasi yang diinginkan untuk dikirimkan, sementara bagian penting lainnya bisa diabaikan.

## 2. Persepsi Selektif

Penerima pesan seringkali menangkap informasi berdasarkan pandangan pribadi mereka. Ini berarti penerima cenderung memilih dan memahami pesan sesuai dengan keyakinan, nilai, atau pengalaman mereka, sehingga mungkin mengabaikan bagian dari pesan yang tidak sejalan dengan persepsi mereka.

## 3. Bahasa

Hambatan bahasa terjadi ketika dua pihak dalam komunikasi menggunakan kata, istilah, atau konsep yang berbeda. Hal ini bisa membuat pesan sulit dipahami oleh penerima, karena perbedaan dalam interpretasi atau makna kata yang digunakan, terutama jika ada perbedaan latar belakang bahasa atau budaya.

### **Solusi Hambatan Komunikasi**

#### 1. Penyaringan Informasi

Hambatan penyaringan informasi dalam komunikasi bisa diatasi dengan beberapa langkah yang efektif. Berikut adalah beberapa solusi yang dapat diterapkan:

- a. Meningkatkan Keterbukaan: Semua anggota tim perlu mengembangkan sikap terbuka dan bersedia berbagi informasi satu sama lain. Ketika keterbukaan ini ada, suasana saling percaya akan terbentuk, dan anggota tim akan lebih mudah untuk berbagi informasi, ide, dan perspektif. Dengan keterbukaan, komunikasi menjadi lebih jelas, dan risiko informasi disembunyikan atau disalahartikan berkurang. Hal ini dapat membantu meningkatkan kerjasama, pemahaman yang lebih baik, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat di dalam tim.
- b. Memberikan dan Meminta Umpan Balik Konstruktif: Umpan balik secara teratur sangat penting untuk memastikan bahwa pesan sudah diterima dan dipahami dengan benar. Umpan balik yang konstruktif, baik itu berupa pujian atau kritik, membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dalam komunikasi. Dengan adanya umpan balik, setiap orang dapat lebih memahami sudut pandang satu sama lain dan memperbaiki cara berkomunikasi. Umpan balik yang baik juga mendorong peningkatan berkelanjutan dalam komunikasi, sehingga kedepannya proses ini bisa semakin efektif.

Dengan menerapkan langkah-langkah seperti meningkatkan keterbukaan dan memberikan umpan balik yang konstruktif, hambatan komunikasi dapat dikurangi. Ini akan membantu membangun rasa percaya di antara anggota tim, meningkatkan kolaborasi, serta menciptakan pemahaman yang lebih baik dan komunikasi yang lebih efisien dalam organisasi atau kelompok.

#### 2. Persepsi Selektif

Ada beberapa cara sederhana namun efektif untuk mengatasi hambatan persepsi dalam komunikasi. Berikut adalah beberapa langkah yang bisa dilakukan:

- a. Mendengarkan Secara Aktif: Salah satu cara terbaik untuk mengatasi kesalahpahaman akibat persepsi adalah dengan mendengarkan secara aktif apa yang disampaikan oleh orang lain. Ini berarti tidak hanya memperhatikan kata-kata mereka, tetapi juga fokus pada nada suara dan bahasa tubuh yang mereka gunakan. Selain itu, penting untuk mengajukan pertanyaan jika ada hal yang kurang jelas dan mengklarifikasi apapun yang mungkin membingungkan, sehingga kita benar-benar memahami pesan yang ingin disampaikan.
- b. Komunikasi yang Jelas: Berbicara dengan jelas dan langsung ke inti sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman. Ini berarti menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menghindari penggunaan istilah teknis atau jargon yang mungkin membingungkan, serta menjelaskan maksud kita dengan detail. Tidak hanya kata-kata yang penting, nada suara dan bahasa tubuh kita juga harus diperhatikan, karena hal-hal ini bisa diartikan berbeda oleh orang yang berbeda.
- c. Memberikan dan Menerima Umpan Balik: Umpan balik merupakan alat penting untuk memperbaiki komunikasi. Dengan memberikan umpan balik tentang bagaimana orang lain berkomunikasi dan menerima umpan balik tentang cara kita berkomunikasi, kita bisa

menemukan area yang perlu ditingkatkan. Ini membantu kedua belah pihak bekerja sama untuk memperbaiki cara mereka berkomunikasi.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini (mendengarkan secara aktif, berkomunikasi dengan jelas, serta memberikan dan menerima umpan balik) hambatan persepsi dapat diatasi. Walaupun komunikasi yang efektif memerlukan usaha dan latihan, dengan bekerja sama, kita dapat memperbaiki kemampuan kita dalam berkomunikasi dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan orang lain.

### 3. Bahasa

Hambatan bahasa dalam komunikasi bisa diatasi dengan beberapa cara yang sederhana namun efektif. Berikut adalah beberapa solusinya:

- a. Kurangi Penggunaan Bahasa Teknis: Sebaiknya gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh semua orang, terutama ketika menyampaikan informasi yang penting. Menghindari penggunaan istilah teknis atau bahasa yang rumit dapat membantu meminimalkan kesalahpahaman. Dengan begitu, pesan yang disampaikan bisa lebih jelas dan mudah dimengerti oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi.
- b. Perhatikan Ekspresi Non-Verbal: Selain kata-kata yang kita ucapkan, bahasa tubuh dan ekspresi juga memainkan peran penting dalam komunikasi. Misalnya, kontak mata, gerakan tangan, dan nada suara bisa memperkuat pesan yang ingin kita sampaikan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pesan verbal dan non-verbal kita selaras, sehingga komunikasi menjadi lebih efektif dan risiko kesalahpahaman dapat diminimalkan.
- c. Berikan dan Mintalah Umpan Balik Konstruktif: Umpan balik sangat penting untuk memastikan bahwa pesan sudah diterima dan dipahami dengan benar. Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, baik berupa kritik maupun pujian, kita bisa lebih mudah mengidentifikasi dan memperbaiki masalah dalam komunikasi. Selain itu, meminta umpan balik dari orang lain juga membantu kita memahami perspektif mereka, sehingga proses komunikasi bisa terus ditingkatkan.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini (mengggunakan bahasa yang lebih sederhana, memperhatikan ekspresi non-verbal, dan memberikan serta meminta umpan balik konstruktif) hambatan komunikasi dapat dikurangi, sehingga komunikasi di dalam organisasi atau antar individu menjadi lebih efektif.

## SIMPULAN

Komunikasi yang efektif merupakan elemen kunci dalam keberhasilan suatu organisasi dan proses pembelajaran. Dalam konteks penelitian ini, penekanan pada teknik komunikasi yang jelas dan langsung dapat membantu mengurangi kesalahpahaman, sehingga informasi dapat disampaikan dan diterima dengan baik. Selain itu, perhatian terhadap ekspresi non-verbal juga berperan penting dalam memperkuat pesan yang ingin disampaikan, menciptakan interaksi yang lebih produktif. Hambatan komunikasi, seperti perbedaan bahasa dan persepsi selektif, dapat mengganggu alur informasi dan mempengaruhi pemahaman antar individu. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini dengan meningkatkan keterbukaan, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta menggunakan bahasa yang sederhana. Dengan langkah-langkah ini, komunikasi dalam organisasi dan pembelajaran dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Akhirnya, penerapan metode kualitatif dalam penelitian ini memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai permasalahan komunikasi yang dihadapi. Dengan memahami konteks dan makna dari data yang dikumpulkan, kita dapat merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan komunikasi. Dengan demikian, baik dalam pendidikan maupun organisasi, komunikasi yang baik akan mendukung pencapaian tujuan dan meningkatkan kolaborasi antar individu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolfina, Bernhard Tewel, and Merinda Ch. H. Pandowo Hendra N. Tawas, *Perilaku Organisasi, Sustainability (Switzerland)*, 2019.
- Asriadi, 'Komunikasi Efektif Dalam Organisasi', *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1.3 (2024), pp. 309–16, doi:10.59996/cendib.v1i3.318.

- Dr. H. Candra Wijaya, M.Pd, *Perilaku Organisasi* (Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2017).
- Harmen, Hilma. Aprinawati. Zacky, Ahmad. Dewi, Gita Kusuma. Nitasari Sidebang, Reginawati Sitompul, Muhammad Rafli Alvaro., 'Mengatasi Hambatan Komunikasi Horizontal PT.Masterindo Jaya Global Indonesia', 3 (2024), pp. 1016–24, doi:10.56672/assyirkah.v3i2.228.
- Mamluka, Mamluka, et al. "Pentingnya komunikasi efektif dalam hubungan bisnis." *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* 6.3 (2024): 131-140.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, 2009.
- Pranogyo, Antaiwan Bowo, Muhammad Ramaditya, and Willy Jack Sumampouw, *Perilaku Organisasi*, 2021.
- Rosita, Sry.Tialonawarmi, Feny . Musnaini. Hendriyaldi, *BUKU AJAR PERILAKU ORGANISASI*.
- Roskiana, Siti, and Ikfan Haris, *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori Dan Aplikasi)*, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, I–VIII.
- Safitri, Bela, and Nendi Sahrul Mujahid, 'Komunikasi Efektif Dalam Organisasi', *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1.3 (2024), pp. 309–16, doi:10.59996/cendib.v1i3.318.
- Sari, Dyana, 'EFEKTIVITAS DAN HAMBATAN DALAM BERKOMUNIKASI (Effectiveness and Barriers in Communication)', *SSRN Electronic Journal*, 2022, pp. 1–12, doi:10.2139/ssrn.4024269.
- Stapert, Dick, 'PENTINGNYA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM ORGANISASI', *Journal of Geotechnical and Geoenvironmental Engineering ASCE*, 120.11 (1995), p. 259.