

ANALISIS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM ORGANISASI DI UNIVERSITAS PANCA BUDI

Najwa Dara Porta¹, Ratu Tria Fatma Alika², Ricca Mutia Azzahra³, Ikhah Malikah⁴

najwadara2021@gmail.com¹, realmegampang35@gmail.com², riccamutia6@gmail.com³,
ikhahmalikhah@dosen.pancabudi.ac.id⁴

Universitas Pembangunan Panca Budi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi internal organisasi dalam meningkatkan kinerja tim di Universitas Panca Budi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi non-partisipatif terhadap pimpinan unit, dosen, serta tenaga kependidikan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal organisasi telah berjalan cukup efektif melalui komunikasi formal dan informal serta didukung oleh penggunaan media komunikasi digital. Komunikasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja tim, terutama dalam hal kejelasan tugas, koordinasi kerja, dan hubungan kerja yang harmonis. Namun, masih ditemukan hambatan berupa kurangnya kejelasan informasi, minimnya umpan balik, serta potensi miskomunikasi akibat penggunaan media digital yang belum diimbangi dengan komunikasi tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kualitas komunikasi internal yang lebih jelas, terbuka, dan dua arah guna meningkatkan kinerja tim organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Kinerja Tim, Organisasi, Efektivitas Komunikasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi pendidikan tinggi pada era globalisasi dan transformasi digital menuntut adanya pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada kinerja. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai institusi akademik, tetapi juga sebagai organisasi kompleks yang melibatkan berbagai unsur, seperti pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta unit-unit pendukung lainnya. Dalam konteks tersebut, keberhasilan pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi internal yang terjalin di dalamnya (Nugraha dkk., 2025).

Komunikasi internal organisasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, kebijakan, serta umpan balik antaranggota organisasi secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan kesamaan pemahaman, memperkuat koordinasi kerja, meningkatkan motivasi, serta meminimalkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Sebaliknya, komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik berpotensi menimbulkan konflik, menurunkan semangat kerja, serta menghambat kinerja tim secara keseluruhan (Mukti, 2025).

Kinerja tim organisasi menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu institusi, khususnya di lingkungan perguruan tinggi. Kinerja tim yang optimal tercermin dari kemampuan anggota tim dalam bekerja sama, menyelesaikan tugas secara tepat waktu, mencapai target yang telah ditetapkan, serta berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan institusi. Kinerja tim tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, melainkan juga oleh kualitas interaksi dan komunikasi antaranggota tim serta antara pimpinan dan bawahan (Nurlaili, 2023).

Universitas Panca Budi sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki struktur organisasi dan sistem kerja yang melibatkan berbagai unit dan tim kerja. Dalam pelaksanaan aktivitas akademik maupun non-akademik, komunikasi internal memegang peranan penting dalam menyampaikan kebijakan, mengoordinasikan program kerja, serta memastikan keselarasan antara perencanaan dan pelaksanaan kegiatan. Perbedaan latar belakang, kepentingan, serta beban kerja antarunit berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi apabila tidak dikelola secara efektif.

Dinamika perubahan kebijakan pendidikan, tuntutan peningkatan mutu layanan, serta penggunaan teknologi komunikasi digital menuntut organisasi untuk terus mengevaluasi efektivitas sistem komunikasi internal yang diterapkan. Tanpa komunikasi internal yang jelas, terbuka, dan terarah, kinerja tim organisasi dapat mengalami penurunan, baik dari segi produktivitas maupun kualitas kerja. Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas komunikasi internal menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana komunikasi yang berlangsung mampu mendukung peningkatan kinerja tim di lingkungan universitas.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas komunikasi internal organisasi dalam meningkatkan kinerja tim organisasi di Universitas Panca Budi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pola komunikasi internal yang diterapkan, faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi, serta dampaknya terhadap kinerja tim. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak universitas dalam mengoptimalkan strategi komunikasi internal guna meningkatkan kinerja tim dan pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Internal

Komunikasi internal yang efektif mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan, sehingga berpengaruh positif terhadap motivasi, kenyamanan kerja, serta peningkatan kinerja pegawai. Komunikasi internal mencakup seluruh proses penyampaian dan penerimaan informasi antaranggota organisasi yang di dalamnya memuat ide dan gagasan guna mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai. Pada dasarnya, komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi itu sendiri, seperti pertukaran pemikiran antara pimpinan dan pegawai dalam suatu struktur organisasi yang utuh. Proses komunikasi ini melibatkan alur komunikasi secara vertikal maupun horizontal, sehingga koordinasi kerja dapat berjalan secara efektif dan tujuan organisasi dapat tercapai (Tombokan dkk., 2019).

Safitri dkk. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi internal umumnya berlangsung secara dua arah dan ditandai oleh beberapa indikator utama, yaitu komunikasi ke bawah (downward communication), komunikasi ke atas (upward communication), serta komunikasi sejajar atau horizontal (sideways communication).

Kinerja Tim

Kinerja tim merupakan hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok individu yang bekerja secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja tim tidak hanya diukur dari pencapaian target kerja, tetapi juga dari proses kerja sama, koordinasi, dan kontribusi masing-masing anggota tim dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tim yang memiliki kinerja baik ditandai dengan adanya pembagian peran yang jelas, komunikasi yang efektif, serta kemampuan anggota tim untuk saling mendukung dan menyelesaikan permasalahan secara kolektif (Safitri dkk., 2023).

Pada organisasi kinerja tim dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, kompetensi anggota tim, serta sistem komunikasi internal yang diterapkan. Komunikasi yang efektif memungkinkan anggota tim memahami tujuan bersama, instruksi kerja, serta peran masing-masing individu, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja. Kinerja tim juga tercermin dari kemampuan tim dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mencapai standar kualitas yang ditetapkan, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis antaranggota tim. Peningkatan kinerja tim menjadi aspek penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Laksono dkk., 2024).

Organisasi

Organisasi merupakan suatu wadah yang terdiri atas sekelompok orang yang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan bersama. Di dalam organisasi terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diatur melalui sistem dan aturan tertentu. Organisasi dibentuk untuk mengoordinasikan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Marto, 2021).

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan antaranggota serta menciptakan sistem kerja yang selaras. Salah satu unsur penting dalam organisasi adalah komunikasi, yang berperan sebagai penghubung antarbagian dan antarindividu. Melalui komunikasi yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa setiap anggota memahami visi, misi, kebijakan, serta arah kerja organisasi. Dengan demikian, organisasi yang memiliki struktur yang jelas, komunikasi yang efektif, dan kerja sama yang baik akan lebih mampu meningkatkan kinerja tim dan mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan (Hantono dkk., 2025).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas komunikasi internal organisasi serta peranannya dalam meningkatkan kinerja tim organisasi di Universitas Panca Budi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian terkait proses komunikasi internal yang berlangsung dalam lingkungan organisasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Panca Budi, dengan fokus pada unit-unit kerja yang terlibat langsung dalam aktivitas organisasi dan kerja tim. Waktu penelitian dilakukan selama periode tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data, mulai dari tahap persiapan hingga analisis data.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah anggota organisasi di Universitas Panca Budi yang terlibat dalam proses komunikasi internal dan kerja tim. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti pimpinan unit, koordinator tim, serta tenaga kependidikan yang dianggap memahami dan mengalami secara langsung proses komunikasi internal organisasi. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh data mendalam mengenai efektivitas komunikasi internal organisasi. Peneliti menggunakan pedoman

wawancara sebagai acuan, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk mengemukakan pandangan, pengalaman, dan penilaian mereka secara bebas. Wawancara difokuskan pada aspek alur komunikasi, media komunikasi yang digunakan, kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, serta pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja tim organisasi.

2. Observasi

Observasi dilakukan secara non-partisipatif, yaitu peneliti mengamati secara langsung proses komunikasi internal dan aktivitas kerja tim tanpa terlibat dalam kegiatan tersebut. Observasi difokuskan pada pola interaksi antaranggota tim, cara penyampaian informasi, koordinasi kerja, serta respons anggota tim terhadap instruksi atau kebijakan organisasi. Teknik observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual yang dapat memperkuat hasil wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema yang relevan dengan efektivitas komunikasi internal dan kinerja tim. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan pola dan temuan yang muncul.

Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode, yaitu membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan mampu menggambarkan kondisi komunikasi internal organisasi secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHSAN

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pimpinan unit, koordinator tim, dan tenaga kependidikan di Universitas Panca Budi, serta melalui observasi langsung terhadap aktivitas komunikasi internal dan kerja tim organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal organisasi memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kinerja tim, meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya.

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi internal di Universitas Panca Budi berlangsung melalui jalur formal dan informal. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat koordinasi, surat edaran, grup komunikasi digital, serta instruksi langsung dari pimpinan kepada unit kerja. Sementara itu, komunikasi informal terjadi melalui interaksi sehari-hari antaranggota tim, yang dinilai cukup membantu dalam mempercepat penyelesaian pekerjaan dan membangun hubungan kerja yang harmonis. Mayoritas informan menyatakan bahwa komunikasi internal sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal penyampaian informasi kebijakan dan pembagian tugas.

Beberapa informan mengungkapkan adanya hambatan komunikasi, seperti perbedaan penafsiran terhadap informasi yang disampaikan, keterlambatan penyampaian pesan, serta kurangnya umpan balik dari pimpinan atau antaranggota tim. Hambatan tersebut berdampak pada terjadinya miskomunikasi yang berpotensi menghambat efektivitas kerja tim, terutama ketika menghadapi pekerjaan yang membutuhkan koordinasi lintas unit.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pola komunikasi internal cenderung bersifat vertikal, di mana pimpinan memiliki peran dominan dalam pengambilan keputusan dan

penyampaian instruksi. Meskipun demikian, komunikasi horizontal antaranggota tim juga terlihat cukup aktif, terutama dalam pelaksanaan tugas operasional. Observasi juga menunjukkan bahwa tim yang memiliki intensitas komunikasi yang lebih terbuka dan rutin cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, ditandai dengan kerja sama yang solid, pembagian tugas yang jelas, serta penyelesaian pekerjaan yang lebih tepat waktu.

Penelitian juga menemukan bahwa penggunaan media komunikasi digital, seperti aplikasi pesan instan, memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran komunikasi internal. Media ini mempermudah penyampaian informasi secara cepat dan efisien, namun di sisi lain juga menimbulkan risiko terjadinya kesalahpahaman apabila pesan tidak disampaikan secara jelas dan terstruktur.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi internal organisasi di Universitas Panca Budi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja tim organisasi. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam menciptakan koordinasi, integrasi, dan sinergi antaranggota organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan setiap anggota tim memahami peran, tanggung jawab, serta tujuan yang harus dicapai bersama.

Dominasi komunikasi vertikal yang ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan karakteristik organisasi pendidikan tinggi yang memiliki struktur hierarkis. Dalam konteks tertentu, komunikasi vertikal diperlukan untuk menjaga keteraturan dan kejelasan instruksi. Namun, apabila tidak diimbangi dengan komunikasi horizontal dan umpan balik yang terbuka, hal ini berpotensi menghambat partisipasi anggota tim dalam pengambilan keputusan serta mengurangi rasa memiliki terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, keseimbangan antara komunikasi vertikal dan horizontal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja tim.

Hambatan komunikasi yang ditemukan seperti kurangnya kejelasan informasi dan minimnya umpan balik, menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh frekuensi penyampaian pesan, tetapi juga oleh kualitas pesan dan interaksi yang terjadi. Pesan yang tidak jelas dapat menimbulkan perbedaan persepsi antaranggota tim, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan efektivitas kerja. Hal ini menegaskan pentingnya keterampilan komunikasi pimpinan dan anggota tim dalam menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan dua arah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mukti (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang efektif harus mampu memastikan pesan dipahami secara tepat oleh penerima, bukan sekadar tersampaikan. Penelitian Hasibuan & Farid (2024) juga menegaskan bahwa keterbukaan komunikasi dan keberadaan umpan balik dua arah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja anggota organisasi. Dengan demikian, keterampilan komunikasi pimpinan dan anggota tim dalam menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan dua arah menjadi aspek krusial dalam mendukung kinerja tim organisasi.

Penggunaan media komunikasi digital terbukti memberikan kemudahan dalam mendukung aktivitas kerja tim, terutama dalam hal kecepatan penyampaian informasi. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa ketergantungan pada media digital tanpa diimbangi dengan komunikasi tatap muka dapat mengurangi pemahaman konteks pesan. Oleh karena itu, kombinasi antara komunikasi digital dan komunikasi langsung perlu dioptimalkan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami secara utuh oleh seluruh anggota tim. Menurut Olifia dkk. (2024) media komunikasi memiliki tingkat kekayaan informasi yang berbeda-beda, di mana komunikasi tatap muka dianggap lebih kaya karena mampu menyampaikan pesan verbal dan nonverbal secara bersamaan. Oleh karena itu, kombinasi antara komunikasi digital dan komunikasi langsung perlu dioptimalkan agar

informasi yang disampaikan dapat dipahami secara utuh, mengurangi potensi miskomunikasi, serta memperkuat hubungan kerja antaranggota tim organisasi.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan kinerja tim organisasi melalui peningkatan koordinasi, kejelasan tugas, dan hubungan kerja yang harmonis. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa organisasi pendidikan tinggi perlu secara berkelanjutan mengevaluasi dan mengembangkan sistem komunikasi internalnya agar mampu mendukung pencapaian tujuan institusi secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal organisasi di Universitas Panca Budi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja tim organisasi. Komunikasi internal yang berjalan melalui jalur formal dan informal mampu mendukung koordinasi kerja, memperjelas pembagian tugas, serta memperkuat kerja sama antaranggota tim. Efektivitas komunikasi internal terbukti berkontribusi terhadap terciptanya kinerja tim yang lebih optimal, terutama dalam hal ketepatan penyelesaian pekerjaan dan keharmonisan hubungan kerja.

Penelitian ini juga menemukan adanya beberapa hambatan komunikasi, seperti kurangnya kejelasan informasi, keterlambatan penyampaian pesan, serta minimnya umpan balik dari pimpinan maupun antaranggota tim. Selain itu, penggunaan media komunikasi digital yang belum diimbangi secara optimal dengan komunikasi tatap muka berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi dalam memahami pesan. Peningkatan kualitas komunikasi internal melalui penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan dua arah, serta pengelolaan media komunikasi yang tepat, menjadi hal penting untuk terus dikembangkan guna mendukung peningkatan kinerja tim organisasi secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hantono, S. E., Wijaya, S. F., & SE, M. (2025). Pengantar manajemen. Penerbit Widina.
- Hasibuan, A. R., & Farid, A. S. (2024). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Publish: Basic and Applied Research Publication on Communications, 3(1), 20–39.
- Laksono, R. D., Awa, S., Hadikusumo, R. A., SE, M., Kom, M., Ainun, A. N. A., SM, M., Kamaluddin, S. S., Cholid, N., & Utama, F. Y. (2024). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Dan Organisasi. Cendikia Mulia Mandiri.
- Marto, S. (2021). Organisasi dan manajemen. Yayasan Kita Menulis. <http://repository.stiesultananagung.ac.id/id/eprint/639/1/12.FullBook%20Organisasi%20dan%20Manajemen.pdf>
- Mukti, I. J. (2025). Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran. Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia (JKEMI), 2(3), 180–190.
- Nugraha, H. M. S., Andriani, N., Hilman, C., Nasir, M., Firdaus, F., Amiruddin, M. F., Riasah, E. S., Hasan, F. N., Kom, S., & Nurachadijat, K. (2025). Manajemen Perguruan Tinggi. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Nurlaili, L. (2023). Peranan Budaya Organisasi, Tim Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kepercayaan terhadap Kinerja Anggota Tim Pengembang Kurikulum di Indonesia. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Olilia, S., Ambulani, N., Andini, D. T., Nahdiana, N., Azis, F., Haqiqi, P., Laksono, R. D., Gusma, A. Y. T., Kontessa, T. K., & Fuadi, M. H. (2024). Seni komunikasi: Membangun keterampilan komunikasi yang kuat di era digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Safitri, S., Nuraini, D., Wijaya, D., & Hermawan, D. (2023). Komunikasi Pola Komunikasi Internal Organisasi SMK Amaliah 1 Ciawi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta

- Didik: Pola Komunikasi Internal Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan. *Karimah Tauhid*, 2(1), 16–25.
- Tombokan, J. R., Tewal, B., & Lumintang, G. G. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26339>.