

## Analisis komunikasi efektif pada divisi administration supporting pada PT Somo Joyo Abadi

Tita Sulastri\*, Christian Wiradendi Wolor, Marsofiyati Marsofiyati

Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Email: [TitaSulastri\\_1703520008@mhs.unj.ac.id](mailto:TitaSulastri_1703520008@mhs.unj.ac.id)

### Abstrak

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Setiap perusahaan diharapkan dapat menerapkan komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi yang dilakukan oleh PT Somo Joyo Abadi, dan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan, reduksi, menampilkan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesulitan bagi karyawan baru ketika memahami job desk yang diberikan karena kurangnya adaptasi dan rasa percaya diri untuk mencoba bergaul dengan karyawan lama. Solusi pelatihan yang didapatkan adalah divisi HR dapat memberikannya kepada karyawan baru. Karyawan baru diharapkan dapat lebih terbuka untuk berkomunikasi dengan karyawan dan menggunakan komunikasi yang efektif di perusahaan terkait.

Kata Kunci: komunikasi dengan karyawan; kualitatif; solusi pelatihan

### Abstract

*Communication is essential in a company. Every company is expected to implement effective communication to convey information properly. This study aims to determine the application of communication implemented by PT Somo Joyo Abadi, and the methodology used in this study uses qualitative research by collecting data through interviews and observations. The data analysis techniques used are collection, reduction, displaying data, and drawing conclusions. This study's results indicate difficulties for new employees when understanding the job desk given due to a lack of adaptation and confidence in trying to get along with old employees. The training solution that is obtained is that the HR division can provide it to new employees. New employees are expected to be more open to communicating with employees and use effective communication in related companies.*

*Keywords: communicating with employees; qualitative; training solution*

Received May 01, 2023; Revised May 26, 2023; Accepted Jun 11, 2023; Published Online November 02, 2023.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73397>

\*Corresponding author

**Citation in APA style:** YSulastri, T., Wolor, C.W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis komunikasi efektif pada divisi administration supporting pada PT Somo Joyo Abadi. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(6), 520-526. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73397>

## Pendahuluan

Pada saat mengelola sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi kita dituntut untuk bersungguh – sungguh dalam menggapai keberhasilan tujuan perusahaan. Maka dari itu perlunya pengalaman, sikap disiplin, serta sikap bertanggung jawab atas pekerjaan yang dikerjakan agar menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk dapat mencapai segala tujuan perusahaan, maka sumber daya manusia yang berkualitas di bidangnya merupakan suatu hal sangat penting dalam perusahaan. Menurut penuturan dari Hasmin dan Nurung (2021) mengartikan bahwa sebuah rancangan perencanaan, pengorganisasian serta pengawasan berbagai urusan yang berkaitan dengan serangkaian kegiatan yang memiliki arah untuk mencapai berbagai tujuan perusahaan merupakan pengertian dari manajemen sumber daya manusia. Untuk dapat mencapai segala tujuan suatu perusahaan terdapat aspek penting yang harus dijalankan, diantaranya ialah aspek informasi dan komunikasi antar pegawai. Maka untuk mencapai suatu tujuan perusahaan diperlukan informasi dan komunikasi yang relevan dan akurat. Menurut Aziz dan Suyardi (2017) bahwa perputaran berita, data dan fakta yang terjadi antara penerima informasi dengan pengirim informasi yang mampu mendatangkan suatu informasi yang berguna dalam kegiatan pekerjaan perusahaan tersebut, dibalik perputaran informasi ini terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh pengirim dan penerima informasi dimana mereka memiliki tantangan bagaimana informasi yang disampaikan dapat dipahami dan tersampaikan dengan baik kepada penerima informasi.

Selama kegiatan sehari-hari dalam proses kerja, karyawan saling berinteraksi. Komunikasi juga dilakukan oleh karyawan dengan atasannya secara verbal maupun non verbal. Pertukaran ide atau diskusi juga dilakukan oleh karyawan sebagai pertukaran informasi untuk mendapatkan informasi yang jelas. Suatu komunikasi dikatakan berhasil jika dilakukan secara efektif. Proses komunikasi dikatakan efektif jika komunikator dapat secara tepat menyampaikan pesan yang dimaksud kepada penerima pesan. Artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikator dapat dipahami dan dimengerti oleh komunikator secara keseluruhan. Jika pesan tersampaikan dengan benar, komunikator akan memberikan respon yang sesuai dengan harapan komunikator.

Menurut Mustikasari dan Umam (2023) komunikasi dapat berjalan dengan efektif apabila memperhatikan lima aspek, diantaranya ialah aspek kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Aspek kejelasan: Komunikasi harus jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Penggunaan bahasa yang sederhana, kalimat yang terstruktur, dan penghindaran ambigu atau jargon yang membingungkan adalah beberapa contoh strategi untuk mencapai kejelasan komunikasi. Aspek ketepatan dalam mencapai komunikasi yang efektif harus tepat dan relevan dengan konteks yang sedang dibahas. Pesan harus disampaikan dengan akurat dan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan pengetahuan penerima pesan. Kesalahan interpretasi dan penyalahgunaan informasi dapat dihindari dengan memastikan ketepatan komunikasi.

Aspek konteks pun menjadi salah satu yang penting dalam menjalankan komunikasi. Konteks merupakan lingkungan atau situasi di mana komunikasi terjadi. Pemahaman konteks yang baik memungkinkan komunikator memilih metode dan gaya komunikasi yang tepat. Konteks dapat mencakup faktor seperti budaya, latar belakang, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang dapat mempengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima. Selanjutnya aspek alur dalam komunikasi yang efektif melibatkan alur yang baik antara komunikator dan penerima pesan. Alur yang baik berarti pesan disampaikan secara teratur, terstruktur, dan logis. Menggunakan pendekatan yang sistematis dan mengorganisir pesan dengan baik membantu memastikan alur komunikasi yang efektif. Dan yang terakhir ialah aspek budaya, aspek budaya memiliki peran penting dalam komunikasi. Kesadaran terhadap keanekaragaman budaya dan perbedaan dalam cara berkomunikasi membantu mencegah kesalahpahaman dan konflik. Sensitivitas budaya dan kemampuan untuk beradaptasi dengan gaya komunikasi yang sesuai dengan budaya penerima pesan adalah kunci untuk komunikasi yang efektif.

Dengan memperhatikan dan mengaplikasikan aspek-aspek tersebut, komunikasi dapat berjalan dengan lebih efektif dan meningkatkan pemahaman dan kesuksesan dalam berkomunikasi. Berkaitan dengan karyawan baru karena tidak ada sosialisasi karyawan baru, tidak ada lingkungan untuk beradaptasi, dan proses atau sistem kerja yang tidak dijelaskan menjadi hambatan bagi karyawan baru. Dengan menjalankan komunikasi efektif ini diharapkan karyawan memiliki hubungan yang baik antar karyawan dengan karyawan, maupun karyawan dengan atasan, sehingga mampu meminimalisir kesalahpahaman dalam menerima informasi.

## Metode Penelitian

Penelitian yang peneliti gunakan ialah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi, digunakan untuk penelitian dalam kondisi ilmiah (eksperimental), dimana peneliti sebagai alat, teknik pengumpulan data dan dalam analisis kualitatif lebih ditekankan pada fokus makna. Dalam pendekatan kualitatif terdapat salah satu pendekatan yang sering digunakan, yaitu pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2016) studi kasus adalah sebuah strategi kualitatif dimana peneliti mengkaji sebuah program, kejadian, aktivitas, proses atau satu atau lebih individu dengan lebih mendalam. Studi kasus ini dilakukan dengan cara pengumpulan data yang beragam, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang kasus yang sedang dipelajari.

Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk memahami secara menyeluruh fenomena yang sedang dipelajari dalam konteks yang spesifik. Informan yang Peneliti pilih merupakan beberapa karyawan yang ditetapkan untuk menjabat pada PT Somo Joyo Abadi, informan termasuk kepala bidang suatu divisi dan beberapa karyawan yang bekerja pada PT Somo Joyo Abadi. Dalam hal ini Peneliti berusaha menggali informasi kepada informan melalui teknik observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan dan wawancara secara langsung. Informan yang Peneliti pilih merupakan beberapa karyawan yang ditetapkan untuk menjabat pada PT Somo Joyo Abadi. Informan termasuk kepala bidang suatu divisi dan beberapa karyawan yang bekerja pada PT Somo Joyo Abadi. Dalam hal ini Peneliti berusaha menggali informasi kepada informan melalui teknik observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan dan wawancara secara langsung.

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif.

Untuk menganalisa berbagai fenomena di lapangan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data pada lapangan untuk menggali seluruh jawaban yang ingin didapat oleh peneliti. Peneliti pun memilah berbagai informasi yang didapat untuk di sesuai dengan topik penelitian. Pada tahap ini penulis terjun langsung pada tempat penelitian, data data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, observasi dan studi kepustakaan.
- b. Reduksi data adalah data yang ditulis oleh penulis dan berisi berbagai uraian secara terperinci. Data yang direduksi itu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hasil penelitian dan juga mempermudah penulis untuk menjadi kembali data yang diperoleh, jika sewaktu waktu diperlukan. Data reduksi ini dijelaskan dalam berupa laporan lengkap dan terperinci serta memfokuskan pada hal yang sesuai dengan topik penelitian peneliti.
- c. Display data, pada bagian ini penulis menyajikan data berupa teks narasi, yang tidak menutup kemungkinan menggunakan tabel dan gambar dalam mendukung berbagai penyajian data. Kegiatan ini pun merupakan bagian dari analisis dari semua data yang sudah diperoleh.
- d. Penarikan kesimpulan, menarik kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan. Kesimpulan dalam penelitian ini mungkin dapat menjawab seluruh rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi yang diterapkan di PT Somo Joyo Abadi. Karena komunikasi sangat penting dalam sebuah bisnis, apalagi ada unsur komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, sehingga komunikasi belum bisa dikatakan efektif dalam penerapannya. Terutama bagi pegawai baru yang masuk ke departemen penunjang administrasi yang belum memahami sistem dan proses kerja departemen tersebut. Karena kurangnya keterbukaan, support atau dukungan serta kurangnya empati antara karyawan dan atasan menjadi hambatan dalam bekerja. Sedangkan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai baru tidak dilakukan secara efektif. Pengujian keabsahan data terkait analisis komunikasi efektif yang diterapkan oleh PT Somo Joyo Abadi, peneliti memanfaatkan teknik triangulasi sumber dengan langkah yang dipergunakan adalah mengecek, membandingkan informasi yang diperoleh, serta melakukan analisis melalui sumber yang berbeda. Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan mewawancarai seseorang di luar informan untuk melakukan validitas apakah sesuai dengan hasil wawancara dengan informan

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi efektif yang diterapkan oleh PT Somo Joyo Abadi. Karena komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah organisasi, maka perusahaan pun memperhatikan bagaimana komunikasi yang diterapkan oleh para karyawannya.

## Hasil penelitian

Dalam kondisi dan keadaan saat timbul masalah, khususnya karyawan baru kurang memahami proses dan sistem kerja departemen, karena kurangnya keterbukaan dan empati terhadap karyawan. Sedangkan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut tidak efisien.

Dalam kondisi seperti itu, penting bagi perusahaan untuk meningkatkan komunikasi dan keterbukaan terhadap karyawan baru, serta memberikan pelatihan dan pengenalan terhadap prosedur dan sistematika pekerjaan pada divisi tersebut. Hal ini dapat dilakukan melalui program orientasi karyawan baru dan pelatihan yang terstruktur, sehingga karyawan baru dapat lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik.

Selain itu, penting juga bagi manajemen perusahaan untuk menunjukkan sikap empati terhadap karyawan baru. Dalam hal ini, manajemen harus membuka saluran komunikasi yang efektif untuk memfasilitasi karyawan baru dalam mengatasi masalah atau kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaannya. Manajemen juga harus memperhatikan kondisi dan kebutuhan karyawan baru agar dapat memberikan dukungan dan motivasi yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja mereka.

Jannah dkk. (2018) mengatakan bahwa prosedur penyampaian informasi kepada orang lain dengan memperhatikan cara cara tertentu agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dan dimengerti merupakan makna dari komunikasi efektif. Bahkan di era yang semakin maju seperti sekarang, peran komunikasi efektif pada perusahaan semakin penting karena perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan lain yang memiliki akses terhadap teknologi dan informasi yang lebih canggih.

Komunikasi efektif memungkinkan perusahaan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan terstruktur kepada seluruh karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini sangat penting dalam memastikan bahwa semua orang dalam perusahaan memiliki pemahaman yang sama tentang visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Selain itu, dengan adanya teknologi yang semakin canggih, komunikasi efektif juga dapat membantu perusahaan untuk berkomunikasi secara efisien dan efektif dengan tim atau pelanggan yang terletak di berbagai belahan dunia. Ini dapat membantu perusahaan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan peluang bisnis di pasar global. Komunikasi efektif juga sangat penting dalam membangun budaya perusahaan yang positif dan inklusif. Dalam era yang semakin maju ini, perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan perubahan sosial dan budaya yang terjadi di lingkungan sekitar. Komunikasi efektif dapat membantu perusahaan untuk memahami perubahan tersebut dan membangun budaya yang responsif dan inklusif. Secara keseluruhan, peran komunikasi efektif pada perusahaan semakin penting di era yang semakin maju ini karena perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar dan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih untuk memperluas jangkauan bisnis. Komunikasi efektif dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya dan menjadi lebih kompetitif di pasar global.

Dengan meningkatkan komunikasi, keterbukaan, dan sikap empati terhadap karyawan baru, perusahaan dapat memperbaiki efektivitas kinerja karyawan dan memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dan sistematika yang telah ditetapkan. Berdasarkan Hasil penelitian Jaya (2021) menunjukkan bahwa pentingnya komunikasi antar karyawan dan atasan untuk membentuk hubungan yang harmonis antar sesama karyawan dan atasan agar dapat menjalin komunikasi yang efektif. Komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan baru sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dan sistematika yang telah ditetapkan.

Dengan menjalin komunikasi yang efektif, atasan dapat memberikan arahan yang jelas dan terstruktur tentang tugas-tugas yang harus dilakukan oleh karyawan baru. Hal ini akan membantu karyawan baru untuk memahami ekspektasi perusahaan dan memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, dengan meningkatkan keterbukaan dan sikap empati terhadap karyawan baru, atasan dapat membantu karyawan baru merasa nyaman dan diterima di lingkungan kerja baru. Hal ini akan membantu membangun hubungan yang harmonis antara karyawan dan atasan, serta antara sesama

karyawan lainnya. Sehingga, karyawan baru akan lebih mudah untuk beradaptasi dengan budaya perusahaan dan lingkungan kerja yang ada.

Hasil penelitian yang disebutkan juga menunjukkan betapa pentingnya komunikasi antara karyawan dan atasan dalam membentuk hubungan yang harmonis di tempat kerja. Dengan menjalin hubungan yang harmonis, karyawan akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bekerja secara maksimal, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, meningkatkan komunikasi, keterbukaan, dan sikap empati terhadap karyawan baru sangat penting dalam memperbaiki efektivitas kinerja karyawan dan membangun hubungan yang harmonis di lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam upaya meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Lalu didukung oleh Penelitian yang mengatakan bahwa Sebuah komunikasi yang tersampaikan dalam komunikasi antara penerima dan pengirim informasi diharapkan mampu tersampaikan dengan baik, agar tidak terjadi kesalahpahaman dan *miscommunication*. Selain itu, dengan memberikan pelatihan dan pengenalan terhadap pekerjaan, karyawan baru dapat lebih cepat dan efektif dalam menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan.

## **Pembahasan**

Maka dari itu solusi yang disediakan untuk komunikasi yang lebih efektif, yaitu HR dan GM memberikan kemungkinan untuk mensosialisasikan karyawan baru, memperkenalkan lingkungan perusahaan dan memberikan pelatihan satu minggu kemudian dua minggu. Menurut Wahyuningsih (2019) Pelaksanaan program pelatihan dianggap membawa manfaat yang cukup besar bagi perusahaan, khususnya apabila dihubungkan dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan. Perusahaan melakukan program pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan yang dilakukan secara bertahap terhadap karyawan yang ada di perusahaan tersebut yang nantinya akan tercapai SDM yang sesuai dengan harapan dari pelaksanaan program pelatihan. Kemudian dengan memiliki sikap terbuka antara karyawan dengan atasan serta memiliki empati yang tinggi, kemampuan memahami dan memahami umpan balik, hal ini akan menimbulkan komunikasi yang efektif antara karyawan dengan orang lain. Memberikan sosialisasi, pengenalan lingkungan di perusahaan, dan pelatihan kepada karyawan baru adalah cara yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mereka tentang perusahaan, tugas-tugas yang harus dilakukan, serta prosedur yang ada di perusahaan. Menurut Maharani dkk. (2023) dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak akan ada hal-hal yang ditutupi. Dengan sikap saling percaya dan suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.

Selain itu, sikap keterbukaan dan empati yang tinggi juga sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif di antara karyawan dan atasan, serta antara sesama karyawan. Sikap keterbukaan dapat membantu karyawan untuk memperoleh informasi yang diperlukan, serta memudahkan mereka untuk mengajukan pertanyaan dan memberikan masukan. Sedangkan sikap empati dapat membantu karyawan untuk lebih memahami dan menghargai pandangan dan pendapat dari orang lain, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik di antara mereka. Dengan adanya solusi ini, diharapkan komunikasi di perusahaan dapat menjadi lebih efektif dan membantu meningkatkan kinerja karyawan serta produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Namun, perusahaan juga perlu memastikan bahwa solusi yang diberikan dilaksanakan dengan tepat dan terus menerus dipantau agar efektivitasnya dapat terus ditingkatkan.

Solusi yang diberikan untuk meningkatkan komunikasi efektif antara karyawan baru dengan karyawan dan atasan lainnya sangat tepat. Melalui sosialisasi, pengenalan lingkungan di perusahaan, dan pelatihan, karyawan baru akan lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta memahami lingkungan kerja yang ada di perusahaan. Dalam hal ini, Manajer SDM dan Umum memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi proses integrasi karyawan baru ke dalam organisasi. Dalam operasional kantor, karyawan selalu berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi karyawan dengan atasan dilakukan secara langsung maupun tidak

langsung. Melalui pertukaran ide, gagasan, diskusi atau pertemuan yang dilakukan oleh karyawan sebagai aktivitas atau kegiatan dalam perusahaan untuk komunikasi yang efektif khususnya di perusahaan logistik (Hidayat, 2018).

Menurut Gunawan (2023) Komunikasi adalah aspek penting dan mendasar dalam kehidupan manusia, baik sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Demikian pula dalam kehidupan berorganisasi, komunikasi merupakan bagian dan proses yang tidak bisa dipisahkan dalam kegiatan operasional organisasi. Dalam jangka panjang, dengan meningkatkan komunikasi efektif antara karyawan dan atasan, perusahaan akan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, solusi yang diberikan perlu diimplementasikan dengan sungguh-sungguh dan secara berkelanjutan. Selain itu terdapat pula faktor faktor penunjang komunikasi efektif yang harus diperhatikan. Menurut Zuwirda (2016) terdapat 4 faktor penunjang agar komunikasi dapat tersampaikan dengan efektif, diantaranya yaitu:

a. Faktor pada komponen pesan

Agar informasi dapat diterima oleh komunikan, kata kita harus dapat menciptakan kondisi yang tepat. Kondisi itu meliputi :

- 1) Pesan harus dirancang sedemikian rupa untuk menarik perhatian komunikator,
- 2) Pesan harus menggunakan simbol-simbol yang dipahami oleh komunikator,
- 3) Pesan harus dapat membangkitkan kebutuhan pribadi.
- 4) Pesan harus menyediakan cara untuk memuaskan kebutuhan agar dapat ditanggapi seperti yang diharapkan.

b. Faktor pada Komunikan

Sekalipun isi pesan yang dikirimkan sama, namun dengan menggunakan saluran yang sama tidak menjamin bahwa pesan tersebut akan mendapat pengertian yang sama dari komunikator. Latar belakang sosial, budaya, usia, jenis kelamin, rentang perhatian dan preferensi pribadi sangat mempengaruhi penerimaan pesan. Oleh karena itu, sebelum berkomunikasi, tentukan siapa yang dihadapi komunikator. Dengan mengetahui siapa yang dihadapi komunikator, komunikator dapat menentukan:

- 1) Waktu yang tepat untuk mengirim pesan.
- 2) Bahasa atau simbol yang digunakan agar pesan mudah dipahami.
- 3) Sikap dan nilai-nilai yang harus ditunjukkan oleh komunikator agar pesan dapat diterima secara efektif,
- 4) Jenis kelompok di mana komunikasi akan berlangsung.

c. Faktor pada Sumber

Ada tiga faktor yang penting bagi komunikator sebagai sumber pesan untuk komunikasi yang efektif, yaitu kredibilitas (keandalan sumber), daya tarik komunikator (daya tarik sumber), dan kekuatan atau kekuatan sumber (*power of the source*):

- 1) Keandalan mengacu pada kondisi di mana sumber dianggap memiliki pengetahuan, keahlian atau pengalaman yang relevan tentang pesan yang disampaikannya, sehingga penerima percaya bahwa apa yang disampaikan itu objektif. Beberapa percobaan menunjukkan bahwa kepercayaan diri yang tinggi dapat meningkatkan kekuatan perubahan sikap, sedangkan kepercayaan diri yang rendah akan menurunkan kekuatan perubahan positif. Keyakinan komunikator mencerminkan bahwa pesan yang diterima komunikator dianggap benar dan sesuai dengan realitas pengalaman. Untuk mendapatkan kepercayaan yang besar, komunikator harus memiliki keahlian dan mengetahui kebenaran, dengan integritas yang tinggi. Selain itu, juga harus objektif dalam mempromosikan apa yang diinginkan.
- 2) Daya tarik narasumber sangat menentukan berhasil atau tidaknya upaya persuasi untuk mengubah sikap komunikator. Jika sumber dianggap “menarik” oleh penerima, upaya persuasi lebih mungkin berhasil karena ada proses untuk mengidentifikasi penerima pesan. Memang komunikator merasa ada kesamaan dalam berbagai hal, sehingga ia merasa puas dan patuh terhadap pesan yang dikomunikasikan.
- 3) Kekuatan/kekuatan sumber juga mempengaruhi efektifitas komunikasi. Sumber daya atau kekuasaan atas penerima dapat terjadi dalam dua cara, yaitu:
- 4) Kharisma yang melekat pada sumber cenderung memiliki kekuatan untuk mempengaruhi seseorang.

Otoritas mengacu pada posisi atau otoritas resmi. Sumber memiliki posisi resmi dengan kekuatan untuk mempengaruhi bawahan mereka. Kompetensi atau keahlian yang dimiliki sumber, mempengaruhi efektivitas dalam mempengaruhi komunikasi Sendjaja (2003). Media atau saluran dan ikon yang digunakan Untuk dapat menyampaikan informasi secara efektif juga diperlukan perancangan media yang dapat diterima dengan baik, terdapat 2 saluran yaitu:

- a) Saluran komunikasi pribadi, langsung, pribadi.
- b) Media massa memiliki jangkauan yang luas dan penyampaian informasi yang cepat.

## Kesimpulan

Hubungan komunikasi yang efektif dalam PT Support Administration. Somo Joyo Abadi perlu ditingkatkan untuk menciptakan sesuatu yang efisien dan efektif dalam bekerja. Pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari membawa manfaat dan tujuan yang baik bagi komunikator dan komunikator mencapai hasil yang maksimal. Dalam suatu perusahaan komunikasi merupakan suatu hal yang penting, komunikasi efektif pun harus dilaksanakan agar dapat mempercepat pertukaran informasi dan meminimalisir kesalahpahaman pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila informasi tersebut dapat mencapai tujuannya dan antara pengirim dan penerima informasi memiliki persepsi yang sependapat. Dengan pentingnya suatu komunikasi efektif, maka kita sadari bahwa perlunya kerjasama dan pendekatan diri kepada sesama karyawan agar memiliki jiwa kekeluargaan dan lebih percaya diri dalam menyampaikan pesan dan informasi. Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian memiliki banyak keterbatasan. Penelitian ini telah diusahakan dan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu Penelitian hanya pada satu objek, yaitu pada PT Somo Joyo Abadi, diharapkan di penelitian selanjutnya, penulis dapat meneliti di berbagai objek, partisipan penelitian hanya berjumlah 5 orang saja, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok yang lebih besar

## Daftar Pustaka

- Aziz, F., & Suyardi, E. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Biro Umum Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Gunawan, D. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen (Konsep, Prinsip, dan Teori)*. CV MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hasmin, & Nurung, J. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. MITRA CENDEKIA MEDIA.
- Jannah, M., Darmini, & Rochmayanti, D. (2018). Komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien di instalasi radiologi. *Jurnal LINK*, 28-33.
- Jaya, S. (2021). Strategi membangun komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja guru di sekolah. *PIONIR: Jurnal Pendidikan*.
- Maharani, N. P., Priyandari, P. R., & Kartika, I. A. (2023). Strategi optimalisasi komunikasi intrapersonal dan interpersonal di kalangan gen Z dalam pembangunan menuju era industri 5.0. *Prosiding Pekan Ilmiah Pelajar (PILAR)*.
- Mustikasari, E., & Umam, N. (2023). Membangun komunikasi efektif guru dan peserta didik dalam proses belajar mengajar di SMK Samudera Buana Langkaplancar. *Jurnal Lunggi Journal: Literasi Unggulan Ilmiah Multidisipliner*.
- Sendjaja, S. D. (2003). *Dalam Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pusat Penerbitan.
- Sugiyono. (2018). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zuwirda. (2016, November 1). Komunikasi yang efektif. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*. Retrieved from <https://www.jurnalilmiahteknologipendidikan.com/komunikasi-yang-efektif>