

# COGITO

JURNAL ILMU KOMUNIKASI

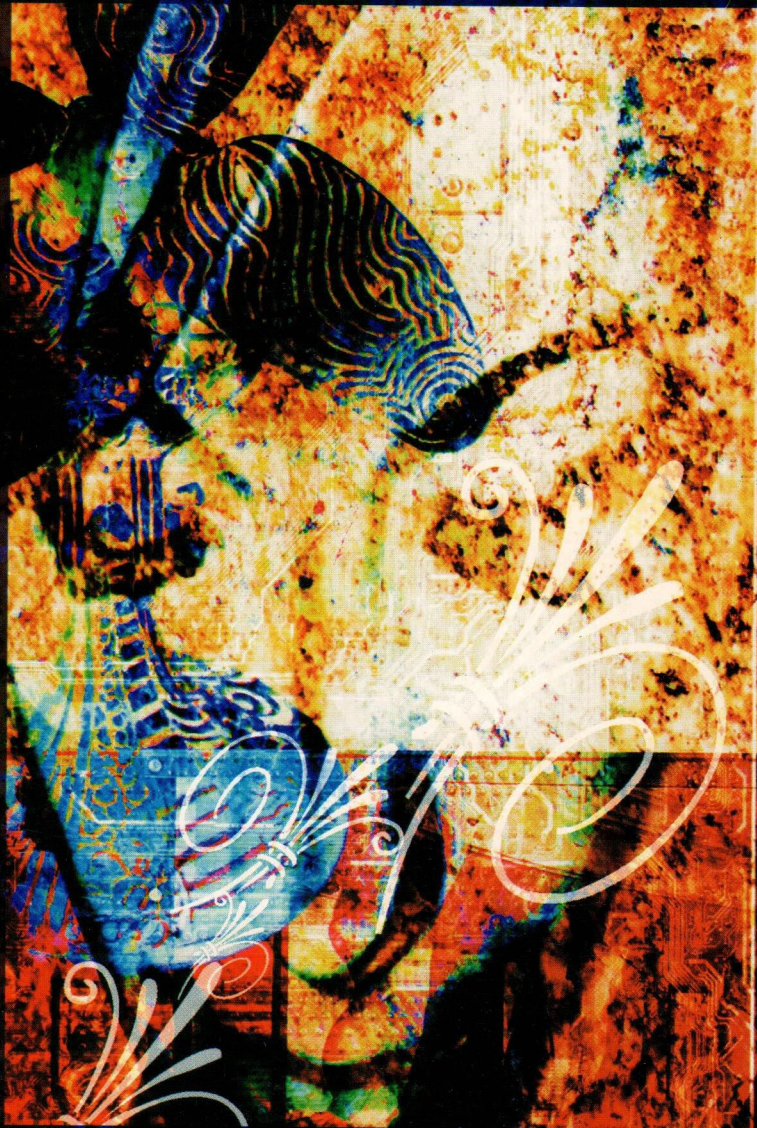
**Empathic Communication**  
*Dr. P.M. Winarno, M.Kom*

**Efektivitas Komunikasi  
Interpersonal & Kepuasan  
Kerja**  
*Dra. Bertha Sri Eko, M.Si.*

**Komik & Film Kartun dalam  
Konfigurasi Multimedia**  
*Drs. R. Masri Sareb Putra*

**Etika & Dunia Cyber**  
*Drs. Hendar Putranto*

**Hukum Tiga Dimensi dalam  
Komunikasi**  
*Dr. Riant Nugroho Dwidjowijoto, M.Si.*



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Program Studi Ilmu Komunikasi  
**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

# Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

Dra. Bertha Sri Eko M., M.Si. \*)

## Abstract

*Communication is one of the important factors in an organization, creating effective or ineffective problems. When the relationship between executives and staffs are not in harmony, interpersonal communication may not work effectively, the coordination in the organization will be in trouble, and consequently there will be no satisfactory performance. Goldhaber's finding showed that the quality of relationship between executive and staffs contributes to the satisfaction in work.*

### Key words:

Komunikasi, interpersonal, organisasi, manajemen, karyawan, atasan, bawahan, kepuasan kerja

## I. Latar Belakang

Karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugas-tugasnya dan mengerti seluruh tujuan dan strategi perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran kebijakan komunikasi harus dibangun oleh pimpinan dan harus diterima oleh setiap bawahan. Komunikasi dari manajemen-karyawan, karyawan ke pihak manajemen harus jujur dan dibangun berdasar kepercayaan jika digunakan untuk membangun semangat kerja, produktivitas, dan kemajuan perusahaan.

Organisasi harus selalu memberikan informasi kepada karyawan tentang program-program perusahaan, masalah yang dihadapi perusahaan, perubahan-perubahan yang dilakukan beserta alasannya atau segala hal yang menarik minat karyawan. Perlu ditumbuhkan kebebasan untuk berdiskusi antara pimpinan dan karyawan. Bila karyawan selalu diberi informasi, maka karyawan akan lebih merasa dihargai, dipercaya dan akan lebih kooperatif mencurahkan usaha pada tujuan-tujuan organisasi (Treece, 1994: 38). Mediasi yang digunakan untuk melakukan semua itu adalah komunikasi.

Komunikasi yang efektif akan menghasilkan kepuasan dan produktivitas karyawan, perbaikan pencapaian hasil karya, dan tujuan perusahaan. Komunikasi karyawan yang efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana perusahaan yang positif. Komunikasi karyawan termasuk dalam komunikasi organisasi, dilakukan perusahaan kepada karyawan. Komunikasi karyawan memiliki tiga wujud. Pertama, komunikasi ke bawah (*downward communication*) yaitu komunikasi dari pimpinan perusahaan kepada karyawan. Kedua, komunikasi ke atas (*up ward communication*) yaitu komunikasi dari pihak karyawan ke pihak manajemen. Ketiga, komunikasi sejajar (*sideways communication*), komunikasi yang berlangsung antara sesama karyawan di dalam suatu organisasi (Jefkins, 1995:172).

Komunikasi karyawan meliputi komunikasi interpersonal. Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2001: 172). Rasa percaya, keyakinan, keterbukaan, kejujuran, dukungan keamanan, kepuasan, keterlibatan, dan tingginya

\*) Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara, Jakarta. Pernah melakukan studi mengenai komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi.