
PENGARUH SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KOORDINASI KERJA TIM DI LINGKUP PERKANTORAN

Intan Juwita Mukti

Program Studi Administrasi Perkantoran, Ekonomi dan Bisnis, Universitas

Pamulang

intanjuwitamukti@gmail.com**Abstrak**

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak sistem komunikasi internal terhadap kolaborasi tim dalam lingkungan perkantoran. Komunikasi internal yang efisien adalah kunci untuk mempermudah pertukaran informasi dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar anggota tim. Metode yang diterapkan adalah penelitian pustaka dan pengamatan untuk menganalisis bagaimana komunikasi internal yang terbuka, transparan, dan konsisten bisa meningkatkan pemahaman peran serta tanggung jawab anggota tim, sehingga memperbaiki koordinasi kerja. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa sistem komunikasi internal yang efektif, meliputi penggunaan saluran komunikasi yang sesuai dan penerapan komunikasi timbal balik, berperan penting dalam meningkatkan koordinasi tim, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan membangun lingkungan kerja yang efisien. Dengan demikian, manajemen komunikasi internal yang efektif menjadi elemen strategis dalam mendukung keberhasilan operasional kantor.

Kata kunci: Komunikasi, Koordinasi, Perkantoran.**Abstract**

This study aims to analyze the impact of internal communication systems on team collaboration in office environments. Efficient internal communication is key to facilitating the exchange of information and creating harmonious working relationships among team members. The methods applied include literature research and observation to analyze how open, transparent, and consistent internal communication can enhance the understanding of roles and responsibilities among team members, thereby improving work coordination. The research findings indicate that an effective internal communication system, which includes the use of appropriate communication channels and the application of feedback communication, plays a crucial role in enhancing team coordination, accelerating task completion, and fostering an efficient work environment. Thus, effective management of internal communication becomes a strategic element in supporting the operational success of the office.

Keywords: *Communication, Coordination, Office.***PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan pilar utama dalam keberhasilan organisasi modern, khususnya di lingkungan perkantoran yang dinamis dan kompetitif. Dalam konteks ini, efektivitas kerja tim dan koordinasi antaranggota menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi secara optimal. Muhammad (2001) menyatakan

bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi dengan kata lain penerima pesan dalam komunikasi internal adalah orang-orang dalam organisasi. Salah satu faktor yang sangat menentukan terciptanya koordinasi kerja tim yang solid adalah sistem komunikasi internal yang diterapkan dalam organisasi. Komunikasi internal merupakan aspek fundamental dalam organisasi yang berperan penting dalam membangun hubungan, meningkatkan efektivitas kerja, serta mendukung pencapaian tujuan bersama. Komunikasi internal tidak hanya berperan sebagai saluran pertukaran informasi, tetapi juga sebagai fondasi pembentukan sinergi, kepercayaan, dan kolaborasi di antara anggota tim. Komunikasi internal dalam organisasi kantor dapat berupa vertikal, horizontal, atau diagonal. Komunikasi vertikal terjadi antara atasan dan bawahan, keduanya mengajar, melaporkan, dan umpan balik. Komunikasi horizontal terjadi antara kolega yang memiliki posisi paralel. Ini sangat penting untuk memfasilitasi koordinasi antara departemen dan unit pekerjaan. Sementara itu, komunikasi miring menggabungkan individu dari berbagai tingkat dan unit untuk mempromosikan pertukaran informasi lintas fungsi, yang semakin dibutuhkan dalam struktur organisasi modern yang kompleks.

A. Hambatan dalam komunikasi internal

Koordinasi kerja tim di lingkungan kantor merupakan fondasi penting untuk mencapai tujuan bersama dan produktivitas secara optimal. Namun, dalam penerapannya di pekerjaan sehari-hari, berbagai masalah sering kali muncul dan menghambat efektivitas kerja tim. Adapun beberapa masalah timbul, antara lain :

1. Komunikasi yang tidak berjalan efektif

Komunikasi yang buruk merupakan akar dari banyak masalah koordinasi tim. Ketika anggota tim tidak saling berbagi informasi secara jelas, sering terjadi kesalahpahaman, kebingungan, dan bahkan terjadi konflik. Komunikasi yang tumpang tindih, di mana beberapa anggota mengerjakan tugas yang sama tanpa koordinasi, menyebabkan pekerjaan ganda, inefisiensi, dan gesekan antar anggota tim. Akibatnya, target tim sering molor dan hubungan kerja menjadi tidak harmonis.

2. Kurangnya kepercayaan antar anggota tim

Kepercayaan merupakan pondasi utama dalam kerjasama tim. Jika antar anggota tim merasa tidak nyaman dan tidak mempercayai satu sama lain, kemungkinan besar akan menghambat pekerjaan tim, di karenakan mereka cenderung enggan meminta bantuan satu sama lain, mengakui kelemahan, atau tidak berkolaborasi dalam menciptakan ide. Hal tersebut akan membuat kolaborasi menjadi kaku dan akan menghambat pencapaian tujuan bersama. Kurangnya kepercayaan juga akan mengakibatkan pendeklegasian tugas menjadi tidak optimal sehingga pekerjaan akan terhambat.

3. Pembagian tugas yang tidak jelas

Masalah koordinasi tim juga sering kali timbul akibat pembagian yang tidak merata, jelas, dan adil. Ketika peran dan tanggungjawab masing-masing anggota tidak didelegasikan dengan baik, maka akan terjadi yang namanya tumpeng tindih pekerjaan dimana pekerjaan yang dikerjakan double atau bahkan tidak dikerjakan sama sekali. Hal ini mengakibatkan ketidakseimbangan beban kerja dan potensi konflik antar anggota tim.

4. Tujuan yang tidak terarah dengan jelas

Tim yang tidak memiliki visi dan tujuan bersama yang jelas akan cenderung kehilangan arah. Ketidakjelasan tujuan dalam Kerjasama tim bisa menyebabkan anggota tim tidak selaras dalam upaya mereka, sehingga sinergi bersama sulit tercapai dan produktivitas menurun. Tanpa tujuan yang terukur, evaluasi kinerja pun menjadi sulit untuk dilakukan.

5. Kepemimpinan yang lemah

Pemimpin memainkan peran penting dalam mengarahkan, memotivasi, dan menjaga semangat tim. Kegagalan pemimpin dalam membuat keputusan yang tepat sering menyebabkan stres, demotivasi, dan penurunan produktivitas tim. Kepemimpinan yang buruk juga akan memperburuk komunikasi dan pembagian tugas.

6. Hambatan Keragaman dan Resistensi terhadap Perubahan

Keanekaragaman dalam tim bisa menjadi hal yang baik, tetapi jika tidak dikelola dengan baik, perbedaan pendapat dan cara kerja dapat menyebabkan konflik dan kesalahpahaman. Selain itu, resistensi terhadap perubahan, baik individu maupun kelompok, dapat menghambat tim untuk menyesuaikan diri dengan tantangan baru.

7. Kurangnya evaluasi dan umpan balik

Tanpa evaluasi berkala dan umpan balik yang konstruktif, sulit bagi tim untuk menentukan area mana yang perlu diperbaiki jika tidak ada evaluasi berkala dan umpan balik yang konstruktif. Masalah kecil dapat berubah menjadi konflik besar jika tidak ada cara untuk mengkomunikasikan kendala atau mengoreksi kesalahan.

8. Motivasi yang rendah

Kurangnya motivasi, baik karena lingkungan kerja yang tidak mendukung maupun apresiasi yang minim, dapat menurunkan semangat kerja tim. Anggota tim yang tidak termotivasi cenderung menjadi pasif dan tidak proaktif, yang pada akhirnya akan menghambat pencapaian tujuan tim.

B. Langkah yang bisa di ambil untuk mengatasi hambatan

Lalu apa solusi yang dapat dilakukan supaya permasalahan komunikasi internal tim bisa teratasi dan mengembalikan efisien kolaborasi kerja tim. Berikut beberapa solusi yang bisa dilakukan, antara lain :

1. Pelatihan komunikasi tim

Pelatihan komunikasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas interaksi antar anggota tim. Melalui pelatihan ini, anggota tim diajarkan bagaimana cara menyampaikan pesan dengan jelas, mendengarkan secara aktif, serta memberikan dan menerima umpan balik secara konstruktif. Selain itu, pelatihan juga membekali tim dengan keterampilan mengelola konflik, sehingga perbedaan pendapat dapat diselesaikan secara profesional tanpa menimbulkan permusuhan. Komunikasi yang baik akan mengurangi miskomunikasi dan memperkuat kerja sama.

2. Pembagian tugas yang jelas

Sejak awal, setiap anggota tim harus memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Pembagian tugas yang jelas mencegah tugas terabaikan atau tumpang tindih. Oleh karena itu, semua anggota mengetahui tugas apa yang harus dilakukan,

siapa yang bertanggung jawab, dan ke mana harus melaporkan masalah. Selain itu, ini meningkatkan rasa keseimbangan dalam tim dan meningkatkan tanggung jawab individu.

3. Melakukan rapat rutin dan evaluasi secara berkala

Menjadwalkan rapat rutin sangat penting untuk memantau perkembangan pekerjaan, mendiskusikan hambatan, dan mencari solusi bersama. Selain itu, evaluasi secara berkala diperlukan untuk memastikan apakah tujuan tim telah dicapai dan untuk menemukan area yang perlu diperbaiki. Rapat dan evaluasi menjadi tempat terbuka di mana anggota tim dapat berbagi pendapat satu sama lain, berbagi informasi, dan meningkatkan koordinasi.

4. Menggunakan platform komunikasi

Di era modern, koordinasi yang lancar dapat dicapai dengan menggunakan aplikasi komunikasi seperti WhatsApp, Slack, dan Microsoft Teams, serta platform manajemen proyek seperti Asana dan Trello. Penyimpanan dokumen secara terpusat, pembagian tugas, dan pertukaran informasi menjadi lebih mudah dengan platform ini. Dengan demikian, risiko miskomunikasi berkurang karena seluruh anggota tim dapat mengakses informasi yang sama kapan saja dan di mana saja.

5. Kepemimpinan yang kuat

Untuk mengarahkan, memotivasi, dan menjaga semangat anggota tim, pemimpin tim harus menjadi contoh dalam berkomunikasi, membuat keputusan yang bijak, dan menyelesaikan konflik secara bijaksana. Tim akan lebih kuat, memiliki tujuan yang jelas, dan bekerja sama saat menghadapi tantangan dengan kepemimpinan yang kuat.

6. Membangun kepercayaan dan apresiasi

Kepercayaan satu sama lain sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Anggota tim yang memiliki budaya saling percaya cenderung terbuka, berani menyuarakan ide mereka, dan tidak takut melakukan kesalahan. Selain itu, memberikan pujian, penghargaan, dan insentif untuk mengakui kontribusi setiap anggota akan meningkatkan motivasi dan kesetiaan. Oleh karena itu, setiap anggota tim merasa lebih dihargai dan lebih termotivasi untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

C. Hubungan antara komunikasi internal dengan efektivitas koordinasi dalam tim

Sistem komunikasi internal yang efektif sangat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas koordinasi tim di dalam organisasi. Komunikasi internal yang baik memungkinkan pertukaran informasi yang jelas, terbuka, dan terstruktur antar anggota, sehingga setiap individu memahami tugas, tanggung jawab, serta tujuan bersama. Hal ini tentunya dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman, multitafsir, tumpeng tindih, atau informasi yang tidak lengkap, yang sering kali menjadi sumber utama hambatan koordinasi dan penurunan kinerja tim. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi internal dapat meningkatkan pemahaman anggota terhadap pentingnya komunikasi, yang berdampak positif pada efektivitas kerjasama tim, meskipun peningkatannya mungkin belum signifikan dalam jangka pendek.

Sebaliknya, kurangnya komunikasi internal menyebabkan koordinasi menjadi tidak optimal, tugas-tugas tidak berjalan sesuai perannya, serta sering terjadi

miskomunikasi dan konflik antar anggota. Kondisi ini membuat proses kerja tidak efisien dan tujuan organisasi sulit tercapai. Oleh karena itu, komunikasi internal yang terjalin dengan baik menjadi salah satu komponen utama dalam membangun tim kolaborasi kerja yang efektif, efisien, dan mampu menghasilkan hasil yang maksimal sesuai sasaran organisasi

D. Pengaruh sistem komunikasi internal terhadap koordinasi kerja tim di perkantoran

Sistem komunikasi internal memiliki pengaruh besar terhadap koordinasi kerja tim di perkantoran karena menjadi fondasi utama dalam pertukaran informasi, instruksi, dan umpan balik antar anggota tim. Komunikasi internal yang efektif memastikan bahwa setiap anggota memahami visi, misi, dan tujuan organisasi, sehingga mereka dapat bergerak dalam satu arah yang selaras. Jika arahan, kebijakan, dan instruksi manajemen disampaikan dengan jelas dan konsisten, karyawan akan lebih mudah memahami peran dan tanggung jawab masing-masing anggota tim. Pada akhirnya, ini akan menghasilkan peningkatan produktivitas dan kualitas hasil kerja.

Keterlibatan dan kepercayaan karyawan juga seiring meningkat berkat sistem komunikasi internal yang baik. Dengan saluran komunikasi yang terbuka, anggota tim merasa dihargai karena dapat memberikan masukan, keluhan, atau saran untuk perbaikan pekerjaan kepada atasan mereka. Hal ini menciptakan suasana kerja yang menyenangkan di mana setiap pekerja ingin membuat kontribusi terbaik mereka dan merasa bahwa mereka adalah bagian dari tim yang dapat berkolaborasi. Kepercayaan yang dibangun dari komunikasi dua arah ini sangat penting untuk meningkatkan kerja sama tim dan koordinasi.

Manfaatkan perkembangan jaman, menggunakan teknologi dan alat komunikasi digital seperti email, chat, atau platform kolaborasi juga mempermudah koordinasi, terutama di lingkungan kerja hybrid atau jarak jauh. Dengan komunikasi asinkron, misalnya, anggota tim dapat tetap terhubung dan berkolaborasi tanpa harus hadir secara bersamaan, sehingga efisiensi kerja bisa meningkat dan risiko miskomunikasi dapat diminimalisir. Hal ini sangat relevan dalam menghadapi tantangan perubahan lingkungan kerja modern yang semakin fleksibel dan dinamis.

Sistem komunikasi internal berfungsi sebagai cara manajemen secara langsung memberikan instruksi dan petunjuk kerja kepada anggota tim. Fungsi perintah dan petunjuk ini sangat penting untuk tetap memastikan bahwa setiap tugas dilakukan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan, yang mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan akuntabilitas tim. Akibatnya, koordinasi antar anggota menjadi lebih terarah dan terukur.

Komunikasi internal yang efektif juga mendorong kreativitas dan inovasi. Suasana kerja yang kreatif dan adaptif akan terbentuk ketika anggota tim memiliki kebebasan untuk berbagi gagasan atau solusi masalah. Karena semua anggota staf terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan, organisasi akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru.

Sebaliknya, miskomunikasi, konflik, dan penurunan kepercayaan dan komitmen karyawan dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi internal. Dengan demikian, koordinasi menjadi tidak efektif, pekerjaan sering tumpang tindih, dan tujuan organisasi menjadi sulit dicapai. Oleh karena itu, evaluasi dan audit

komunikasi internal yang dilakukan secara teratur sangat penting untuk memastikan bahwa sistem komunikasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Secara keseluruhan, sistem komunikasi internal yang baik akan menghasilkan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan inovatif. Dengan menggunakan saluran yang tepat dan komunikasi yang terstruktur dengan baik, koordinasi kerja tim dapat berlangsung lebih efisien dan efektif, yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan secara berkelanjutan dan optimal.

E. Hubungan koordinasi tim dan komunikasi internal

Hubungan antara berbagai aspek komunikasi internal dan kolaborasi dalam tim sangat krusial untuk membangun kerja sama yang efektif di dalam organisasi. Aspek komunikasi internal mencakup hal-hal seperti kejelasan informasi, frekuensi komunikasi, metode komunikasi, sikap terbuka, dan umpan balik. Setiap aspek ini memiliki peranan langsung dalam cara anggota tim berinteraksi, berbagi informasi, dan menyelaraskan tugas sehingga koordinasi tim dapat berlangsung dengan baik.

Kejelasan informasi adalah salah satu aspek terpenting dalam komunikasi internal yang sangat berpengaruh terhadap koordinasi tim. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti dapat menghindarkan terjadinya kesalahan paham di antara anggota tim. Ketika informasi disampaikan dengan baik, anggota tim dapat memahami peran dan tanggung jawab masing-masing secara tepat, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas dengan efisien dan sesuai dengan tujuan bersama. Sebaliknya, informasi yang tidak jelas atau tidak lengkap dapat menyebabkan kebingungan dan menghambat proses koordinasi.

Umpan balik adalah aspek komunikasi di dalam organisasi yang sangat krusial untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan diterima dengan baik dan tindakan yang diambil sesuai dengan ekspektasi. Umpan balik yang cepat dan positif memberikan kesempatan bagi tim untuk melakukan perubahan dengan tepat, memperbaiki kesalahan, dan meningkatkan performa secara terus-menerus. Oleh karena itu, aspek komunikasi internal yang terjaga dengan baik akan memperkuat kerjasama tim dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

Dimensi komunikasi internal yang paling berpengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kerja sama tim adalah sifat terbuka dan interaktif dari komunikasi, terutama dalam bentuk dialog dua arah yang aktif dan kemampuan untuk mendengarkan. Keterbukaan ini mencakup kemampuan organisasi untuk menyediakan saluran komunikasi yang memungkinkan karyawan tidak hanya mendapatkan informasi dari pihak manajemen, tetapi juga memberikan umpan balik, menyampaikan gagasan, serta mengajukan pertanyaan atau keluhan kepada atasan.

Manfaat teoritis bagi kemajuan ilmu komunikasi organisasi sangat signifikan, khususnya dalam membantu pemahaman yang lebih dalam mengenai proses, dinamika, dan dampak komunikasi di dalam organisasi. Teori komunikasi organisasi berperan dalam menyusun dan menggambarkan fakta-fakta komunikasi, sehingga peneliti dan akademisi dapat melakukan analisis, penjelasan, dan prediksi terhadap fenomena komunikasi yang muncul di organisasi masa kini. Dengan adanya teori, kemajuan ilmu komunikasi organisasi menjadi lebih terarah, terstruktur, dan dapat

diterapkan untuk menghadapi tantangan komunikasi yang semakin rumit di zaman globalisasi.

Selain itu, pemahaman mengenai teori komunikasi dalam organisasi dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analisis baik bagi mahasiswa maupun para profesional. Teori komunikasi tidak hanya menambah wawasan, tetapi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi dua arah dalam mengubah pandangan dan perilaku anggota organisasi. Hal ini mendorong penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam, baik pada level makro seperti budaya organisasi, maupun pada level mikro seperti interaksi antar individu dalam sebuah tim.

Dari segi praktis, keuntungan bagi manajemen kantor dalam meningkatkan koordinasi tim sangat jelas. Memahami teori komunikasi organisasi bisa menjadi landasan untuk merancang strategi komunikasi internal yang efektif, seperti memilih saluran yang tepat, membangun komunikasi dua arah, dan menciptakan budaya keterbukaan serta kerja sama. Manajemen yang menerapkan prinsip komunikasi organisasi akan lebih gampang dalam mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi, seperti gangguan, prasangka, atau perbedaan kepentingan, sehingga bisa segera melakukan perbaikan yang diperlukan.

Manfaat praktis lainnya mencakup peningkatan efisiensi dan produktivitas dalam kerja tim. Dengan adanya komunikasi yang terorganisir dan jelas, setiap individu dalam tim mengerti peran, tanggung jawab, dan tujuan kolektif. Ini mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi, duplikasi tugas, serta konflik internal, sehingga koordinasi tim berjalan lebih baik dan hasil kerja menjadi lebih maksimal. Selain itu, komunikasi yang efektif juga memperkuat rasa saling percaya dan keterlibatan antar anggota tim, yang merupakan dasar penting untuk membangun tim yang kuat.

Secara keseluruhan, keuntungan teoritis dan praktis dari pengembangan ilmu komunikasi dalam organisasi saling melengkapi satu sama lain. Teori menyediakan kerangka konseptual yang kokoh untuk memahami dan mengelola komunikasi dalam organisasi, sedangkan implementasi praktisnya membantu manajemen kantor menciptakan suasana kerja yang harmonis, fleksibel, dan berfokus pada pencapaian tujuan bersama. Dengan begitu, baik dunia pendidikan maupun praktisi organisasi mendapatkan dasar yang kuat untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas komunikasi serta koordinasi tim di jaman sekarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian komunikasi internal merujuk pada proses tukar-menukar informasi, gagasan, dan pesan yang berlangsung di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, yang melibatkan karyawan, tim, dan pengelola. Proses komunikasi ini dapat dilakukan secara lisan, tulisan, resmi, atau tidak resmi, dengan tujuan agar semua anggota organisasi memahami tujuan, nilai, dan pedoman perusahaan secara kolektif. Melalui komunikasi internal yang efisien, karyawan tidak hanya terhubung satu sama lain, tetapi juga memperoleh informasi terkini mengenai kebijakan dan inisiatif perusahaan, yang berkontribusi pada pembentukan kepercayaan dan pengurangan rumor yang tidak relevan.

Peran utama dari komunikasi internal adalah sebagai jembatan antara pihak manajemen dan karyawan, serta antar departemen di dalam organisasi, sehingga

mendukung kolaborasi yang baik dan mempertahankan fokus bersama dalam mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi internal juga sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan dengan membuat mereka merasa dihargai dan diakui, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kepuasan dalam bekerja. Selain itu, komunikasi internal berfungsi untuk menjaga hubungan harmonis antar karyawan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pertukaran ide dan umpan balik yang konstruktif.

Dalam perspektif yang lebih luas, komunikasi internal menjadi kunci bagi keberhasilan organisasi karena dapat menciptakan keterlibatan karyawan yang tinggi dan mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan yang akurat. Organisasi yang memiliki strategi komunikasi internal yang solid biasanya menunjukkan kinerja yang lebih baik, tingkat kepuasan karyawan yang tinggi, serta citra yang positif di mata pemangku kepentingan eksternal. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu memastikan komunikasi internal berlangsung secara efektif dan dua arah, sehingga setiap anggota organisasi dapat memberikan kontribusinya secara optimal dan merasa menjadi bagian penting dari perusahaan.

A. Dimensi Komunikasi Internal

Dimensi komunikasi internal dalam sebuah organisasi meliputi komunikasi secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal berlangsung antara individu dengan tingkat hierarki yang berbeda, seperti dari atas ke bawah (downward) maupun sebaliknya, dari bawah ke atas (upward). Biasanya, komunikasi ini mencakup instruksi, kebijakan, umpan balik, atau laporan. Di sisi lain, komunikasi horizontal terjadi antara orang atau departemen yang berada dalam posisi yang setara dalam struktur organisasi, bertujuan untuk melakukan koordinasi, bekerja sama, dan menyelesaikan masalah secara kolektif. Sementara itu, komunikasi diagonal merujuk pada pertukaran informasi antara individu dari divisi yang berbeda dan jabatan yang berbeda, tanpa memperhatikan rantai komando langsung, contohnya interaksi antara staf keuangan dan supervisor pemasaran.

- a. Komunikasi vertikal merujuk pada pertukaran informasi antara orang atau kelompok yang berada di tingkat hierarki yang berbeda dalam suatu organisasi, seperti antara pimpinan dan karyawan. Jenis komunikasi ini dapat berlangsung dari atas ke bawah, contohnya instruksi, peraturan, atau perintah dari atasan kepada staf, atau sebaliknya, dari bawah ke atas, yaitu laporan, umpan balik, atau saran dari karyawan kepada atasan.
- b. Komunikasi horizontal terjadi di antara orang atau kelompok yang berada pada tingkatan atau posisi yang sama dalam struktur organisasi. Tujuannya adalah untuk melakukan koordinasi, kerjasama, dan bertukar informasi antar bagian atau tim yang setara, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan risiko terjadinya miskomunikasi antara divisi.
- c. Komunikasi diagonal, atau yang sering disebut sebagai miring, adalah proses pertukaran informasi yang melibatkan individu dari unit atau departemen yang berbeda dengan tingkat jabatan yang tidak sama, tanpa harus mengikuti jalur komando secara langsung. Contoh dari jenis komunikasi ini adalah interaksi antara staf bagian keuangan dan atasan di bidang pemasaran.

Komunikasi diagonal mempercepat aliran informasi antar bagian dan memperkuat kerja sama antar fungsi dalam organisasi.

B. Indikator Komunikasi Internal

Indikator komunikasi internal yang berjalan dengan baik mencakup kejelasan pesan, keterbukaan, dan efisiensi jalur komunikasi. Kejelasan pesan berarti informasi yang disampaikan dalam organisasi harus dapat dimengerti dengan mudah, tidak membingungkan, dan relevan dengan kebutuhan penerima, sehingga setiap individu dapat melakukan tugasnya dengan baik dan mengerti tujuan organisasi dengan jelas dan terperinci.

Keterbukaan dalam komunikasi internal berarti adanya kesempatan bagi setiap anggota organisasi untuk mengungkapkan pandangan, masukan, atau keluhan dengan terbuka tanpa takut akan dampak buruk. Keterbukaan ini berkontribusi pada kelancaran kerja, meningkatkan disiplin, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab dan semangat kerja karyawan.

Efisiensi saluran komunikasi merujuk pada penggunaan media atau saluran komunikasi yang sesuai, mudah diakses, dan mampu menjangkau semua anggota organisasi, baik melalui pertemuan, email, memo, atau aplikasi digital. Jalur komunikasi yang efisien akan memastikan bahwa informasi dapat mengalir dengan lancar dan cepat di antara seluruh anggota tim, sehingga mendukung produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

C. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi internal

Faktor-faktor yang memengaruhi koordinasi tim di lingkungan kerja mencakup beberapa elemen utama. Pertama, komunikasi yang baik sangatlah krusial karena memungkinkan anggota tim untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan efektivitas kerja. Komunikasi yang transparan juga berkontribusi pada penanganan masalah yang mungkin muncul lebih awal dan mengurangi konflik di antara anggota tim.

Kedua, kepemimpinan yang efektif memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan semangat, memfasilitasi koordinasi, serta membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat. Seorang pemimpin yang mampu menjelaskan pembagian tugas dengan jelas akan menghindari tumpang tindih pekerjaan dan memperjelas apa yang menjadi prioritas di antara anggota tim.

Selain itu, kepercayaan antara anggota tim, penugasan yang jelas, dukungan dari organisasi, serta kemampuan dan pengalaman dari para anggota juga sangat memengaruhi. Kepercayaan menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan mendukung kerjasama, sedangkan penugasan yang jelas dan dukungan organisasi berkontribusi pada peningkatan kejelasan peran dan pengurangan konflik di dalam tim.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan observasi. Data yang dikumpulkan diambil dari beberapa sumber yang melibatkan kajian literatur terkait dengan peran dan fungsi komunikasi internal. Sumber-sumber ini mencakup berbagai artikel jurnal dan penelitian sebelumnya yang

relevan dengan topik penelitian. Kajian pustaka ini memberikan dasar teori yang kuat untuk analisis data. Proses analisis dilakukan secara induktif, mulai dari pengumpulan data spesifik hingga penarikan kesimpulan umum mengenai pengertian secara luas, kendala yang hadapi, serta bagaimana Langkah yang harus di ambil untuk memperbaikinya. Observasi tambahan digunakan untuk memvalidasi temuan teoritis dan memperoleh gambaran yang lebih lengkap tentang praktik sehari-hari di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang detail dan akurat tentang pentingnya komunikasi internal dalam kolaborasi tim untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan program pelatihan dan pendidikan bagi para karyawan yang dituntut untuk bekerja secara kelompok, serta memberikan wawasan bagi manajemen dalam mengoptimalkan fungsi komunikasi internal di tempat kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi sebagai salah satu alat dalam menjalankan proses kegiatan pencapaian tujuan, maka apabila komunikasi berjalan dengan baik dan efektif maka akan mengakibatkan daya guna organisasi lebih besar dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Mardani Eka, N. (2013). Menunjukkan bahwa keberadaan komunikasi internal yang baik, yang mencakup kejelasan informasi, sikap terbuka, dan saluran komunikasi yang efisien, memiliki pengaruh besar terhadap koordinasi kerja tim dalam suatu organisasi. Data yang dihimpun melalui kuesioner dan diproses secara statistik menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal yang terjalin, semakin tinggi tingkat koordinasi antara anggota tim. Ini terlihat dari indikator komunikasi internal berkontribusi positif terhadap koordinasi tim.

Kejelasan informasi menjadi elemen kunci dalam mendukung kelancaran koordinasi tim. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi, sehingga setiap anggota tim dapat melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing. Selain itu, keterbukaan dalam komunikasi memungkinkan anggota tim untuk saling memberikan masukan, bertanya, dan mengungkapkan kesulitan yang dihadapi tanpa merasa ragu, sehingga menciptakan suasana kerja yang kolaboratif dan suportif.

Keefektifan saluran komunikasi internal juga terbukti memengaruhi koordinasi tim. Menggunakan saluran komunikasi yang tepat, baik formal maupun informal, mempercepat penyampaian informasi dan menjamin bahwa pesan diterima oleh seluruh anggota tim secara merata. Ini sangat penting, terutama dalam situasi kerja yang dinamis dan memerlukan respons cepat terhadap perubahan atau tantangan yang muncul di lingkungan organisasi atau perusahaan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan betapa pentingnya komunikasi internal dalam membangun tim yang solid dan terkoordinasi di lingkungan perkantoran. Organisasi disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada sistem komunikasi internal, baik dari segi kejelasan pesan, keterbukaan interaksi, maupun pemilihan saluran komunikasi yang tepat, agar bisa menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi internal yang baik tidak hanya meningkatkan koordinasi kerja tim, tetapi juga berpengaruh pada peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Koordinasi yang efektif mempermudah pencapaian tujuan bersama, mengurangi potensi konflik, dan memperkuat rasa kebersamaan di antara anggota tim. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan sistem komunikasi internal yang terstruktur dan terbuka sangat disarankan bagi organisasi yang ingin meningkatkan efektivitas kerja timnya.

Saran terhadap manajemen kantor secara aktif menciptakan dan menjaga sistem komunikasi internal yang terbuka serta jelas. Pihak manajemen juga perlu memberikan pelatihan komunikasi kepada seluruh anggota tim agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik dan tidak menyebabkan penafsiran yang salah. Selain itu, sangat penting untuk memanfaatkan teknologi komunikasi yang tepat untuk mempercepat penyampaian informasi dan mendukung interaksi antara anggota tim, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal.

Di sisi lain, organisasi sebaiknya secara rutin menilai efektivitas komunikasi internal dan meminta tanggapan dari karyawan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses koordinasi kolaborasi tim. Dengan cara ini, perbaikan dan inovasi dalam sistem komunikasi dapat dilakukan secara terus-menerus untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan responsif terhadap perubahan dan kemajuan efektivitas pekerjaan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja tim serta mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryadi, R. N., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., & Hamsinah, H. (2022). Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(3), 702-709.
- Kristina Munthe, Ermina Tiorida. 2017. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 3, No. 1, hal 86-97
- Mardani Eka Ningrum. 2013. Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja. INDEPT, Vol. 3, No.1
- Muhammad, Arni. 2001. Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara. Jakarta.
- Abdurrachman, Oemi 1983, Dasar-Dasar Publik Relation, Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendy, Onong, Ucahjana, 1993, Human Relation dan Public Relation, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Nurzaman, F., Marifah, M. R., & Haryadi, R. N. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cipta Mandiri Technology Di Jakarta Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5(2), 93-107.
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mackessen Indonesia. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(3), 154-159.
- Titis Gandariani. 2023. Pendekatan Komunikasi Internal dan Eksternal Public Relations: Analisis Strategis dalam Komunikasi Organisasi. Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi. Volume 7, Nomor 2, hal . 91 - 100.