

Komunikasi Efektif dalam Organisasi

Bela Safitri¹, Nendi Sahrul Mujahid²

¹STIT NU Al-Farabi Pangandaran, e-mail: belasafitri@stittualfarabi.ac.id

²STIT NU Al-Farabi Pangandaran, e-mail: nendisahrulmujahid@gmail.com

Histori Naskah

Diserahkan:
16-01-2024

Direvisi:
28-01-2024

Diterima:
29-01-2024

Keywords : Effective Communication, Organization

ABSTRACT

Communication is an instrument that humans use to interact with others, both in everyday life and in organizational life. In organizations, communication is a tool that functions as a liaison and generates motivation between each member so that an organization can move forward. The purpose of this research is to describe various aspects of effective communication in an organization. This study is library research. The data comes from various book literature and scientific journals. From this study, it is concluded that an effective communication process is a requirement for good cooperation to achieve organizational goals. The communication process in this formal structure can essentially be divided into three dimensions, namely: vertical dimension, horizontal dimension, and external dimension of the organization. An organizational structure tends to influence the communication process: Thus communication from subordinates to leaders is very different from communication between each other.

ABSTRAK

Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan berbagai aspek dalam komunikasi efektif dalam sebuah organisasi. Kajian ini ialah penelitian kepustakaan. Datanya berasal dari berbagai literatur buku dan jurnal ilmiah. Dari kajian ini, disimpulkan bahwa proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikatnya dapat dibedakan atas tiga dimensi, yaitu: Dimensi vertikal, Dimensi horizontal, Dimensi luar organisasi. Suatu struktur organisasi cenderung untuk mempengaruhi proses komunikasi: Dengan demikian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan sangat berbeda dengan komunikasi antar sesamanya.

Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Organisasi

Corresponding Author : Bela Safitri, STIT NU AL-Farabi Pangandaran, Jl. Raya Cigugur KM. 3, Kompleks Pesantren Babakan Jamanis, Kel. Karang Benda, Kec. Parigi, Kab. Pangandaran, e-mail: belasafitri@stittualfarabi.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, tantangan komunikasi efektif sering kali muncul, seperti ketidakjelasan pesan, kurangnya transparansi, dan kesulitan mendengarkan secara efektif (Sari, 2016). Konflik kepentingan, kekurangan umpan balik konstruktif, serta kurangnya alat dan proses komunikasi yang efektif juga menjadi hambatan yang dapat merugikan hubungan internal dalam organisasi (Abidin, 2020). Setiap organisasi mempunyai hierarki wewenang dan panduan formal yang harus dipatuhi oleh para karyawannya. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan setiap individu dan kelompok untuk membuat/mengambil keputusan. Agar kinerja efektif masing-masing kelompok perlu mempertahankan berbagai kontrol terhadap anggotanya, merangsang dan memotivasi para anggota untuk bekerja, menyediakan sarana untuk mengungkapkan emosi, dan mengambil keputusan.

Komunikasi efektif memiliki peran krusial dalam keberhasilan suatu organisasi. Dalam dinamika yang terus berkembang, kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan efisien menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan operasional dan pencapaian tujuan organisasi (Mahmudah, 2015). Pentingnya komunikasi efektif dalam konteks organisasi, dengan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi, serta memberikan pandangan terhadap strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi di dalam suatu entitas organisasional.

Penelitian mengenai komunikasi efektif sudah banyak dilakukan. Penelitian atau ulasan dalam topik ini sejauh ini bermaksud mengulas pengertian, fungsi, dan peran komunikasi dalam organisasi secara umum (Hermawan & Barlian, 2004). Ada juga yang sudah menelaah peran komunikasi dalam sebuah organisasi kemasyarakatan (Gutama, 2010). Ada juga penelitian yang sudah mengkaji peran komunikasi dalam lembaga pendidikan (Dewi & Poernomo, 2022). Penelitian ini mengambil sisi yang berbeda dari penelitian yang disebutkan. Penelitian ini mengkaji persoalan komunikasi efektif dalam organisasi dari sudut pandang dimensi, tantangan, dan strategi. Penelitian ini diharapkan memperjelas maksud komunikasi efektif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kajian pustaka. Penelitian kajian pustaka adalah hasil analisa berbagai informasi konseptual serta data-data kualitatif maupun kuantitatif dari berbagai sumber tertulis atau catatan-catatan (Zed, 2008). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka yang berfungsi sebagai tuntunan dalam mengkaji suatu masalah penelitian. Pada penelitian kajian pustaka ini yang digunakan adalah buku dan jurnal nasional yang telah diringkas dan dianalisa. Data yang terkumpul dianalisis dengan cara mereduksi data, menyajikannya, dan menarik kesimpulan (Miles & Huberman, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Organisasi dan Keterkaitannya dengan komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses yang mana seseorang, kelompok, atau organisasi (*sender*) mengirimkan informasi (*message*) pada orang lain, kelompok, atau organisasi (*receiver*). Proses komunikasi umumnya mengikuti beberapa tahapan. Pengirim pesan mengirimkan informasi pada penerima informasi melalui satu atau beberapa sarana komunikasi (Nurrohim & Anatan, 2009). Proses berlanjut dimana penerima mengirimkan *feedback* atau umpan balik pada pengirim pesan awal. Dalam proses tersebut terdapat distorsi-distorsi yang mengganggu aliran informasi yang dikenal dengan *noise*.

Suatu struktur organisasi cenderung untuk mempengaruhi proses komunikasi. Dengan demikian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan sangat berbeda dengan komunikasi antar sesamanya. Secara tradisional, struktur organisasi dipandang sebagai suatu jaringan tempat mengalirnya informasi (Handayani, 2024). Oleh karena itu, dalam hubungannya dengan suatu

jaringan, maka isi komunikasi akan terdiri dari hal-hal berikut ini: a) *Instruksi dan perintah* untuk dikerjakan atau tidak untuk dikerjakan selalu dikomunikasikan ke bawah melalui rantai komando dari seseorang kepada orang yang berada di bawah hierarkinya langsung; b) *Laporan, pertanyaan, permohonan*, selalu dikomunikasikan ke atas melalui rantai komando dari seseorang kepada atasannya langsung.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara efisien dipengaruhi oleh berbagai faktor. Keterampilan dan pengetahuan anggota organisasi berperan penting dalam proses tersebut. Komunikasi yang baik, yang dikembangkan dan diatur dengan baik dalam organisasi, menjadi faktor kunci. Komunikasi yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang lancar dan dapat meningkatkan pelayanan organisasi secara keseluruhan. Sehingga, aspek komunikasi menjadi elemen penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Seorang pemimpin yang menjalankan peran pemimpin perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang fakta bahwa individu adalah bagian penting dari organisasi. Akibatnya, mereka perlu terlibat dalam pendelegasian tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi tanpa mengabaikan faktor budaya dan lingkungan organisasi atau adanya kesepakatan antara manajemen dan bawahan. Komunikasi yang berkualitas, termasuk sikap antusias terhadap seluruh kegiatan operasional, komunikasi dua arah antara pimpinan dan anggota, serta perhatian yang cukup dalam hubungan dengan bawahan, sangat diperlukan untuk mendukung fungsi tersebut.

Struktur organisasi memainkan peran penting dalam mengarahkan aliran komunikasi di dalamnya. Komunikasi dari bawahan kepada pimpinan cenderung melibatkan instruksi dan perintah yang mengalir melalui rantai komando hierarki. Sebaliknya, laporan, pertanyaan, dan permohonan sering dikomunikasikan ke atas melalui hierarki struktur organisasi. Dengan kata lain, informasi bergerak sesuai dengan tingkatan hierarki, memengaruhi cara komunikasi terjadi di dalam suatu organisasi.

B. Proses Komunikasi dalam Struktur Formal

Kalau dalam organisasi dikenal adanya susunan organisasi formal dan informal, maka di dalam komunikasinya pun dikenal komunikasi formal dan informal. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikatnya dapat dibedakan atas tiga dimensi (Musliamin, 2018):

1. Dimensi vertikal, adalah dimensi komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya dari bawah ke atas, seperti yang tergambar dalam susunan organisasi yang melukiskan hubungan kerja antara atasan dan bawahan. Contohnya, atasan memberikan arahan kepada bawahan, dan sebaliknya, bawahan memberikan laporan atau umpan balik kepada atasan.
2. Dimensi horizontal, yakni pengiriman dan penerimaan berita atau informasi yang dilakukan antara berbagai pejabat yang mempunyai kedudukan sama. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai koordinasi antar bagian atau unit kerja. Komunikasi horizontal bisa terjadi melalui komunikasi tertulis atau lisan, seperti pertemuan antar pejabat yang setara.
3. Dimensi luar organisasi, dimensi komunikasi ini timbul sebagai akibat dari kenyataan bahwa suatu organisasi tidak bisa hidup sendirian. Organisasi perlu berkomunikasi dengan pihak luar, seperti pelanggan, mitra bisnis, atau badan pemerintah, untuk menjaga keseimbangan dan kesinambungan dalam lingkungannya.

Jadi, dalam suatu organisasi, pemahaman terhadap tiga dimensi komunikasi formal (vertikal, horizontal, dan luar organisasi) membantu menciptakan kerangka kerja yang efektif untuk mengelola aliran informasi antara atasan dan bawahan, antar pejabat setara, dan dengan pihak eksternal. Hal ini mendukung koordinasi internal, adaptasi terhadap lingkungan eksternal, dan menjaga kelangsungan hidup organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian

sebuah organisasi dapat lebih efektif mengelola proses komunikasi formal dalam berbagai arah dan konteks.

Tujuan komunikasi dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Menjelaskan sesuatu kepada seseorang (komunikator), agar komunikator dapat mengerti apa yang dikomunikasikan oleh komunikan.
2. Mendorong orang untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengharapkan tindakan.
3. Membujuk orang lain untuk setuju dan mendukung tentang pendapat kita.

Jadi secara singkat tujuan komunikasi adalah untuk mengharapkan perhatian dan tindakan orang lain. Tujuan komunikasi di atas mencerminkan beberapa fungsi dasar dari proses komunikasi:

1. Pemahaman : Tujuan pertama adalah menjelaskan suatu informasi agar komunikator dapat memahaminya. Komunikasi efektif memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh pihak yang menerima (komunikan) (Sulastris et al., 2023)
2. Mendorong Tindakan : Komunikasi sering digunakan untuk mendorong orang untuk melakukan sesuatu. Pesan dapat dirancang untuk memotivasi atau mengarahkan tindakan tertentu dari penerima pesan (Handayani, 2024).
3. Persuasi : Komunikasi juga sering digunakan untuk mempengaruhi pendapat dan sikap orang lain. Membujuk orang untuk setuju dan mendukung pandangan atau pendapat kita adalah bagian dari tujuan persuasif dalam komunikasi (Hermawan & Barlian, 2004).

C. Komunikasi Efektif dan Komponennya

Setiap tujuan tersebut mencerminkan kebutuhan yang berbeda dalam berkomunikasi, yang dapat mencakup penyampaian informasi, perubahan perilaku, atau membangun dukungan terhadap suatu ide atau gagasan. Komunikasi yang efektif melibatkan pemahaman konteks dan audiens untuk mencapai tujuan tersebut. Mencapai tujuan komunikasi efektif, diperlukan komponen komunikasi efektif. Berikut ini ialah komponen-komponen komunikasi efektif (Dwi, 2023):

1. *Encoding* (Pengkodean): Ini adalah proses di mana pengirim menyusun dan mengubah informasi menjadi format yang dapat dipahami oleh penerima. Pengkodean yang baik memastikan pesan dapat disampaikan secara jelas dan efektif (Cuofano, 2024).
2. *Decoding* (Pemecahan Kode): Setelah pesan dikirim, penerima perlu memahami dan menerjemahkan informasi tersebut. Pemecahan kode yang baik melibatkan kemampuan penerima untuk mengartikan pesan sesuai dengan konteks dan pengkodean yang digunakan oleh pengirim.
3. Konteks (*Context*): Merupakan lingkungan atau situasi di mana komunikasi terjadi. Faktor-faktor seperti lokasi, waktu, dan karakteristik orang yang terlibat dapat memengaruhi bagaimana pesan dipahami dan diterima.
4. Bahasa Tubuh (*Body Language*): Melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan sikap yang digunakan untuk menyampaikan pesan tanpa kata-kata. Komunikasi non-verbal ini dapat menambah dimensi ekstra pada pemahaman pesan.
5. Gangguan/Hambatan (*Interference*): Merupakan segala hal yang dapat menghalangi atau mengganggu proses komunikasi. Ini dapat berupa gangguan fisik, emosi, atau bahkan perbedaan budaya yang mempengaruhi pemahaman dan interpretasi pesan.
6. Pikiran Terbuka (*Be Open-minded*): Mengacu pada sikap terbuka terhadap ide, pandangan, atau pendapat orang lain. Kesiapan untuk mendengarkan tanpa menghakimi dapat meningkatkan hubungan dan memungkinkan komunikasi yang lebih efektif.

7. Mendengarkan dengan Aktif (Active Listening): Lebih dari sekadar mendengar, ini melibatkan usaha aktif untuk memahami dan merespons pesan dengan baik. Mendengarkan dengan aktif melibatkan kontak mata, anggukan kepala, dan tanggapan yang menunjukkan perhatian.
8. Refleksi (Reflection): Ini melibatkan mengonfirmasi pemahaman pesan dengan merangkum kembali atau menjelaskan kembali isi utama yang telah disampaikan oleh orang lain. Ini membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa pesan telah diterima dengan benar.

Dengan memahami dan mengintegrasikan semua komponen ini, komunikasi dapat menjadi lebih efektif dan saling pengertian dapat tercapai dengan lebih baik. Selanjutnya, ada berbagai faktor yang berkaitan dengan komunikasi antara lain: (a) keterbukaan, (b) empati, (c) sikap mendukung, (d) sikap positif, (e) Kesamaan.

1. Keterbukaan: Ini menandakan seberapa terbuka seseorang dalam berkomunikasi. Orang yang terbuka akan lebih jujur dan transparan dalam menyampaikan ide atau perasaannya.
2. Empati: Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain. Dengan menjadi empatik, seseorang dapat lebih baik memahami perspektif orang lain dan merespons dengan lebih baik.
3. Mendukung: Menciptakan lingkungan yang positif dan bersahabat dalam komunikasi. Memberikan dukungan dan dorongan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kenyamanan dalam berbicara.
4. Sikap Positif: Menunjukkan sikap optimis dan konstruktif. Sikap positif dapat membangun suasana yang menyenangkan dan mendorong kolaborasi yang produktif.
5. Kesamaan: Merujuk pada persamaan antara pihak yang berkomunikasi, baik itu nilai-nilai, latar belakang, atau pengalaman hidup. Kesamaan ini dapat memperkuat hubungan dan memudahkan pemahaman antar individu.

Jadi, faktor-faktor ini bersama-sama membentuk landasan untuk komunikasi yang efektif dan harmonis antara individu.

Komunikasi bisa dikatakan efektif jika:

1. pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh komunikan,
2. komunikan bersikap atau berperilaku seperti apa yang dikehendaki oleh komunikator dan ada kesesuaian antar-komponen. Menurut teori tentang efektivitas pesan yang berasumsi bahwa jika komunikasi diharapkan efektif maka pesan-pesannya perlu dikemas sedemikian rupa sehingga sesuai atau merupakan kebutuhan komunikan.
3. Menarik perhatian, dalam arti baru tidak biasa. Simbol yang digunakan hendaknya mudah dipahami, meliputi bahasa, istilah, kata-kata atau kalimatnya.
4. Komunikator menganjurkan menggunakan sesuatu, maka hendaknya sesuatu tersebut mudah didapat dengan menggunakan cara tertentu, termasuk misalnya tentang tempatnya.

D. Tantangan dan Strategi Komunikasi

Tantangan komunikasi efektif dalam sebuah organisasi dapat dijelaskan lebih detail:

1. Ketidaktepatan Pesan. Pesan yang tidak jelas atau ambigu dapat menyebabkan kebingungan di antara anggota organisasi. Hal ini dapat menghambat pemahaman yang tepat dan menyebabkan tindakan yang tidak sesuai.
2. Kurangnya Transparansi. Keberhasilan organisasi sering kali bergantung pada tingkat transparansi dalam komunikasi. Jika informasi tidak disampaikan secara terbuka, dapat timbul ketidakpercayaan dan spekulasi yang merugikan.

3. Kesulitan Mendengarkan secara Efektif. Kurangnya keterampilan mendengarkan yang baik dapat menyulitkan pertukaran ide dan informasi. Ini dapat membatasi pemahaman dan menghambat kolaborasi.
4. Konflik Kepentingan. Perbedaan kepentingan di antara anggota organisasi dapat menciptakan konflik. Jika tidak diatasi dengan baik, konflik tersebut dapat merugikan hubungan kerja dan produktivitas.
5. Kekurangan Umpan Balik Konstruktif. Keterbatasan umpan balik yang bersifat konstruktif dapat menghambat perkembangan individu dan organisasi. Umpan balik yang kurang jelas atau tidak mendukung pertumbuhan dapat mengurangi motivasi anggota tim.
6. Kekurangan Alat dan Proses Komunikasi yang Efektif. Tidak adanya atau kurangnya alat dan proses komunikasi yang efektif dapat menyulitkan pengiriman dan penerimaan informasi. Ini dapat memperlambat respons dan membuat koordinasi menjadi tidak efisien.

Mengatasi tantangan ini memerlukan upaya yang berkelanjutan, termasuk perencanaan komunikasi yang baik, pengembangan keterampilan komunikasi, promosi transparansi, dan penanganan konflik secara konstruktif.

Beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi di dalam suatu entitas organisasi melibatkan:

1. Komunikasi Terbuka. Fasilitasi saluran komunikasi yang terbuka untuk mendorong dialog dan pertukaran ide.
2. Pelatihan Komunikasi. Memberikan pelatihan kepada anggota organisasi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka.
3. Transparansi Informasi. Memastikan informasi penting tersedia secara jelas dan transparan kepada seluruh anggota organisasi.
4. Penggunaan Teknologi. Menerapkan teknologi komunikasi yang efektif, seperti platform kolaborasi online atau intranet.
5. Penghargaan dan Umpan Balik. Memberikan penghargaan dan umpan balik konstruktif untuk merangsang komunikasi yang positif.
6. Rapat Rutin. Mengadakan rapat rutin untuk memastikan semua anggota terlibat dan memahami tujuan organisasi.
7. Komitmen Pemimpin. Pemimpin harus memimpin dengan contoh dalam komunikasi yang jelas dan terbuka.
8. Dokumentasi Prosedur. Membuat dokumentasi prosedur komunikasi untuk menghindari kebingungan dan meningkatkan efisiensi.
9. Pemahaman Budaya Organisasi. Memastikan bahwa semua anggota memahami budaya komunikasi organisasi dan mempraktikkannya.
10. Resolusi Konflik Efektif. Mengembangkan strategi untuk menangani konflik dengan cara yang konstruktif dan berbasis solusi.

Penerapan kombinasi strategi ini dapat membantu menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih efektif di dalam organisasi.

PENUTUP

Mengenal komunikasi efektif dalam organisasi merupakan awal dari terbentuknya organisasi yang baik. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikatnya dapat dibedakan atas tiga dimensi yaitu: Dimensi vertikal, Dimensi horizontal, dan Dimensi luar organisasi. Adapun tantangan komunikasi efektif dalam sebuah organisasi melibatkan ketidakjelasan pesan, kurangnya transparansi, kesulitan mendengarkan, konflik kepentingan, kekurangan umpan balik konstruktif, dan kurangnya alat komunikasi efektif. Solusinya melibatkan perencanaan komunikasi yang baik, pengembangan keterampilan komunikasi,

promosi transparansi, dan penanganan konflik secara konstruktif. Strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi di dalam organisasi melibatkan komunikasi terbuka, pelatihan keterampilan komunikasi, transparansi informasi, penggunaan teknologi, penghargaan dan umpan balik, rapat rutin, komitmen pemimpin, dokumentasi prosedur, pemahaman budaya organisasi, serta resolusi konflik efektif. Dengan menerapkan kombinasi strategi ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih efektif dan harmonis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2020). *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI*. FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA. <http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT%20SYAHRUL%20ABIDIN%20FIS.pdf>
- Cuofano, G. (2024, January 21). *Encoding in communication: What is encoding in communication?* FourWeekMBA. <https://fourweekmba.com/encoding-in-communication/>
- Dewi, I. B. M., & Poernomo, M. I. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMK Bina Rahayu Depok. *Jurnal Mahardika Adiwidia*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.36441/mahardikaadiwidi.v2i1.765>
- Dwi, A. (2023, August 26). Encoding, Decoding Dalam Komunikasi dan Perbedaanya. *FISIP UMSU Terbaik di Medan*. <https://fisip.umsu.ac.id/encoding-decoding-dalam-komunikasi-dan-perbedaanya/>
- Gutama, T. A. (2010). *Peran Komunikasi dalam Organisasi (Studi Komunikasi dalam Organisasi PKK di Desa Ngringo dan Desa Dagen, Kecamatan Jaten, Kabupaten Karanganyar)* [Thesis, UNS (Sebelas Maret University)]. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/17586/Peran-Komunikasi-dalam-Organisasi-Studi-Komunikasi-dalam-Organisasi-PKK-di-Desa-Ngringo-dan-Desa-Dagen-Kecamatan-Jaten-Kabupaten-Karanganyar>
- Handayani, W. E. (2024, January 28). *Pentingnya Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi*. Koran Kaltara. <https://korankaltara.com/pentingnya-komunikasi-dalam-kepemimpinan-organisasi>
- Hermawan, D., & Barlian, U. C. (2004). KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.17509/jap.v2i2.6071>
- Mahmudah, D. (2015). KOMUNIKASI, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN MOTIVASI DALAM ORGANISASI. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 19(2), Article 2. <https://doi.org/10.31445/jskm.2015.190210>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (R. Holland, Ed.; 2nd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Musliamin, M. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI UNTUK KELANCARAN KERJA DI DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN BONE. *Al-Din: Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.35673/ajdsk.v4i2.655>
- Nurrohim, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.28932/jmm.v8i2.188>
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.30596/edutech.v2i1.572>
- Sulastri, T., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis komunikasi efektif pada divisi administration supporting pada PT Somo Joyo Abadi. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(6), Article 6. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73397>
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.