

PERAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL

Ere Mardella Arbiani¹, Jamilah Hayati², Chelsi Salhasanah³, Putri Ulfiyah⁴

eremardellaarbiani@gmail.com¹, jamilahhayati0202@gmail.com², chelsisalha18@gmail.com³,
putriulfiyah26@gmail.com⁴

IAI Imsya Indonesia

ABSTRAK

Komunikasi merupakan fondasi penting yang menentukan kualitas kerja dan efektivitas pembelajaran di organisasi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran komunikasi, pemanfaatan saluran digital, serta hambatan komunikasi yang muncul dalam aktivitas akademik sehari-hari. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif, data diperoleh dari lima responden melalui survei sederhana dan dikombinasikan dengan kajian pustaka dari berbagai jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif, iklim komunikasi positif, serta penggunaan media digital seperti email, grup chat, dan LMS memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan koordinasi internal. Hambatan yang ditemukan meliputi misinformasi, keterlambatan penyampaian informasi, dan kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan. Temuan ini menegaskan bahwa untuk menghadapi era digital, organisasi pendidikan perlu memperkuat sistem komunikasi, meningkatkan literasi digital, dan membangun iklim komunikasi yang terbuka.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Digital, Iklim Komunikasi, Perguruan Tinggi, Kinerja Pendidikan.

ABSTRACT

Communication is an essential foundation that determines work quality and learning effectiveness within educational organizations. This study aims to identify the role of communication, the use of digital channels, and the communication barriers that arise in daily academic activities. Using a descriptive quantitative method, data were collected from five respondents through a simple survey and combined with a literature review from various scientific journals. The results show that effective communication, a positive communication climate, and the use of digital media such as email, group chats, and LMS contribute significantly to improving learning quality and internal coordination. The identified barriers include misinformation, delays in delivering information, and a lack of transparency in decision-making. These findings emphasize that in facing the digital era, educational organizations need to strengthen their communication systems, enhance digital literacy, and build an open communication climate.

Keywords: *Organizational Communication, Digital Communication, Communication Climate, Higher Education, Educational Performance.*

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pendidikan, komunikasi memegang peran kunci dalam mengoordinasikan aktivitas akademik, menjaga hubungan interpersonal, serta menciptakan proses pembelajaran yang efektif. Goldhaber (1986) menegaskan bahwa komunikasi menjadi mekanisme utama yang memungkinkan setiap bagian dalam organisasi bergerak secara selaras menuju tujuan bersama. Di lingkungan perguruan tinggi, komunikasi berfungsi sebagai penentu kelancaran penyampaian informasi akademik, efektivitas koordinasi antara dosen dan mahasiswa, serta kualitas layanan pendidikan. Seiring berkembangnya era digital, pola komunikasi organisasi pendidikan mengalami perubahan signifikan. Media digital seperti email, grup chat, e-learning, dan platform internal semakin berperan sebagai saluran utama dalam pertukaran informasi. Wargadinata

et al. (2020) menyatakan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dapat mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan aksesibilitas mahasiswa, meskipun efektivitasnya tetap sangat bergantung pada konsistensi dan keteraturan penggunaan.

Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan berbagai masalah seperti salah persepsi, konflik internal, keterlambatan informasi, hingga turunnya kualitas pengambilan keputusan (Robbins & Judge, 2017). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi memiliki hubungan erat dengan kinerja organisasi pendidikan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan penting mengenai bagaimana peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pendidikan, bagaimana iklim komunikasi memengaruhi efektivitas kerja, sejauh mana saluran komunikasi digital dimanfaatkan dalam aktivitas kampus, serta hambatan komunikasi apa saja yang muncul dan bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasinya.

Untuk menjawab berbagai pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peran komunikasi dalam organisasi pendidikan, menjelaskan pengaruh iklim komunikasi terhadap kinerja, menganalisis pemanfaatan komunikasi digital, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi beserta solusi perbaikannya. Dengan demikian, pendahuluan ini memberikan landasan konseptual sekaligus konteks empiris bagi analisis yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi di era digital dalam organisasi pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui survei kepada lima responden yaitu mahasiswa yang berpartisipasi dalam organisasi. Instrumen berupa pertanyaan terkait strategi komunikasi, efektivitas media digital, hambatan komunikasi, dan transparansi pengambilan keputusan. Analisis data dilakukan melalui: reduksi data, penyajian data secara tematik dan persentase, penarikan kesimpulan berdasarkan teori dan pola jawaban responden. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan gambaran langsung terkait kondisi komunikasi di lingkungan kampus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Komunikasi dalam Pembelajaran

Responden menyampaikan bahwa strategi komunikasi yang paling efektif meliputi:

- a. diskusi rutin dosen–mahasiswa,
- b. peninjauan sistem pembelajaran secara berkala,
- c. pemanfaatan email, grup chat, dan LMS,
- d. rapat koordinasi terjadwal,
- e. pemberian umpan balik langsung,
- f. hubungan interpersonal yang inklusif tanpa diskriminasi.

Temuan ini menguatkan teori Whetten & Cameron (2011) bahwa komunikasi yang sehat bergantung pada interaksi konsisten dan umpan balik yang jelas.

2. Langkah Perbaikan Komunikasi

Upaya perbaikan komunikasi menurut responden meliputi:

- a. meningkatkan kerapian alur penyampaian informasi,
- b. menyediakan saluran digital resmi kampus,
- c. membuka ruang diskusi mahasiswa,
- d. memperkuat koordinasi antarbagian,
- e. menjaga etika komunikasi untuk lingkungan yang harmonis.

3. Efektivitas Komunikasi Digital

Persentase efektivitas penggunaan media digital:

- a. Efektif: 60%
- b. Tidak efektif: 40%

Grup chat dinilai sebagai media paling aktif digunakan, disusul email dan LMS (Learning Management System).

4. Hambatan Komunikasi

Hambatan yang muncul antara lain:

- a. keterlambatan penyampaian informasi,
- b. kurangnya respons atau klarifikasi,
- c. ketidakteraturan alur informasi,
- d. gangguan teknis pada platform digital.

Responden menilai bahwa konfirmasi ulang dan penggunaan saluran resmi penting untuk mencegah miskomunikasi.

5. Transparansi Pengambilan Keputusan

Data survei menunjukkan:

- a. Transparan: 40%
- b. Tidak transparan: 60%

Kurangnya transparansi ini berkaitan dengan lemahnya penyampaian informasi terkait kebijakan akademik.

6. Dampak Komunikasi yang Buruk

Dampak yang teridentifikasi:

- a. meningkatnya konflik internal (80%),
- b. penurunan kualitas pengambilan keputusan (60%),
- c. turunnya kinerja (20%),

ketidakharmonisan dalam hubungan sosial.

Pembahasan

Komunikasi dalam organisasi pendidikan adalah proses pertukaran pesan dan makna antara individu yang terlibat dalam lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan bersama. Annida Azhari Ritonga (2025) menyebut komunikasi sebagai komponen mendasar yang berperan penting dalam membangun kerja sama efektif dan menjadi sarana utama pertukaran informasi. Komunikasi bukan hanya penyampaian pesan, melainkan juga proses membangun makna, memahami perasaan, dan menciptakan kebersamaan dalam organisasi.

Menurut M. Munir, Ratna Safira Umailiha, dan Syifa' Rahmawati (2024), komunikasi pendidikan melibatkan enam komponen utama, yaitu pengirim, penerima, pesan, sarana, efek, dan balikan. Hubungan yang terbentuk antara guru dan siswa melalui komunikasi dua arah menjadikan proses pembelajaran lebih efektif dan bermakna. Komunikasi yang baik memungkinkan peserta didik memahami materi pelajaran serta mengembangkan potensi diri sesuai tujuan pendidikan.

Peran Komunikasi Dalam Kinerja Organisasi Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berpengaruh langsung terhadap efektivitas proses pembelajaran, kelancaran koordinasi di lingkungan kerja, serta terciptanya hubungan interpersonal yang harmonis di institusi pendidikan. Temuan ini bukan hal yang baru, sebab Goldhaber (1986) telah menegaskan bahwa komunikasi merupakan pusat dari seluruh aktivitas organisasi. Bush & Middlewood (2013) menekankan bahwa keberhasilan manajemen pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kemampuan para pemangku kepentingan dalam membangun komunikasi yang jelas, terbuka, dan konstruktif. Penelitian ini menguatkan literatur yang ada bahwa komunikasi

yang baik merupakan fondasi utama bagi tercapainya tujuan pendidikan.

Iklim Komunikasi Dan Dampaknya

Sebagian responden menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan tidak dilakukan secara transparan. Ketidaktransparan ini mencerminkan adanya kelemahan dalam iklim komunikasi organisasi. Keterbukaan informasi merupakan aspek penting yang menentukan tingkat kepercayaan anggota terhadap pimpinan maupun terhadap organisasi secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan Melia & Tamburian (2018) yang menegaskan bahwa transparansi komunikasi berkontribusi signifikan terhadap terbentuknya rasa percaya di lingkungan organisasi.

Pemanfaatan Saluran Komunikasi Digital

Komunikasi digital terbukti memfasilitasi percepatan aliran informasi di lingkungan organisasi. Praktik penggunaannya tidak selalu konsisten, sehingga efektivitas komunikasi belum optimal. Kondisi ini selaras dengan temuan Romadhoni (2020) yang menekankan bahwa integrasi platform digital memerlukan pengelolaan yang baik. Tanpa manajemen yang tepat, penggunaan teknologi justru berpotensi menimbulkan bias informasi dan ketidakseragaman pemahaman antaranggota organisasi.

Hambatan Komunikasi dan Solusi

Hambatan komunikasi yang muncul, khususnya dalam bentuk misinformasi, dipicu oleh penggunaan berbagai saluran komunikasi yang tidak seragam dan ketiadaan SOP komunikasi yang terstandarisasi. Ketidakteraturan ini menyebabkan pesan mudah mengalami distorsi, salah tafsir, atau keterlambatan. Robbins & Judge (2017) menekankan bahwa organisasi membutuhkan saluran formal dan alur informasi yang terstruktur guna menjaga keakuratan dan konsistensi pesan yang disampaikan. Temuan penelitian ini memperkuat argumen tersebut dengan menunjukkan bahwa ketidakjelasan struktur komunikasi berkontribusi langsung terhadap timbulnya masalah misinformasi.

KESIMPULAN

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas belajar di organisasi pendidikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Komunikasi efektif meningkatkan koordinasi dan kualitas pembelajaran.
2. Iklim komunikasi yang baik bergantung pada transparansi dan partisipasi.
3. Saluran digital berperan penting namun perlu konsistensi.
4. Hambatan komunikasi dapat dikurangi melalui SOP resmi, literasi digital, dan saluran informasi yang terpusat.

Dengan demikian, untuk menghadapi era digital, organisasi pendidikan harus memperkuat sistem komunikasi, meningkatkan keterbukaan, dan memaksimalkan teknologi sebagai pendukung utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afina, N. L. (2019). Iklim Komunikasi Organisasi dan Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani*, 1(2).
- Bush, T., & Middlewood, D. (2013). *Leading and Managing People in Education*. Sage.
- Goldhaber, G. M. (1986). *Organizational Communication*. McGraw-Hill.
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2).
- Jablin, F. M., & Putnam, L. (2001). *The New Handbook of Organizational Communication*. Sage.
- Melia, M., & Tamburian, D. (2018). Iklim Komunikasi dan Kinerja Pegawai. *Koneksi*, 2(2).
- Putri, A., & Rahman, F. (2022). Efektivitas Komunikasi Digital dalam Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson.

- Romadhoni, S. (2020). Teknologi Komunikasi dalam Pendidikan Tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 8(2).
- Wargadinata, W., et al. (2020). Digital Communication in LMS. *Journal of Education Technology*, 4(4).