

## **ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI UKM SENI TILAWAH AL-QUR'AN**

Zahwa Ramadhani Hendri<sup>1</sup>, Rifin Anugraha<sup>2</sup>, Rifal Sandrofa<sup>3</sup>,  
Sri Nabila Lailatul Putri<sup>4</sup>, Ferdino Wedi Sanjaya<sup>5</sup>, Muhammad Fazis<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>UIN Mahmud Yunus Batusangkar

e-mail : <sup>1</sup>[zahwahendri03@gmail.com](mailto:zahwahendri03@gmail.com), <sup>2</sup>[rifinanugraha60@gmail.com](mailto:rifinanugraha60@gmail.com),

<sup>3</sup>[rifalsandrofa@gmail.com](mailto:rifalsandrofa@gmail.com), <sup>4</sup>[srinabila040710@gmail.com](mailto:srinabila040710@gmail.com),

<sup>5</sup>[ferdinowedisanjaya@uinmybatusangkar.ac.id](mailto:ferdinowedisanjaya@uinmybatusangkar.ac.id),

<sup>6</sup>[fazismuhammad@yahoo.co.id](mailto:fazismuhammad@yahoo.co.id)

### **ABSTRACT**

*This study aims to understand how organizational communication affects the decision-making process in the Al-Qur'an Recitation Arts Student Activity Unit (UKM). Communication is very important in organizations because through good communication, information can be conveyed clearly and each member can understand their roles and responsibilities. This study uses a qualitative approach by conducting semi-structured interviews with administrators, trainers, and active members of the club. Informants were selected purposively based on their experience and involvement in organizational activities. The data obtained was then analyzed using thematic analysis techniques to identify communication patterns and factors that influence the decision-making process. The results of the study show that formal, informal, vertical, and horizontal communication play a major role in the smooth running of the decision-making process. Clear and open communication helps prevent misunderstandings, speeds up the delivery of information, and improves cooperation among members. However, the study also found several obstacles, such as differences in perception, irregular communication flows, and members who are still hesitant to express their opinions. These obstacles result in delays or suboptimal decisions. This study concludes that effective organizational communication is essential to support accurate and efficient decisions. Therefore, SMEs need to improve their internal communication mechanisms so that the decision-making process can run more smoothly.*

*Keywords: Organizational communication, Decision making, Al-Qur'an recitation arts SMEs, Internal communication, Communication barriers, Qualitative analysis*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi organisasi berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi karena melalui komunikasi yang baik, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan setiap anggota dapat mengetahui peran serta tanggung jawabnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara semi-terstruktur kepada pengurus, pelatih, dan anggota aktif UKM. Informan dipilih

secara purposive berdasarkan pengalaman dan keterlibatannya dalam kegiatan organisasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk menemukan pola komunikasi serta faktor yang memengaruhi proses pengambilan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi formal, informal, vertikal, dan horizontal memiliki peran besar dalam kelancaran proses pengambilan keputusan. Komunikasi yang jelas dan terbuka membantu mencegah kesalahpahaman, mempercepat penyampaian informasi, dan meningkatkan kerja sama antar anggota. Namun, penelitian juga menemukan beberapa hambatan seperti perbedaan persepsi, alur komunikasi yang kurang teratur, serta masih adanya anggota yang ragu menyampaikan pendapat. Hambatan tersebut berdampak pada keterlambatan atau kurang optimalnya keputusan yang dibuat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif sangat penting untuk mendukung keputusan yang tepat dan efisien. Oleh karena itu, UKM perlu memperbaiki mekanisme komunikasi internal agar proses pengambilan keputusan dapat berjalan lebih baik.

**Kata Kunci:** Komunikasi organisasi, Pengambilan keputusan, UKM Seni Tilawah Al-Qur'an, Komunikasi internal, Hambatan komunikasi, Analisis kualitatif.

### **A. Pendahuluan**

Komunikasi organisasi sangat penting untuk menjaga aktivitas kelompok berjalan lancar, termasuk proses pengambilan keputusan. Setiap organisasi, baik formal maupun nonformal, membutuhkan jalur komunikasi yang jelas agar semua orang dapat menerima, memahami, dan melanjutkan informasi dengan benar. Komunikasi di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) bukan hanya cara untuk menyampaikan pesan; itu juga membantu orang bekerja sama, bekerja sama, dan mencapai tujuan bersama sehingga keputusan yang dibuat sesuai dengan keinginan semua orang. Hal ini juga berlaku untuk UKM Seni Tilawah Al-Qur'an,

sebuah organisasi kemahasiswaan yang berusaha untuk meningkatkan kemampuan seni baca Al-Qur'an dan menanamkan nilai-nilai Islam (Priyono et al., 2025)

Pengambilan keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an tidak hanya tentang perencanaan program kerja, pelatihan, dan acara, tetapi juga tentang cara organisasi menangani perubahan, masalah, dan kebutuhan anggota. Untuk mencapai tujuan organisasi, proses ini membutuhkan komunikasi yang efektif antara pengurus, pelatih, dan anggota agar setiap keputusan dapat dipahami, diterima, dan dilaksanakan secara bersama. Kesalahan komunikasi, seperti pesan yang tidak tersampaikan dengan jelas,

miskomunikasi antar bagian, atau kurangnya partisipasi anggota, dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi (Jannah et al., 2024)

Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi berfungsi selama proses pengambilan keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an. Analisis ini memungkinkan kita untuk mengetahui bagaimana alur informasi dibangun, siapa saja yang terlibat, gaya komunikasi apa yang dominan, dan elemen apa yang mendukung atau menghambat proses komunikasi. Kajian ini juga dapat menunjukkan bagaimana efektivitas komunikasi memengaruhi kualitas keputusan yang dibuat oleh UKM. Dengan mengetahui lebih banyak tentang hal ini, organisasi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan agar keputusan yang dibuat lebih tepat, partisipatif, dan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan anggota mereka (Maulana, 2025).

## **B. Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana komunikasi organisasi memengaruhi proses pengambilan

keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Metode ini dipilih karena dapat menggali perspektif, pengalaman, dan gaya komunikasi yang muncul natural dalam lingkungan organisasi kemahasiswaan. Penelitian dilakukan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an pada periode 2025. Informan yang dipilih secara purposive termasuk pengurus, pelatih, dan anggota aktif yang telah berpartisipasi selama minimal enam bulan. Apabila diperlukan, teknik sampling bola salju juga digunakan untuk memperkaya data karena dapat menjangkau informan penting yang memiliki pengetahuan lebih mendalam tentang proses komunikasi dan pengambilan keputusan.

Data dikumpulkan melalui wawancara yang dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dimulai dengan perkenalan dan penjelasan tentang tujuan penelitian. Selanjutnya, ada penandatanganan atau persetujuan lisan tentang informed consent yang diperlukan. Setiap wawancara

berlangsung sekitar empat puluh hingga enam puluh menit dan dipandu oleh pertanyaan terbuka tentang alur komunikasi organisasi, gaya komunikasi pengurus, tingkat partisipasi anggota dalam proses pengambilan keputusan, hambatan komunikasi, dan pengalaman informan saat terjadi miskomunikasi atau ketika keputusan harus dibuat segera

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diberikan oleh berbagai peran di dalam UKM, untuk menjamin keabsahan data. Untuk memastikan bahwa peneliti memahami pernyataan informan secara tepat, peneliti juga melakukan member checking dengan memberikan ringkasan hasil wawancara kepada informan. Melalui pencatatan proses penelitian secara menyeluruh, keandalan dan objektivitas data dijamin. Selain itu, peneliti berusaha untuk bersikap waspada, yang berarti mereka menyadari dan mengontrol kemungkinan bias pribadi selama pengumpulan dan analisis data. Penelitian dilakukan dengan etika, termasuk menjaga identitas informan rahasia. Data yang dikumpulkan

hanya digunakan untuk tujuan studi. Penelitian ini hanya melihat satu UKM, jadi tidak dapat digeneralisasi ke semua organisasi. Namun, hasil ini masih berguna untuk memahami bagaimana komunikasi organisasi memengaruhi pengambilan keputusan di lingkungan kemahasiswaan (Regina Putri & Ferdianto, 2023).

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Komunikasi adalah proses pertukaran simbol antara komunikator dan komunikan yang saling memberikan tanggapan. Komunikasi dianggap efektif ketika terdapat interaksi timbal balik berupa respon terhadap informasi yang diterima. Kehadiran umpan balik dari komunikan membuat komunikasi menjadi dua arah, di mana masing-masing pihak dapat berperan sebagai pengirim dan penerima pesan serta saling berinteraksi. Interaksi ini menentukan apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik sehingga mencapai tujuan yang diinginkan. Jika pesan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka akan terjadi gangguan (noise) yang bisa berasal

dari kondisi pengirim, media yang digunakan, atau penerima pesan. Gangguan yang tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan konflik, karena pesan yang salah tafsir bisa menimbulkan kesalahpahaman (Harahap et al., 2021).

Sementara itu istilah "organisasi" menunjukkan adanya suatu entitas nyata yang mencakup individu-individu, hubungan antar mereka, serta tujuan yang ingin dicapai. Beberapa orang menyebut pendekatan ini sebagai pandangan organisasi sebagai sebuah wadah (container view of organisations). Organisasi dianggap seperti sebuah keranjang tempat semua bagian yang menyusunnya berada (Nur Kholisoh, 2025). Dari sudut pandang objektif, organisasi dipandang sebagai sebuah struktur; sedangkan dari sudut pandang subjektif, organisasi dipahami sebagai sebuah proses. Penekanan pada perilaku atau struktur tergantung pada perspektif yang dianut. Kata "organisasi" biasanya dianggap sebagai kata benda, sedangkan "pengorganisasian" atau organizing dipahami sebagai kata kerja, yaitu proses menentukan struktur

organisasi yang paling tepat sesuai dengan tujuan dan strategi, sumber daya yang tersedia, serta lingkungan di sekitarnya (Naula, 2017).

Komunikasi organisasi mengacu pada pola dan jenis komunikasi yang terjadi di dalam suatu konteks dan jaringan organisasi. Dalam komunikasi organisasi, terdapat komunikasi antar individu serta komunikasi kelompok. Dengan demikian, komunikasi organisasi adalah komunikasi yang berlangsung di suatu organisasi tertentu. Salah satu karakteristik komunikasi organisasi adalah adanya struktur atau hirarki. Komunikasi ini memiliki struktur vertikal dan horizontal, dan juga bisa meluas keluar organisasi, terutama jika organisasi tersebut berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. (Evi Zahara, 2018)

Terdapat banyak definisi tentang komunikasi organisasi yang disampaikan oleh para ahli dari bidang komunikasi maupun manajemen. DeVito (2013) dalam bukunya *Human Communication* yang dikutip oleh Nur Kholisoh (2025) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi di

dalam sebuah organisasi, baik dalam kelompok formal maupun informal. Sementara itu, komunikasi organisasional didefinisikan sebagai interaksi komunikasi yang berlangsung antar anggota organisasi, maupun antara anggota organisasi dengan pihak luar, dengan tujuan untuk mencapai sasaran tertentu.

Secara sederhana, komunikasi dalam suatu organisasi dapat disebut sebagai komunikasi organisasional, yang tercermin dalam berbagai kejadian komunikasi, misalnya instruksi dari pimpinan organisasi yang harus dilaksanakan oleh para karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan yang terjadi antar individu dan kelompok dalam suatu organisasi dengan adanya interaksi timbal balik atau umpan balik yang membuat komunikasi menjadi dua arah. Organisasi sendiri merupakan entitas yang berisi individu serta hubungan antar mereka yang memiliki tujuan tertentu, dengan komunikasi yang berlangsung secara vertikal, horizontal, dan juga ke luar organisasi. Komunikasi yang efektif penting untuk memastikan pesan dipahami dengan benar dan

mencegah kesalahpahaman yang bisa menyebabkan konflik.

### **Fungsi Komunikasi dalam Organisasi**

Menurut Burhan Bungin (2006), ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi: Pertama, Fungsi Informatif: Semua anggota organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih baik. Setiap anggota tim dapat melakukan tugas dengan informasi yang mereka peroleh. Pada dasarnya, semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi membutuhkan informasi. Manajer membutuhkan informasi untuk membuat kebijakan dan menyelesaikan konflik. Selain itu, bawawan membutuhkan informasi untuk melaksanakan tugasnya. Ini termasuk informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, perizinan cuti, dan hal-hal lainnya.

Kedua, Fungsi regulasi ini dipengaruhi oleh dua faktor: a) Pemimpin atau individu dalam struktur manajemen memiliki otoritas untuk mengawasi semua informasi yang disampaikan. Selain itu, mereka memiliki wewenang untuk memberikan perintah atau intruksi, sehingga mereka mungkin

ditempatkan di lapisan atas struktur organisasi supaya perintah mereka dilaksanakan sesuai dengan intruksi. Sikap bawahan terhadap arahan, bagaimanapun, banyak bergantung pada beberapa factor: b) Berkaitan dengan pesan Pesan regulatif biasanya berfokus pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan peraturan yang jelas tentang pekerjaan apa yang boleh dilakukan.

Ketiga, Fungsi persuasif: Memiliki otoritas dan kekuasaan tidak cukup untuk mengelola suatu organisasi. Karena fakta ini, banyak pimpinan lebih suka mempersuasi daripada memberikan perintah. karena pekerjaan yang dilakukan dengan sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan dengan pimpinan yang sering menunjukkan kekuatan dan otoritas mereka. 4) Fungsi integratif: Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan melakukan dan menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik. Setiap organisasi memiliki dua saluran komunikasi formal: penerbitan khusus organisasi dan laporan kemajuan. Selain itu, sumber informasi seperti percakapan informal di tempat kerja,

pertandingan olahraga, dan kunjungan. Keinginan karyawan untuk berkontribusi yang lebih besar terhadap organisasi akan meningkat dengan melakukan kegiatan positif ini.

### **Jenis-Jenis Komunikasi**

Ada empat jenis-jenis komunikasi dalam organisasi; pertama, Komunikasi formal merupakan proses penyampaian informasi melalui jalur resmi yang telah diatur dalam suatu organisasi, seperti garis komando, prosedur operasional, serta forum atau dokumen yang disusun untuk kepentingan tertentu. Bentuk komunikasi ini biasanya direncanakan secara matang, dapat berupa lisan maupun tulisan, dan umumnya terdokumentasi dengan jelas sehingga dapat dijadikan bukti atau referensi jika diperlukan. Isi pesan formal biasanya mencakup hal-hal penting, seperti kebijakan organisasi, instruksi pelaksanaan tugas, laporan resmi, peraturan, maupun pemberitahuan yang wajib diketahui seluruh anggota. Melalui mekanisme komunikasi yang terstruktur ini, organisasi dapat memastikan setiap keputusan dibuat berdasarkan informasi yang valid,

konsisten, dan merata di semua bagian. Meski cenderung lebih lambat karena harus menyesuaikan prosedur birokrasi, komunikasi formal tetap memiliki peran penting dalam menjaga profesionalisme, akuntabilitas, dan keteraturan koordinasi dalam organisasi (Sulaiman, 2013)

Kedua, Komunikasi informal adalah bentuk komunikasi yang berlangsung secara alami, bebas, dan tidak dibatasi oleh aturan atau struktur resmi dalam organisasi. Interaksi ini biasanya muncul dari hubungan sosial antar anggota dalam situasi non-formal, seperti obrolan ringan, percakapan di area istirahat, atau pesan singkat antarkolega. Informasi melalui jalur informal dapat bergerak sangat cepat, bahkan melebihi kecepatan komunikasi formal, sehingga sering dimanfaatkan ketika anggota memerlukan penjelasan segera. Selain menyampaikan informasi, komunikasi informal juga berperan dalam memperkuat relasi personal, menumbuhkan rasa saling percaya, serta meningkatkan kenyamanan dalam bekerja. Meski demikian, karena tidak memiliki pola yang baku dan sering kali tidak didukung sumber

resmi, komunikasi ini rentan menimbulkan salah tafsir atau berubah menjadi rumor yang dapat merugikan organisasi. Meskipun memiliki kelemahan, komunikasi informal tetap memegang fungsi penting sebagai pengikat sosial yang menjaga keharmonisan dan kedekatan antar individu di lingkungan organisasi (Michelle & Hanitya, n.d.).

Ketiga, Komunikasi vertikal merupakan proses pertukaran informasi dalam organisasi yang terjadi antara individu atau kelompok dengan level jabatan yang berbeda, baik dari atasan kepada bawahan maupun dari bawahan kepada atasan. Pada arus komunikasi dari atas ke bawah (downward), pesan yang disampaikan biasanya mencakup instruksi tugas, penjelasan kebijakan, penetapan target, evaluasi hasil kerja, atau pengarahan terkait prioritas organisasi. Tujuan utama komunikasi downward adalah memastikan bawahan memahami tanggung jawab mereka, alasan pekerjaan tersebut harus dilakukan, serta cara terbaik untuk mencapainya. Sebaliknya, arus komunikasi dari bawah ke atas (upward) memberikan ruang bagi

bawahan untuk mengirimkan laporan aktivitas, memberikan masukan, menyampaikan keluhan, mengajukan ide, maupun melaporkan kendala yang mereka temui. Komunikasi upward berperan penting dalam membantu manajemen memperoleh informasi yang akurat mengenai kondisi aktual organisasi. Tantangan yang sering muncul dalam komunikasi vertikal meliputi kemungkinan informasi terdistorsi, rasa takut bawahan untuk menyampaikan pendapat, serta risiko instruksi ditangkap secara keliru. Meski demikian, jika dikelola dengan baik, komunikasi vertikal dapat membangun kepercayaan dan dapat meningkatkan efektivitas pengawasan serta koordinasi dalam organisasi (Jubaedah et al., n.d.)

Keempat, Komunikasi horizontal adalah aktivitas saling bertukar informasi antara individu atau bagian organisasi yang berada pada level jabatan yang setara, seperti antar pegawai, antar bagian, atau antar kepala bidang. Jenis komunikasi ini berperan penting dalam mendukung koordinasi, kerja sama, dan penyelesaian tugas yang membutuhkan kolaborasi lintas unit. Melalui komunikasi horizontal, para

anggota dapat berbagi gagasan, mendiskusikan persoalan, bertukar pengalaman, serta menyelaraskan aktivitas agar tidak terjadi duplikasi atau benturan pekerjaan. Proses ini juga dapat mempercepat alur kerja karena tidak perlu melalui struktur komando yang berlapis. Meski demikian, beberapa tantangan dapat muncul, seperti potensi gesekan antar unit, kurangnya sikap terbuka, atau adanya ego sektoral yang dapat menghambat kerja sama. Bila dikelola secara efektif, komunikasi horizontal mampu meningkatkan kinerja organisasi, menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif, serta memperkuat solidaritas dalam mencapai tujuan bersama (Mashyuni, 2022)

Kelima, Komunikasi diagonal merupakan proses pertukaran informasi antara individu dalam organisasi yang berada pada tingkat jabatan berbeda, tetapi tidak berada dalam garis komando yang sama; contohnya staf administrasi yang berbicara langsung dengan manajer dari divisi lain. Bentuk komunikasi ini muncul sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan koordinasi lintas fungsi dalam organisasi modern, terutama ketika menjalankan

proyek yang melibatkan banyak departemen. Komunikasi diagonal memungkinkan informasi bergerak lebih cepat karena tidak perlu melewati jalur hierarki yang panjang, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Meski demikian, pola komunikasi ini dapat memunculkan gesekan apabila atasan langsung merasa otoritasnya diabaikan atau ketika batas kewenangan antar pihak tidak jelas. Karena itu, komunikasi diagonal perlu dilakukan secara terbuka dan tetap memperhatikan struktur resmi organisasi. Jika diterapkan secara tepat, komunikasi ini dapat meningkatkan fleksibilitas, memperkuat kerja sama antar fungsi, serta mempercepat penyelesaian tugas (Mashyuni, 2022).

Keenam, Komunikasi internal mencakup seluruh bentuk interaksi yang berlangsung di dalam organisasi, baik antara pimpinan, pegawai, anggota, maupun antar unit kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan koordinasi berjalan baik, meningkatkan partisipasi anggota, serta menjamin bahwa setiap pihak memahami arah kebijakan dan sasaran organisasi. Bentuk komunikasi internal dapat berupa

rapat, surat elektronik, pengumuman, diskusi kelompok, hingga aktivitas informal yang memperkuat hubungan antarindividu. Di sisi lain, komunikasi eksternal merupakan proses penyampaian informasi organisasi kepada pihak di luar lingkungan internal, seperti pelanggan, mitra kerja, lembaga pemerintah, media, maupun masyarakat luas. Komunikasi eksternal berfungsi untuk membangun citra yang baik, menyampaikan informasi penting, serta menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan eksternal. Media yang digunakan bisa berupa website resmi, media sosial, siaran pers, materi publikasi, ataupun kegiatan kemitraan. Kedua bentuk komunikasi tersebut perlu berjalan selaras, komunikasi internal untuk menjaga kebersamaan dan efektivitas kerja, sementara komunikasi eksternal untuk memperluas pengaruh serta memperkuat reputasi organisasi di mata publik (Pascasarjana et al., 2021).

Ketujuh, Komunikasi lisan adalah proses penyampaian informasi menggunakan kata-kata yang diucapkan secara langsung, baik melalui rapat, presentasi,

diskusi, telepon, maupun percakapan tatap muka. Bentuk komunikasi ini memungkinkan terjadinya respons yang cepat dan memberikan kebebasan untuk menyesuaikan nada suara guna menghindari kesalahpahaman. Komunikasi tertulis mencakup penyampaian pesan melalui berbagai bentuk dokumen seperti laporan, email, memo, surat resmi, serta teks lain yang digunakan dalam organisasi. Keunggulan utama komunikasi tertulis adalah sifatnya yang dapat disimpan, bersifat permanen, dan dapat menjadi bukti formal yang mendukung proses dokumentasi. Adapun komunikasi nonverbal meliputi bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerak tubuh, kontak mata, serta intonasi suara yang menyertai komunikasi verbal. Unsur nonverbal sering menjadi faktor penting dalam memastikan pesan benar-benar dipahami karena dapat memperkuat, melemahkan, atau bahkan memberikan arti yang berbeda dari apa yang diucapkan. Ketiga bentuk komunikasi tersebut saling melengkapi dan berperan penting dalam menjamin ketercapaian penyampaian pesan secara efektif di berbagai situasi organisasi (Kustiawan et al., 2022).

Kedelapan, Komunikasi elektronik merupakan bentuk penyampaian informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti email, WhatsApp, Telegram, aplikasi kerja sama daring, konferensi video, serta sistem pengelolaan dokumen. Kemajuan digital menjadikan komunikasi elektronik sebagai kebutuhan penting dalam organisasi masa kini karena mampu mempercepat arus informasi tanpa terikat oleh batas ruang maupun waktu. Melalui pemanfaatan teknologi, anggota tim dapat bekerja secara virtual, berbagi dokumen secara langsung, mengadakan rapat jarak jauh, serta membuat arsip komunikasi yang mudah ditemukan kembali. Meski demikian, komunikasi elektronik memiliki beberapa tantangan, seperti kelebihan informasi, potensi salah tafsir karena minimnya isyarat nonverbal, serta ancaman terhadap keamanan data. Namun, apabila dimanfaatkan secara tepat dan didukung dengan kebijakan digital yang jelas, komunikasi elektronik dapat meningkatkan kinerja organisasi, memperluas kerja sama, dan mempercepat proses

pengambilan keputusan (Maret & Repository, n.d.).

### **Definisi Pengambilan Keputusan Organisasi**

Pengambilan Keputusan menurut para ahli; pertama, Sondang P Siagian, mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta, dan data penelitian yang matang atas alternatif dan tindakan. kedua, George R Terry, mengemukakan bahwa pengambilan keputusan sebagai pemilihan yang didasarkan pada kriteria tertentu atas berbagai alternatif yang mungkin. Ketiga, Claude S George Jr, menurutnya pengambilan keputusan itu berupa suatu kegiatan pemikiran termasuk pertimbangan dan pemilihan diantara sejumlah alternatif.

Keempat, Harold dan Cyrill O'Donnel, menjelaskan bahwa pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif mengenai suatu cara bertindak. Menurut J. Reason, pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa

alternatif yang tersedia. Kelima, Menurut James A. F. Stoner: pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah. Proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi adalah langkah terstruktur yang dilakukan oleh pemimpin dan anggota untuk memilih satu tindakan terbaik dari sejumlah opsi yang ada, demi mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

### **Hambatan Komunikasi dalam Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan merupakan proses penting dalam sebuah organisasi yang sangat bergantung pada komunikasi efektif antara semua pihak yang terlibat. Namun, dalam praktiknya, sering kali terdapat hambatan komunikasi yang mengganggu kelancaran proses pengambilan keputusan. Hambatan komunikasi ini dapat menyebabkan informasi yang diterima tidak akurat, tidak lengkap, atau bahkan salah pengertian sehingga berdampak negatif pada kualitas keputusan yang diambil. Hambatan komunikasi merupakan tantangan yang tak terhindarkan dalam dinamika organisasi. Hambatan tersebut tidak

hanya berdampak pada penyampaian pesan, tetapi juga pada kualitas hubungan antarkaryawan dan efektivitas pengambilan keputusan. Oleh karena itu, organisasi perlu secara aktif mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi melalui pendekatan teknis dan humanistik. Komunikasi yang terbuka, empatik, dan didukung struktur serta budaya organisasi yang sehat adalah kunci utama untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan produktif.

Salah satu hambatan utama adalah perbedaan bahasa dan istilah yang digunakan oleh para pengambil keputusan. Bahasa teknis atau jargon yang tidak dipahami oleh semua anggota dapat menyebabkan miskomunikasi. Selain itu, persepsi yang berbeda menjadi hambatan psikologis yang sering muncul, di mana individu menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman pribadi atau latar belakang budaya mereka. Gangguan fisik seperti kebisingan atau masalah teknologi dalam komunikasi daring juga berpengaruh pada efektivitas penyampaian informasi. Emosi dan kondisi psikologis seperti stres, rasa takut,

dan ketidakpercayaan juga menjadi faktor yang dapat memblokir komunikasi terbuka dan jujur dalam proses pengambilan keputusan. Hambatan lain yang tidak kalah penting adalah struktur organisasi dan hierarki, yang menyebabkan bawahan merasa enggan untuk memberikan informasi atau masukan yang sebenarnya karena takut akan konsekuensi negatif.

Komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan bagaimana sebuah keputusan dibuat, dipahami, dan dilaksanakan dalam UKM Seni Tilawah Al-Qur'an. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi menjadi dasar utama dalam proses koordinasi antara pengurus, pelatih, dan anggota. Dalam UKM ini, informasi mengenai program kerja, kegiatan pelatihan, hingga penyelenggaraan lomba biasanya disampaikan melalui rapat formal maupun komunikasi informal di grup pesan. Alur komunikasi yang berjalan dengan baik memudahkan setiap bagian untuk memahami perannya, sehingga keputusan yang dibuat dapat dijalankan secara lebih terarah dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Komunikasi formal, seperti surat keputusan, rapat pengurus, dan agenda resmi, berperan dalam memberikan arahan yang jelas dan menjadi pedoman bagi seluruh anggota. Sementara itu, komunikasi informal yang terjadi dalam percakapan harian antar anggota justru berfungsi mempercepat aliran informasi dan memperkuat hubungan emosional antarpersonel. Pola komunikasi ini mendukung terciptanya suasana kerja sama sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih partisipatif. Bentuk komunikasi vertikal (atasan–bawahan) juga terlihat ketika pengurus memberikan instruksi atau menerima masukan dari anggota. Di sisi lain, komunikasi horizontal, seperti koordinasi antar ketua bidang, membantu menyamakan persepsi dan mencegah terjadinya duplikasi tugas.

Namun, penelitian juga menemukan bahwa kesalahpahaman sering terjadi akibat perbedaan persepsi, informasi yang tidak lengkap, atau anggota yang enggan menyampaikan pendapat karena faktor hierarki. Hambatan ini menyebabkan keputusan tertentu menjadi terlambat atau tidak berjalan

optimal. Ketidakjelasan alur komunikasi juga membuat beberapa informasi penting tidak tersampaikan kepada seluruh anggota, sehingga pelaksanaan kegiatan tidak selalu sesuai rencana awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi sangat menentukan kualitas keputusan yang dihasilkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang baik akan memperlancar proses pengambilan keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an. Ketika komunikasi dilakukan secara terbuka, jelas, dan melibatkan semua pihak, keputusan dapat dibuat dengan lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Oleh karena itu, UKM perlu memperkuat pola komunikasi internal, memperjelas alur penyampaian informasi, dan menciptakan budaya organisasi yang mendorong keberanian anggota untuk berpendapat agar pengambilan keputusan dapat berjalan lebih efektif.

#### **E. Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting

dalam proses pengambilan keputusan di UKM Seni Tilawah Al-Qur'an. Komunikasi yang berjalan dengan baik, baik dalam bentuk formal maupun informal, membantu memastikan bahwa informasi dapat dipahami oleh seluruh anggota, sehingga keputusan dapat dibuat secara tepat dan didukung bersama. Pola komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal memberikan kontribusi dalam memperlancar koordinasi antar bagian dan memperkuat kerja sama dalam menjalankan program organisasi.

Namun, penelitian juga menemukan bahwa hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi, kurangnya keberanian anggota dalam menyampaikan pendapat, dan alur informasi yang belum tertata dengan baik dapat memengaruhi kualitas keputusan yang diambil. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan beberapa keputusan menjadi terlambat atau tidak berjalan optimal. Oleh karena itu, komunikasi organisasi yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan ketepatan dan efisiensi dalam pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penguatan

komunikasi internal, melalui alur informasi yang lebih jelas, budaya organisasi yang terbuka, serta peningkatan partisipasi anggota, akan membantu UKM Seni Tilawah Al-Qur'an dalam menghasilkan keputusan yang lebih baik, partisipatif, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Harahap, S. W., Br. Ginting, R. R., Rasyidin, M., & Sahputra, D. (2021). Komunikator dan Komunikan dalam Pengembangan Organisasi. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(1), 106–114.  
<https://doi.org/10.31289/tabularasa.v3i1.629>.
- Jannah, R., Riset Al-Muhtada Aisyatul Latifah, P., Riset Al-Muhtada Alya Rosadiana, P., Riset Al-Muhtada Juliana Setefani Usaini, P., & Riset Al-Muhtada, P. (2024). Strategi Organisasi Mahasiswa Islam Dalam Membangun Budaya Muslim Yang Cinta Al-Qur'an. ... *Penelitian Agama Dan ...*, 8(2), 2598–3865. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/panangkaran>
- Jubaedah, S., Rahmawati, R., Faizal, M., & Rahman, R. (n.d.).

- Pengaruh Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Sebagai Kunci Efektivitas Pembelajaran.* 4, 2424–2440.
- Kustiawan, W., Khairani, L., Lubis, D. R., Lestari, D., Zahra, F., Albani, A. B., Zuherman, F., Ahmad, A. S., Williem, J., Psr, I., Sei, V. P., & Medan, T. (2022). *PENGANTAR KOMUNIKASI NON VERBAL.* 11(1).
- Maret, S., & Repository, I. (n.d.). *View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk.*
- Mashyuni, I. A. (2022). *Pengaruh Komunikasi Vertikal Komunikasi Horizontal dan Komunikasi Diagonal terhadap Semangat Kerja Karyawan.* 2(2), 357–365.
- Maulana, E. (2025). Peran Media Sosial dalam Komunikasi Internal Organisasi Studi Kasus Organisasi Mahasiswa di UIN SMH Banten. *Dialogika : Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Sosialisasi,* 1(2), 125–134. <https://doi.org/10.62383/dialogika.v1i2.286>.
- Michelle, C., & Hanitya, A. (n.d.). *Komunikasi Organisasi Karyawan Lanext Coffee and Space dalam Meredam Konflik Lanext Coffee and Space Employee Organizational Communication in Reducing Conflict.*
- Pascasarjana, P., Ciamis, U. G., Internal, K., & Eksternal, K. (2021). *The Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program* PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI EKSTERNAL. 5(1).
- Priyono, B., Rizki, M., Suparno, & Saparuddin. (2025). Strategi Pengambilan Keputusan melalui Komunikasi Efektif pada Organisasi Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan,* 3(4), 5184–5189. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1372>.
- Regina Putri, V., & Ferdianto. (2023). Teknik Pengumpulan Data Kuesioner. *Jurnal It Ui Ux,* 1(1), 1–2. <https://sis.binus.ac.id/2023/10/31/teknik-pengumpulan-data-kuesioner/>
- Sulaiman, A. I. (2013). *MODEL KOMUNIKASI FORMAL DAN INFORMAL DALAM PROSES FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION MODEL.* 993, 173–188.