

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN

Alya Ramadhani

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia
rmdhni127@gmail.com

Diserahkan: 28-10-2023

Diterima: 30-10-2023

Diterbitkan: 11-11-2023

Abstrak

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Interpersonal communication atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarperorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Kegiatan-kegiatan seperti percakapan tatap muka (face to face communication), percakapan melalui telepon, surat menyurat pribadi, merupakan contoh-contoh komunikasi antarpribadi. Teori-teori komunikasi antarpribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk-bentuk dan sifat hubungan (relationships), percakapan (discourse), interaksi, dan karakteristik komunikator (Sendjaja Et,al, 2014). Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan produktivitas, membangun kolaborasi yang lebih baik, menciptakan hubungan yang baik, mengurangi konflik, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Teknik-teknik seperti mendengarkan aktif, menggunakan bahasa yang jelas, mengatur waktu dan prioritas, menggunakan teknologi yang tepat, dan mengatur pertemuan yang efektif dapat membantu mencapai komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran. Dengan penerapan komunikasi yang efektif, keseluruhan operasional perkantoran dapat berjalan dengan lebih baik dan mendukung pertumbuhan perusahaan.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Administrasi Perkantoran

Abstract

Effective communication in office administration plays a very important role in the success of an organization. Interpersonal communication or interpersonal communication is communication between individuals and is personal, whether it occurs directly (without a medium) or indirectly (through a medium). Activities such as face-to-face conversations, telephone conversations, personal correspondence are examples of interpersonal communication. Interpersonal communication theories generally focus their observations on the forms and nature of relationships, discourse, interactions and characteristics of communicators (Sendjaja Et. al, 2014). Effective communication in office administration has significant benefits in increasing productivity, building better collaboration, creating good relationships, reducing conflict, and increasing customer satisfaction. Techniques such as active listening, using clear language, managing time and priorities, using appropriate technology, and organizing effective meetings can help achieve effective communication in office administration. By implementing effective communication, overall office operations can run better and support company growth.

Keywords: *Effective Communication, Office Administration*

Pendahuluan

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Interpersonal communication atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarperorangan dan bersifat pribadi, baik



yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Kegiatan-kegiatan seperti percakapan tatap muka (face to face communication), percakapan melalui telepon, surat menyurat pribadi, merupakan contoh-contoh komunikasi antarpribadi. Teori-teori komunikasi antarpribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk-bentuk dan sifat hubungan (relationships), percakapan (discourse), interaksi, dan karakteristik komunikator (Sendjaja Et,al, 2014). Hal ini karena komunikasi yang baik memungkinkan informasi untuk disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, sehingga memungkinkan semua anggota organisasi untuk bekerja sama secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan bersama. Pentingnya komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran terletak pada beberapa hal. Komunikasi yang baik memungkinkan informasi yang penting dan relevan dapat disampaikan dengan tepat kepada semua anggota organisasi. Ini membantu dalam menghindari kesalahpahaman dan kebingungan yang dapat timbul ketika informasi tidak disampaikan dengan jelas atau terlambat. Jika komunikasi yang tidak efektif terjadi, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpastian dan kebingungan di antara anggota tim, yang pada akhirnya dapat menghambat kemajuan organisasi. Komunikasi yang efektif juga berperan dalam membangun hubungan yang harmonis antar anggota tim. Komunikasi yang saling menghargai dan mendengarkan dengan baik adalah kunci dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya antar anggota tim. Ketika komunikasi yang efektif terjadi, anggota tim merasa didengar dan dihargai, yang pada gilirannya memperkuat hubungan mereka dan membangun kerjasama yang solid. Hal ini juga membantu dalam meningkatkan kinerja tim dan kepuasan kerja individu. Komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam meningkatkan produktivitas individu maupun kelompok dalam administrasi perkantoran. Melalui komunikasi yang baik, rencana dan tanggung jawab tugas dapat disampaikan dengan jelas kepada semua anggota tim, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan efisien. Komunikasi yang jelas dan teratur juga membantu dalam menjaga koordinasi dan kolaborasi yang baik antar anggota tim, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat produktivitas dan efisiensi kerja. Untuk mencapai komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran, ada beberapa strategi dan praktik terbaik yang dapat diterapkan. Penting untuk menggunakan media komunikasi yang sesuai dengan situasi dan konteks. Misalnya, untuk komunikasi yang mendesak, penggunaan telepon atau aplikasi pesan instan dapat lebih efektif daripada email. Selain itu, penting juga untuk menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam komunikasi tertulis maupun lisan. Mendengarkan dengan baik juga merupakan praktik terbaik dalam komunikasi yang efektif. Mendengarkan dengan penuh perhatian memungkinkan kita untuk memahami informasi dengan lebih baik dan menunjukkan rasa hormat terhadap pembicara. Mengajukan pertanyaan yang relevan dan mengulang kembali informasi yang penting juga merupakan cara untuk memastikan pemahaman yang tepat. Penggunaan grafik atau gambar dapat membantu dalam memvisualisasikan konsep dan informasi yang kompleks. Menurut Monavvarian Et,al, 2012 :

- a. Keterbukaan : Faktor ini termasuk dalam tiga alat komunikasi seperti reaksi tatap muka.
- b. Empati : Ini adalah salah satu cara komunikasi kualitatif yang paling sulit, dimana pengirimnya dan penerima keduanya mencapai perasaan yang sama.
- c. Dukungan : Ini adalah hubungan yang mendukung antara dua orang.
- d. Positivisme : Konsep ini mengandung perspektif yang berbeda-beda dan seseorang membawa ciri ini pada saat yang sama dia berpikir positif pada dirinya

sendiri. Dengan kata lain, ketika seseorang merasa berhak untuk diperlakukan dengan hormat, dia berhak menerima rasa hormat dari orang lain.

- e. Keadilan : Ini merupakan hal yang istimewa karena kita tidak dapat menemukan dua orang yang memiliki sifat yang persis sama karakteristik. Manusia berbeda dalam hal kecerdasan, kekayaan, kondisi kesehatan, dll.

Hal ini dapat membantu dalam memperjelas informasi dan memudahkan pemahaman oleh semua anggota tim. Selain itu, mengatur pertemuan secara teratur atau menggunakan platform komunikasi daring juga dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran. Pertemuan secara langsung memungkinkan anggota tim untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi dengan lebih baik. Penggunaan platform komunikasi daring juga memungkinkan untuk pengiriman informasi yang cepat dan efisien. Komunikasi yang efektif memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan administrasi perkantoran. Komunikasi yang baik memungkinkan informasi untuk disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, membangun hubungan yang harmonis antar anggota tim, dan meningkatkan produktivitas individu maupun kelompok. Dengan menerapkan strategi dan praktik terbaik dalam komunikasi, administrasi perkantoran dapat mencapai tujuannya dengan lebih efisien dan efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi analisis literatur dan studi empiris untuk menyelidiki peran komunikasi efektif dalam administrasi perkantoran. Melalui analisis literatur, konsep-konsep dasar tentang komunikasi efektif, interpersonal communication, dan teori-teori terkait telah diuraikan. Selain itu, penelitian empiris mencakup pemanfaatan temuan dari penelitian terdahulu, seperti studi oleh Hidayah (2022) dan Monavvarian et al. (2012), untuk memberikan dukungan tambahan terhadap argumen yang diusung. Secara potensial, survei atau wawancara dengan praktisi administrasi perkantoran dilakukan untuk mendapatkan perspektif langsung dari pengalaman mereka terkait komunikasi efektif. Hasil penelitian ini menekankan bahwa komunikasi efektif berperan krusial dalam kesuksesan operasional perkantoran, membawa dampak positif terhadap produktivitas, kolaborasi, hubungan interpersonal, dan pengurangan konflik. Dengan memahami teknik-teknik komunikasi efektif, administrasi perkantoran dapat memaksimalkan potensinya untuk mencapai tujuan perusahaan secara efisien.

Hasil

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, tepat, dan efisien. Pada dasarnya, komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam operasional perkantoran yang sukses. Dalam konteks administrasi perkantoran, komunikasi yang baik diperlukan untuk mempertahankan hubungan yang baik antara karyawan dan juga dengan klien atau pelanggan. Dalam administrasi perkantoran, komunikasi yang efektif diterapkan melalui berbagai cara, seperti pertemuan tatap muka, komunikasi tertulis, dan komunikasi elektronik. Pertemuan tatap muka memungkinkan para karyawan untuk berinteraksi langsung, saling berbagi informasi, mengklarifikasi hal-hal yang tidak jelas, dan juga memperbaiki hubungan personal di antara mereka. Komunikasi tertulis, bagaimanapun, penting dalam administrasi perkantoran karena memungkinkan untuk pengarsipan dan referensi di masa depan. Email, surat, dan laporan adalah beberapa contoh bentuk komunikasi tertulis yang umum digunakan dalam administrasi perkantoran. Komunikasi



elektronik, seperti telepon dan video conference, juga memainkan peran penting dalam administrasi perkantoran. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital ini, komunikasi elektronik memungkinkan Karyawan untuk berkomunikasi dengan cepat dan tanpa kendala geografis. Misalnya, seorang karyawan di Jakarta dapat berkomunikasi dengan rekan kerja di Bali secara real-time melalui telepon atau video conference.

a. Manfaat Komunikasi yang Efektif dalam Administrasi Perkantoran.

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memiliki banyak manfaat, antara lain: 1. Meningkatkan produktivitas: Komunikasi yang baik dapat mengurangi kesalahan dan kebingungan, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam operasional perkantoran. 2. Meningkatkan kolaborasi: Komunikasi yang efektif dapat memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik antara karyawan, menyediakan platform untuk bertukar gagasan, mendiskusikan proyek, dan membuat keputusan yang lebih baik. 3. Membangun hubungan yang baik: Komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang baik antara karyawan, antara karyawan dan manajemen, dan juga dengan klien atau pelanggan. Hubungan yang baik ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung pertumbuhan perusahaan. 4. Mengurangi konflik: Komunikasi yang efektif dapat membantu mencegah dan mengatasi konflik yang mungkin timbul di tempat kerja. Dengan komunikasi yang jelas dan terbuka, karyawan dapat berbagi perspektif mereka dan mencari solusi yang saling menguntungkan. 5. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Komunikasi yang efektif membantu meningkatkan kepuasan pelanggan karena memungkinkan para karyawan untuk merespons pertanyaan atau masalah dengan cepat dan tepat.

b. Teknik untuk Mencapai Komunikasi yang Efektif dalam Administrasi Perkantoran.

Mencapai komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran membutuhkan pemahaman akan beberapa teknik komunikasi yang dapat diterapkan, antara lain: 1. Mendengarkan aktif: Pendengaran aktif adalah keterampilan penting yang harus dimiliki oleh karyawan administrasi. Ini melibatkan memberikan perhatian penuh kepada orang yang berbicara, memahami pesan yang disampaikan, dan merespons dengan tepat. 2. Menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana: Dalam komunikasi tertulis, penting untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pembaca, menghindari penggunaan jargon atau istilah teknis yang membingungkan. 3. Mengatur waktu dan prioritas: Dalam administrasi perkantoran, penting untuk mengatur waktu dengan efisien dan mengidentifikasi prioritas komunikasi yang perlu ditangani dengan segera. 4. Menggunakan teknologi yang tepat: Dalam era digital saat ini, penting untuk menguasai penggunaan teknologi yang tepat untuk berkomunikasi dengan efektif. Hal ini termasuk penggunaan alat komunikasi elektronik seperti email, telepon, dan video conference. 4. Mengatur pertemuan yang efektif: Ketika mengatur pertemuan, penting untuk mengatur agenda dengan jelas, memastikan peserta yang relevan hadir, dan juga mengikuti aturan etika pertemuan.

Simpulan

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai kesuksesan operasional. Dalam komunikasi yang efektif, karyawan dapat bekerja lebih efektif, kolaborasi dapat ditingkatkan, hubungan yang baik bisa terjalin, dan konflik dapat dikurangi. Untuk mencapai komunikasi yang efektif,

penting untuk menguasai teknik komunikasi yang diterapkan dalam administrasi perkantoran, seperti mendengarkan dengan aktif, menggunakan bahasa yang jelas, dan menggunakan teknologi yang tepat. Dengan adanya komunikasi yang efektif, perkantoran dapat mencapai tujuan dan kemajuan yang lebih baik.

Referensi

- Ahmed, A. A. A., Hassan, I., Pallathadka, H., Keezhatta, M. S., Noorman Haryadi, R., Al Mashhadani, Z. I., ... & Rohi, A. (2022). MALL and EFL learners' speaking: Impacts of Duolingo and WhatsApp applications on speaking accuracy and fluency. *Education Research International*, 2022,
- Dalimunthe, L., & Haryadi, R. N. (2022). The Effect of Learning Methods and Vocabulary Mastery on English Speaking Ability. *Lingua Educationist: International Journal of Language Education*, 1(1), 1-7.
- Haryadi, R. N., & Sunarsi, D. (2022). *English for Beginner*. Cipta Media Nusantara
- Hidayah, N. R. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Indonesia Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 4(1), 39- 58.
- Monavvarian, A., & Asri, G. (2012). An empirical study on the relationship between effective organizational communication and the performance of central office staff. *Management Science Letters*, 2(5), 1549-1554.
- Sendjaja, S. D., Rahardjo, T., Pradekso, T., & Sunarwinadi, I. R. (2014). Teori komunikasi.
- Setiawan, A., & Pratama, S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Efektif Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Bintang Anugerah Sejahtera. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1),19-33.

