

## Bagaimana Membangun Sistem Komunikasi Yang Efektif dan Efisien

Fany Febriantini

Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

[fanyfeby38@gmail.com](mailto:fanyfeby38@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana membangun sistem komunikasi yang efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode *library research* atau riset kepustakaan Komunikasi merupakan kebutuhan dasar dalam dunia kerja, terutama dalam memastikan kelancaran aliran informasi di perkantoran. Sistem komunikasi yang efektif mendukung koordinasi, meningkatkan produktivitas, serta mempercepat pengambilan keputusan. Artikel ini membahas pengertian, fungsi, jenis, serta prinsip komunikasi perkantoran untuk meningkatkan efisiensi organisasi. Komunikasi perkantoran mencakup berbagai bentuk, seperti komunikasi vertikal dan horizontal, dengan fungsi utama sebagai alat kontrol, motivasi, ekspresi emosi, dan penyedia informasi. Penerapan prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) menjadi kunci dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempererat hubungan antarpegawai, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, organisasi perlu mengoptimalkan komunikasi dengan menerapkan teknologi yang sesuai dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi dalam pencapaian tujuan.

Kata kunci: **Sistem; Komunikasi; Perkantoran; Efektif; Efisien**

### ABSTRACT

*This study aims to analyze how to build an effective and efficient communication system. This study uses the library research method. Communication is a basic need in the world of work, especially in ensuring the smooth flow of information in the office. An effective communication system supports coordination, increases productivity, and accelerates decision making. This article discusses the definition, function, type, and principles of office communication to improve organizational efficiency. Office communication includes various forms, such as vertical and horizontal communication, with the main function as a means of control, motivation, emotional expression, and information provider. The application of the REACH principle (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) is the key to creating effective communication. The results of the analysis show that a good communication system can improve work efficiency, strengthen relationships between employees, and create a conducive work environment. Therefore, organizations need to optimize communication by implementing appropriate technology and increasing awareness of the importance of communication in achieving goals.*

*Keywords: System; Communication; Office; Effective; Efficient*

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah aspek fundamental dalam kehidupan manusia, berfungsi sebagai kebutuhan esensial bagi setiap individu. Manusia memerlukan komunikasi untuk berinteraksi, bertukar informasi, menyampaikan gagasan dan perasaan, serta menjalin hubungan. Komunikasi merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dan memegang peranan krusial di berbagai lingkungan, seperti di tempat kerja, dalam relasi pribadi, di tengah masyarakat, maupun dalam lingkungan sosial. Bahkan, komunikasi dianggap sebagai inti dari sebuah organisasi; tanpa komunikasi, aktivitas organisasi tidak akan dapat berjalan.

Komunikasi memegang peranan krusial dalam keberhasilan setiap kegiatan dan operasional organisasi, bahkan menjadi tolak ukur efektivitas dan efisiensi sebuah entitas. Komunikasi yang efektif di lingkungan kerja menjadi fondasi bagi kolaborasi tim yang sukses, pengambilan keputusan yang tepat, efisiensi operasional, dan terciptanya atmosfer kerja yang positif. Dengan memahami urgensi komunikasi, organisasi dapat membangun budaya yang suportif dan produktif di seluruh lini. Lebih lanjut, komunikasi yang efektif sangat vital di kantor karena memungkinkan kolaborasi tim yang efisien, meningkatkan produktivitas, menjadi dasar pengambilan keputusan yang akurat, memfasilitasi pemahaman yang jernih, membangun relasi dan budaya perusahaan, menjadi sarana pengelolaan konflik, serta mendukung pelaksanaan instruksi dan rencana organisasi.

Maka, budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. *Sisi pertama* adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. *Sisi kedua* antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. *Sisi ketiga* adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Kantor merupakan pusat administrasi sebuah organisasi, tempat segala aktivitas kerja berputar pada penanganan informasi. Dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, hingga menyalurkan informasi, semua proses ini bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Setiap harinya, proses komunikasi di lingkungan perkantoran berperan penting dalam membina dan menjaga hubungan kita dengan lingkungan sekitar (Muhammada & Simamora, 2025). Maka dari itu, kemampuan berkomunikasi sangatlah vital dalam sebuah organisasi. Komunikasi diibaratkan darah yang mengalir dalam sebuah organisme hidup, memungkinkan setiap bagiannya saling berinteraksi dan membantu. Kemampuan individu dalam berkomunikasi sangatlah penting dalam membangun hubungan yang hangat dan akrab.

Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat mengacaukan segala rencana, petunjuk, saran, dan instruksi, yang pada akhirnya menggagalkan tujuan organisasi. Oleh karena itu, komunikasi adalah masalah krusial yang harus diperhatikan oleh setiap individu dalam organisasi, terutama di kantor. Banyaknya pelanggaran sering kali terjadi karena para pelaku tidak menyadari bahwa mereka telah menyimpang dari prosedur yang berlaku. Dengan demikian, penerapan komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan untuk meningkatkan semangat dan kinerja pegawai kantor. Kinerja yang baik ini pada akhirnya akan mempermudah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Singkatnya, komunikasi yang baik akan mendorong peningkatan kinerja pegawai, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai harapan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *library research* atau riset kepustakaan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, dan artikel akademik yang berkaitan dengan sistem komunikasi perkantoran. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memahami peran, fungsi, jenis, dan prinsip komunikasi dalam organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi organisasi dalam mengoptimalkan sistem komunikasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **PEMBAHASAN**

##### **Pengertian Komunikasi Perkantoran**

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan, yang dianggap efektif ketika pesan tersebut dapat dipahami. Dalam konteks organisasi, komunikasi berperan penting dalam menciptakan iklim yang transparan antara pimpinan dan staf, serta antar sesama karyawan. Hal ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kreativitas dan kemandirian setiap anggota organisasi. Komunikasi dalam organisasi meliputi berbagai bentuk penyampaian informasi, seperti pengumuman rencana, instruksi, panduan, atau saran, dari satu pihak ke pihak lain. Aktivitas ini dapat diwujudkan melalui pengiriman surat, penempelan pengumuman, panggilan telepon, penyampaian laporan, dan sebagainya (Herlina et al., 2023).

Kantor dapat diartikan sebagai tempat atau ruangan di mana seluruh proses penanganan data atau informasi berlangsung, mencakup pengumpulan, pencatatan,

pengolahan, penyimpanan, dan pendistribusian. Selain itu, kantor juga kerap diartikan sebagai pusat aktivitas administratif, khususnya yang berkaitan dengan fungsi manajerial dan fasilitasi (Waruwu, 2022). Dalam konteks ini, komunikasi perkantoran adalah interaksi yang terjadi di dalam kantor untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya komunikasi yang efektif, akan terbentuk sistem yang terintegrasi dari berbagai bagian yang saling bergantung, serta terciptanya pola hubungan kerja yang teratur.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses di mana sebuah pesan atau informasi dikirimkan dari pengirim (*komunikator*) kepada penerima (*komunikan*) melalui media tertentu. Tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman bersama atau mendapatkan timbal balik (*feedback*). Komunikasi kantor dapat dipahami sebagai proses yang terstruktur. Proses ini diawali dengan pengembangan ide, lalu data diolah menjadi informasi, dan kemudian pesan disampaikan oleh pihak berwenang kepada mereka yang membutuhkan. Semua ini dilakukan dengan menggunakan media komunikasi kantor yang relevan, dengan harapan dapat memicu tindakan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif (Rohmah et al., 2023).

### **Fungsi Komunikasi Perkantoran**

Komunikasi sangat vital dalam interaksi sosial, terutama di lingkungan kantor yang merupakan inti sebuah organisasi. Scott dan Mitchell mengemukakan bahwa komunikasi memiliki empat fungsi inti yang krusial (Rahmah & Ristianah, 2023):

#### **1. Fungsi Kontrol**

Komunikasi berfungsi untuk mengatur perilaku anggota organisasi. Ini terlihat dari adanya hirarki wewenang, pedoman kerja, dan prosedur formal yang semuanya disampaikan melalui komunikasi.

#### **2. Fungsi Motivasi**

Komunikasi mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara menetapkan sasaran, memberikan umpan balik tentang kinerja, dan menghargai usaha mereka.

#### **3. Fungsi Emosi**

Komunikasi menyediakan saluran bagi individu untuk mengekspresikan perasaan, frustrasi, dan kepuasan mereka. Ini penting untuk menjaga kesehatan mental dan kesejahteraan emosional di tempat kerja.

#### **4. Fungsi Informasi**

Komunikasi adalah sarana utama untuk menyebarkan data dan informasi yang dibutuhkan anggota organisasi agar dapat membuat keputusan dan menyelesaikan tugas mereka secara efektif. Tanpa komunikasi yang lancar, aliran informasi akan terhambat, yang berpotensi menghambat produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

#### **Jenis Komunikasi Perkantoran**

##### **1. Komunikasi Atas Ke Bawah (*Top Down*)**

Salah satu bentuk komunikasi yang umum di kantor adalah komunikasi *top-down*, yaitu komunikasi dari atasan ke bawahan. Ini berarti pengirim pesan (komunikator) memiliki posisi struktural yang lebih tinggi daripada penerima pesan (komunikan). Sederhananya, ini seperti percakapan antara bos dan karyawannya. Komunikasi jenis ini sering ditemukan dalam bentuk perintah, evaluasi, atau sejenisnya, dan biasanya disampaikan oleh individu yang memegang jabatan seperti direktur, kepala bidang, atau posisi manajerial lainnya (Akib et al., 2023). Intinya, kapan pun komunikator memiliki hierarki yang lebih tinggi dari komunikan, itulah saat komunikasi top-down sedang berlangsung.

##### **2. Komunikasi Bawah Ke Atas (*Bottom Up*)**

Jenis komunikasi kedua ini merupakan kebalikan dari komunikasi sebelumnya, yaitu komunikasi dari bawah ke atas atau sering disebut komunikasi *bottom-up*. Dalam komunikasi ini, individu yang memiliki posisi struktural lebih rendah adalah pengirim pesannya, sementara penerima pesan berada di tingkat yang lebih tinggi. Contohnya bisa terlihat pada interaksi antara anggota tim dengan ketua tim, atau kepala bidang dengan direktur. Umumnya, komunikasi jenis ini berisi laporan pertanggungjawaban, laporan pelaksanaan kegiatan, atau laporan pekerjaan lainnya (Herlina Tantri, 2024).

##### **3. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal adalah jenis komunikasi yang menggabungkan aliran komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Ini terjadi ketika kedua arah komunikasi tersebut berlangsung hampir bersamaan atau dalam waktu yang berdekatan (Syarif, 2020). Dalam praktiknya, komunikasi vertikal ini sangat sering terjadi di lingkungan kantor. Hal ini karena ketika ada komunikasi dari atasan ke bawahan, atau sebaliknya, umumnya akan langsung direspons oleh pihak yang diajak bicara. Mengingat frekuensinya yang tinggi, komunikasi

vertikal memegang peranan penting dan menjadi salah satu jenis komunikasi utama yang mendominasi aktivitas di kantor.

#### 4. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah jenis komunikasi yang terjadi antara individu-individu yang memiliki kedudukan struktural yang setara dalam sebuah organisasi. Ini berarti komunikator dan komunikan adalah rekan kerja, terlepas dari posisi spesifik mereka, seperti antar pegawai, petugas kebersihan, atau penerima tamu. Oleh karena itu, komunikasi horizontal tidak mengandung unsur perintah atau kewajiban untuk diikuti. Baik pengirim maupun penerima pesan memiliki hak yang sama, dan tidak ada pihak yang berhak menyuruh pihak lain karena posisi mereka setara (Silviani, 2020).

#### Prinsip-prinsip Komunikasi

Komunikasi yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi. Priansa menekankan bahwa untuk mencapai hal tersebut, komunikasi harus berpegang pada prinsip dasar yang dikenal dengan REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*) berikut prinsip dasar komunikasi (Mulidah, 2025):

##### 1. Menghargai (*Respect*)

Dalam komunikasi kantor, rasa saling menghargai antara komunikator dan komunikan sangatlah penting. Ini berarti ketika seorang komunikator menyampaikan pesan, komunikan wajib mendengarkan dengan saksama, dan di sisi lain, komunikator juga harus menyampaikan pesan dengan jelas dan baik kepada komunikan.

##### 2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan untuk merasakan atau memahami apa yang orang lain rasakan atau pikirkan. Dalam komunikasi, empati berarti bahwa komunikan dapat memahami keluhan atau kesulitan yang dialami komunikator, dan begitu juga sebaliknya.

##### 3. Memahami (*Audible*)

Dalam komunikasi kantor, pemahaman yang akurat dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan komunikator sangat penting. Hal ini bertujuan agar komunikan tidak salah menafsirkan maksud dari komunikator.

##### 4. Jelas (*Clarity*)

Dalam komunikasi kantor, kejelasan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sangat krusial. Ini penting agar tidak terjadi kesalahpahaman pada pihak komunikan mengenai informasi yang disampaikan.

## 5. Rendah Hati (*Humble*)

Kerendahan hati berarti mengakui batasan dan kekurangan diri sendiri, yang mencegah seseorang untuk menjadi sombong atau angkuh. Dalam konteks komunikasi, baik komunikator maupun komunikan perlu memiliki sikap ini, yaitu menyadari keterbatasan kemampuan diri masing-masing.

## SIMPULAN

Komunikasi perkantoran memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran arus informasi di dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi, produktivitas, serta mempercepat pengambilan keputusan. Jenis komunikasi dalam perkantoran meliputi komunikasi atas ke bawah, bawah ke atas, vertikal, dan horizontal, yang masing-masing memiliki fungsi dan peran tertentu dalam memastikan kelancaran operasional organisasi.

Selain itu, komunikasi memiliki empat fungsi utama, yaitu sebagai alat kontrol, motivasi, ekspresi emosi, dan penyedia informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) harus diterapkan agar setiap individu dalam organisasi dapat menyampaikan dan menerima pesan dengan baik. Dengan penerapan sistem komunikasi yang optimal, organisasi dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempererat hubungan antarpegawai, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dalam mencapai tujuan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, S., Mulyaningsih, T., Suhadarliyah, S., Yusuf, S. Y. M., Sari, D. P., Purwaningsiwi, U., Amelia, D., Noekent, V., Masripah, I., Pertiwi, S. A., & others. (2023). *Komunikasi Bisnis*. Seval Literindo Kreasi.
- Herlina, S., Boer, R. F., Fasadena, N. S., Sos, M., Kede, A., Kahfi, M. A.-M., Sos, S., Ganiem, L. M., Putri, S. S., Hasibuan, N., & others. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Basya Media Utama.
- Herlina Tantri, H. T. (2024). *Analisis Komunikasi Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan*.
- Muhammada, R. G. Y. K., & Simamora, S. L. (2025). Implementasi Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Komunikata*57, 6(1), 141–151.
- Mulidah, S. (2025). Management Perkantoran. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 3(1).
- Rahmah, N. R., & Ristianah, N. (2023). Konsep Dasar Manajemen Perkantoran.

*INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 29–43.

Rohmah, N. R., Munir, M., & Mahrus, M. (2023). Komunikasi Perkantoran.

*JURNAL PIKIR: Jurnal Studi Pendidikan Dan Hukum Islam*, 9(2), 1–14.

Silviani, I. (2020). *Komunikasi organisasi*. Scopindo Media Pustaka.

Syarif, N. (2020). *Komunikasi kontemporer: Bisnis Islam di era digital*. Deepublish.

Waruwu, N. (2022). *Manajemen Perkantoran*. Indonesia Emas Group.