

Peranan Komunikasi Internal Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dunia Pendidikan Perguruan Tinggi X

Muhamad Muchtarom¹, Neneng Yety Hanurawaty², Yosephina Ardiani Septiati³,
Ira Gustira Rahayu⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Nusantara, Jl. Soekarno No. 530 Kota Bandung, Indonesia

Email: nenengyetti@yahoo.com

Abstrak

Membentuk komunikasi internal yang efektif, sangat dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian ini ingin mengangkat masalah tentang proses, peranan dan strategi penerapan komunikasi internal dalam peningkatan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X. Metodologi dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey terhadap 22 orang dosen dan 6 tenaga kependidikan. Hasil penelitian adalah proses komunikasi internal di Perguruan Tinggi X adalah antara pimpinan dengan dosen memiliki kategori baik, yaitu sebesar 62 %. Sementara untuk tenaga kependidikan, komunikasi internal mendapatkan kategori baik dengan nilai 38%. Sementara kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X menghasilkan nilai dengan kategori baik sebesar 70,4% dan untuk kategori kurang sebesar 29,4 %. Strategi yang dipergunakan untuk menerapkan komunikasi internal agar dapat meningkatkan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X kategori baik sebesar 70,4% dan untuk kategori kurang sebesar 29,4 %. Sebagai saran bahwa Perguruan Tinggi X harus memiliki strategi komunikasi internal yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kata kunci : *Komunikasi Internal, Peningkatan Kinerja Pegawai*

Abstract

Forming effective internal communication, participation from subordinates to superiors is needed to convey ideas, constraints, and opinions. Performance is the result of work in quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given to him. This research wants to raise issues about the process, role and strategy of implementing internal communication in improving employee performance at Higher Education X. The methodology in this research is to use a limited survey method of 22 lecturers and 6 education staff. The result of the research is that the internal communication process at Higher Education X is that between leaders and lecturers has a good category, which is equal to 62%. Meanwhile for education staff, internal communication gets a good category with a score of 38%. While the performance of employees at Higher Education X produces scores in the good category of 70.4% and for the less category it is 29.4%. for the less category of 29.4%. As a suggestion that Higher Education X must have an internal communication strategy that can improve employee performance.

Keywords: *Internal Communication, Employee Performance Improvement*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang semakin berkembang mengharuskan para pimpinan dan seluruh pegawai untuk memajukan aktivitas dalam lingkungan kerja. Perkembangan dunia teknologi dan informasi yang pesat dapat terlihat dari semakin banyaknya kegiatan yang berbasis teknologi dan tak luput dunia komunikasi pun semakin berkembang pesat. Berbagai organisasi baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta berdiri dan terus berkembang untuk memberi pelayanan terbaik bagi. Demikian juga dengan organisasi pendidikan yang merupakan sarana bagi seluruh orang untuk bekerja secara terencana dan sistematis untuk mencapai tujuan Bersama dengan memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana (Yakub dan Herman, 2011).

Organisasi dapat disebut sejak terciptanya interaksi atau komunikasi yang melibatkan beberapa orang dimana kelompok orang tersebut terlihat tengah berorganisasi, dan organisasi bukan hanya sekedar adanya surat atau dokumen persetujuan. (Morissan, 2009). Argenti (2013) menyatakan bahwa komunikasi internal antara atasan dan bawahan dalam organisasi diperlukan untuk menciptakan hubungan yang terbuka dalam hal pekerjaan sehingga komunikasi internal akan berjalan dengan baik yang sejala dengan meningkatnya kinerja pegawai dalam organisasi bersangkutan.

Tsai menyarankan bahwa di dalam suatu organisasi, dalam suatu proses pembelajaran komunikasi internal dapat berjalan secara efektif yaitu dengan cara memamsukkan unsur pembelajaran berupa metode pembelajaran, strategi pembelajaran, komunikasi dua arah sebagai kunci untuk keberhasilan dalam pembelajaran. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Perguruan Tinggi X dilakukan dengan cara berusaha menyatukan antara pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan, sehingga dapat menghasilkan respon dan perubahan yang cukup baik untuk mencapai tujuab organisasi. Para dosen dan tenaga kependidikan dengan mudah dapat memahami aturan dan perintah yang diberikan oleh pimpinan. Pada dasarnya dosen dan tenaga kependidikan maupun pihak pengelola Perguruan Tinggi X perlu berkomunikasi secara menyeluruh antar seluruh komponen untuk meminimalisir atau menghilangkan kesalah pahaman dalam pelaksanaan tugas.

Menurut Argenti (2013) komunikasi internal yang efektif dibutuhkan adanya kerja sama antara bawahan kepada atasan dalam menyampaikan ide, hambatan pekerjaan , dan pendapat tentang pengembangan institusi. Komunikasi internal akan meningkatkan kinerja pegawai yang menjadi sebuah hubungan fungsional, yaitu peningkatan kinerja pegawai terbentuk karena terjalannya komunikasi yang baik di dalam organisasi tersebut. Data hasil survey awal diperoleh bahwa Di Perguruan Tinggi X menyebutkan bahwa banyak keluhan dari pegawai terkait dengan kurangnya transfer informasi dari atas ke bawah demikian juga dari bawah ke atas, hal ini dibuktikan dengan kurangnya pegawai mendapatkan informasi tentang adanya kegiatan pengembangan sumber daya manusia (pelatihan dan lain-lain), mutase pegawai yang dilakukan secara mendadak, jenjang karier pegawai yang tidak jelas dan banyak pegawai yang bekerja tidak sesuai tugas dan fungsinya. Hal tersebut mengakibatkan peran pegawai dalam suatu organisasi tidak diperhatikan oleh pimpinan dan dampaknya adalah adanya penurunan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Kinerja pegawai adalah hasil yang diberikan pegawai lewat pekerjaannya yang dinilai secara kualitas dan kuantitas yang berdasarkan pada standar kerja yang telah terbentuk, Kinerja pegawai akan tercapai bila didukung oleh kemampuan, keahlian, dan motivasi kerja yang baik, sehingga tujuan organisasi akan tercapai. Produktivitas kerja, prestasi, kepuasan, dan disiplin kerja dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan dan pencapaian kinerja pegawai. Produktivitas merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam kinerja tim, individu, bahkan organisasi, dimana keberhasilannya dilihat dari seberapa besar produktivitas. Produktivitas yang tinggi dinyatakan berhasil, sedangkan menurun atau standarnya produktivitas dapat dinyatakan tidak atau kurang berhasil. Produktivitas merupakan hubungan hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan.

Suatu pekerjaan membutuhkan interaksi satu dengan yang lain, yang mana dalam hal ini diperlukan interaksi antar personal rekan kerja dan atasan, melakukan dan mengikuti peraturan juga kebijakan yang telah diberikan oleh organisasi tersebut, memenuhi standar yang telah diberikan, dan mampu untuk hidup dan beradaptasi dengan kondisi yang sering kurang sesuai. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan pegawai terhadap apa yang dilalui, dihadapinya dan pekerjaan yang dikerjakan olehnya dalam lingkungan kerja tersebut (Wandi, Adha and Asriyah, 2019).

Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian Dimas Okta Adriansyah (2016) bahwa produktivitas kinerja karyawan PT. Pabrik Kertas Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung meningkat oleh komunikasi yang baik dan efektif. Komunikasi yang efektif meminimalisir kebingungan masyarakat dalam pelaksanaan SOP perusahaan yang menghasilkan kinerja yang baik. Komunikasi dua arah yang terstruktur antara atasan dan bawahan memberikan perasaan merasa dilibatkan antar pegawai.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dibutuhkan penelitian yang lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi. Pertanyaan dari penelitian ini meliputi 1) Bagaimana proses terjalannya komunikasi internal di Perguruan Tinggi di PT X ? 2) Bagaimana penerapan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X ?, dan 3) Strategi apa saja yang dapat mempengaruhi komunikasi internal dalam dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X ?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang terkait strategi untuk memecah suatu masalah yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja pegawai melalui komunikasi internal yang efektif. Penelitian dilakukan pada dosen dan tenaga kependidikan yang berada di Perguruan Tinggi X. Subyek dalam penelitian ini adalah dosen dan tenaga pendidikan Perguruan Tinggi X sebanyak 22 orang dosen dan 11 orang tenaga kependidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

a) Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai dari Perguruan Tinggi X sebanyak 28 orang pegawai yang terdiri dari 22 dosen dan 6 tenaga kependidikan. Berikut ini karakteristik pegawai berdasarkan jenis kelamin, variasi tugas, jenjang pendidikan dan lama bekerja dalam tabel 1 sebagai berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan jenis Kelamin, Variasi Tugas Tingkat Pendidikan, Lama Bekerja :

No	Karakteristik	Jumlah	%
1.	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	20 orang	71 %
	b. Perempuan	8 orang	29%
2.	Variasi tugas		
	a. Dosen	22 orang	79%
	b. Tenaga Kependidikan	6 orang	11%
3.	Tingkat pendidikan		
	a. S.3	3 orang	12%

b. S.2	19 orang	68%
c. S.1	2 orang	7%
d. D.4	2 orang	7%
e. D.3	1 orang	4%
f. SMA	1 orang	4%
4. Lama bekerja		
a. 1 - 5	6 orang	21%
b. 6 - 10	10 orang	36%
c. 11 - 15	2 orang	7%
d. > 15	8 orang	29%

Berdasarkan tabel 1, Sebagian besar pegawai berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang atau 71 %, sebanyak 22 orang atau sebanyak 71 % adalah bertugas sebagai dosen. Selanjutnya Sebagian besar, yaitu sebanyak 19 orang atau 58 % adalah memiliki jenjang Pendidikan S2 dan Sebagian besar pegawai memiliki masa kerja 6-10 tahun 10 orang atau sebanyak 36 %.

b. Deskripsi Komunikasi Internal

Untuk mengetahui persepsi responden berdasarkan indikator dari variable komunikasi internal yang diukur berdasarkan jawaban responden atas 7 (tujuh) pertanyaan dengan indikator tentang komunikasi internal di lingkungan kerja Perguruan Tinggi X seperti pada tabel 2 :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Indeks Pengukuran Komunikasi Internal Oleh Dosen

No	Pengelola	Penilaian (%)			
		Kurang (1)	Cukup (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
1	Sesama pegawai sudah melakukan komunikasi secara baik	0%	40%	0%	73%
2	Bahwa informasi dari pimpinan dapat saya pahami.	0%	27%	0%	60%
3	Komunikasi antar bagian di dalam lingkup kantor terjalin dengan baik.	0%	27%	0%	67%
4	Keandalan dan komunikasi manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap dosen	0%	33%	0%	67%
5	Daya tanggap manajemen dalam komunikasi 2 arah dengan dosen terkait dengan memberikan jasa secara cepat dan tepat terhadap dosen	0%	33%	7%	60%
6	Kepastian bahwa pelayanan manajemen terhadap dosen sesuai dengan ketentuan	0%	33%	7%	60%
7	Kepedulian manajemen dalam memberikan perhatian dan pelayanan terhadap dosen	0%	40%	13%	47%
JUMLAH		0%	33,3%	3,68%	62%

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 62 % menyatakan bahwa komunikasi internal antara pimpinan institusi dengan dosen sangat baik, sedangkan sebanyak 33,3 % merasakan cukup.

Untuk mengetahui persepsi responden berdasarkan indikator dari variable komunikasi internal yang diukur berdasarkan jawaban responden atas 7 (tujuh) pertanyaan dengan indikator tentang komunikasi internal di lingkungan kerja Perguruan Tinggi X seperti pada tabel 3:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Indeks Pengukuran Komunikasi Internal Oleh Tenaga Kependidikan

No	Item Penilaian	Penilaian (%)			
		Kurang (1)	Cukup (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
1	Sesama pegawai sudah melakukan komunikasi secara baik	25%	27%	20%	0%
2	Bahwa informasi dari pimpinan dapat saya pahami.	25%	40%	50%	0%
3	Komunikasi antar bagian di dalam lingkup kantor terjalin dengan baik.	25 %	27%	40%	0%
4	Keandalan dan komunikasi manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap tendik	25%	33%	60%	0%
5	Daya tanggap manajemen dalam komunikasi 2 arah dengan tendik terkait dengan memberikan jasa secara cepat dan tepat terhadap tendik	25%	33%	50%	7%
6	Kepastian bahwa pelayanan manajemen terhadap tendik sesuai dengan ketentuan	25%	33%	10%	7%
7	Kepedulian manajemen dalam memberikan perhatian dan pelayanan terhadap tendik	25%	40%	40%	13%
JUMLAH		25%	33,3%	38,%	3,68%

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 38 % menyatakan bahwa komunikasi internal antara pimpinan institusi dengan tenaga kependidikan baik, sedangkan sebanyak 25 % merasakan kurang.

C. Deskripsi Kinerja Pegawai

Berikut ini adalah persepsi responden berdasarkan indikator dari variable kinerja responden yang diukur berdasarkan jawaban responden atas 5 (lima) pertanyaan dengan indikator tentang kinerja pegawai di lingkungan kerja Perguruan Tinggi X dapat dilihat pada tabel 4 :

Tabel 4 : Distribusi Frekuensi Indeks Pengukuran Kinerja Pegawai Oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan

NO	Item Penilaian	Penilaian			
		Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
1.	Skill yang saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan	27%	0%	73%	0%
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan telah memenuhi standar kerja yang ditentukan.	27%	0%	73%	0%
3.	Saya menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pimpinan.	40%	0%	60%	0%
4.	Pimpinan selalu memberikan pengarahan kepada pegawai dalam setiap pekerjaan untuk tepat waktu dan tepat pada sasaran.	27%	0%	73%	0%
5.	Saya mengetahui pendekatan kerja atau cara kerja yang terbaik untuk menjalankan pekerjaan saya	27%	0%	73%	0%
JUMLAH		29,6 %	0%	70,4%	0%

Berdasarkan data tersebut dalam tabel 4 menunjukkan bahwa nilai kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X sebagian besar adalah 70,4 % dengan kategori baik dan berada dalam kategori baik, dan nilai kinerja pegawai di di Perguruan Tinggi X Sebagian kecil adalah 29,6 % dengan kategori kurang.

PEMBAHASAN

a. Pembahasan Komunikasi Internal di lingkungan kerja Perguruan Tinggi X

Berdasarkan hasil angket yang telah diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan serta berdasarkan hasil wawancara dengan Sebagian dosen dan tenaga kependidikan, maka dapat dilihat bahwa untuk indikator komunikasi internal yang diberikan kepada dosen Sebagian besar menyatakan baik, yaitu sebanyak 62 % dengan kategori baik. Untuk kategori tentang item informasi dari pimpinan terhadap bawahan dan komunikasi antar bagian dalam lingkup kantor dirasakan kurang, dengan nilai sebanyak 27 %, yaitu kategori kurang. Hal ini dirasakan oleh dosen sebagai tenaga pendidik bahwa terdapat banyak informasi terkait kebijakan-kebijakan dalam bidang pembelajaran tidak sampai kepada dosen. Selanjutnya dosen merasa pimpinan institusi jarang sekali melaksanakan kegiatan berupa rapat atau diskusi dengan dosen sebagai staf pengajar untuk membicarakan berbagai hal terkait dengan kemajuan institusi, pengembangan institusi dan masalah-masalah lainnya, sehingga banyak dosen memiliki persepsi yang berbeda tentang aturan-aturan baru yang terkait Pendidikan dan pengajaran.

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan, dimana disini terjalin interaksi antara atasan sebagai pimpinan dengan bawahan secara harmonis yang terjadi dalam sebuah organisasi. Komunikasi internal yang dalam beberapa kasus berjalan secara tidak efektif menyebabkan penurunan etos kerja pegawai dan memberi pola negatif dalam interaksi sebuah organisasi. Kegiatan penyelenggaraan organisasi penting untuk menerapkan komunikasi internal dalam pengerjaan berbagai kegiatan mengingat seberapa besar peranan komunikasi internal terhadap aspek-aspek produktivitas dan efektifitas kerja pegawai sehingga perlu diperhatikan secara khusus dalam memelihara dan menjalin

komunikasi untuk menciptakan koordinasi antar pegawai demi menciptakan efektivitas dan produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, indeks pengukuran komunikasi internal yang dilakukan oleh tenaga kependidikan di Perguruan Tinggi X adalah 29,6% menyatakan kurang dari seluruh aspek. Hal ini dirasakan oleh Sebagian besar tenaga kependidikan khususnya bagian keuangan bahwa pimpinan jarang melakukan komunikasi terkait dengan kebijakan-kebijakan keuangan yang bersifat sangat prinsip. Perubahan peraturan keuangan tidak sampai kepada pihak pelaksana, sehingga mengakibatkan terhambatnya pencairan dana keuangan di instansi, hal ini sangat berdampak terhadap pelaksanaan kegiatan pembelajaran.

Menurut Brenan dalam Effendy (2009:122) Komunikasi internal adalah gagasan antara pegawai dan administrator sebuah organisasi yang dapat mewujudkan organisasi yang memiliki struktur lengkap dengan khas dan pertukaran gagasan secara teratur yang dapat membuat pekerjaan menjadi berjalan.

Hasil penelitian tersebut berhubungan dengan penelitian Kristina Munthe dan Ermina Tiorida pada tahun 2017 mengenai Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan dimana manajemen harus lebih banyak menyediakan waktu dan ruang untuk pegawai agar dapat menyalurkan pendapat dan aspirasi mereka secara formal maupun non-formal yang dapat memberikan kesan perasaan merasa dibutuhkan dan menimbulkan rasa akrab antar pegawai yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, yang mana forum tersebut terjalin secara dua arah antara pegawai dan pemimpin (Syarifudin, Aji, & Surdia, 2019). Penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Ruslan (2009: 256) yang mengatakan bahwa tujuan dari komunikasi internal adalah: 1. Sebagai sarana komunikasi dua arah dalam suatu organisasi maupun perusahaan. 2. Meminimalisir atau menghilangkan hambatan komunikasi atau salah paham antara pemimpin dan karyawan. 3. Sebagai sarana penyalur atau alat komunikasi yang bertujuan untuk menjelaskan mengenai aturan, kebijakan, dan tatakerja dalam organisasi bersangkutan. 4. Merupakan sarana penyalur atau alat komunikasi internal pegawai dalam menyampaikan aspirasi, ide, saran, dan informasi.

b. Pembahasan Kinerja Pegawai internal di lingkungan kerja Perguruan Tinggi X

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penilaian kinerja di Perguruan Tinggi X menunjukkan nilai 70,4 % dengan kategori baik, sedangkan nilai terkeci adalah sebanyak 29,6 % dengan kategori kurang. Item kinerja yang kurang berkisar pada nilai 27 % yaitu pada item kesesuaian pekerjaan dengan tupoksi, penyelesaian pekerjaan dengan standar pekerjaan (SOP), tidak adanya arahan oleh pimpinan terhadap pekerjaan yang tepat waktu dan tepat sasaran serta pimpinan tidak pernah mengarahkan kepada pegawai tentang bagaimana strategi untuk menjalankan pekerjaan agar selesai tepat waktu.

Berdasarkan hal tersebut di atas, tenaga kependidikan merasakan bahwa selama menjalankan pekerjaannya tersebut tidak berdasarkan SOP, dikarenakan mereka tidak pernah diberikan SOP terkait pekerjaan yang dikerjakannya. Masalah lain yang menjadi hambatan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah kurangnya komunikasi antara bawahan dengan atasan untuk membicarakan masalah yang terjadi disaat pegawai melaksanakan tugasnya.

Kinerja adalah hasil kerja yang diukur secara kualitas dan kuantitas seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan yang ditanggung jawabkan, dimana menurut Bastian (2001:329) kinerja merupakan “Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut”. Robbins (2001:184) bahwa; “Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Saputri and Rachman, 2022)

Berdasar dari hasil penelitian yang telah dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa komunikasi internal dari pimpinan kepada bawahan merupakan bagian yang sangat penting dalam peningkatan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X. Hal ini dibuktikan bahwa kinerja pegawai di Perguruan tinggi X masih ada dalam kategori kurang, dan pada bagian item komunikasi menggambarkan bahwa nilai komunikasi internal masih banyak dengan kategori kurang dan sebanding dengan kinerja pegawai yang memiliki kategori kurang, terutama untuk tenaga kependidikan.

Komunikasi internal yang berhasil dibangun di tempat dimana hubungan internal dapat tercipta dengan sehat (Alipi, 2019). Pengaplikasian komunikasi menjadi sebuah kunci keberhasilan terbangunnya hubungan internal yang sehat antar anggota dan unsur dalam organisasi tersebut. Menurut Lawrence D. Brennan, komunikasi internal merupakan sarana dan prasarana dalam pertukaran gagasan antara karyawan dan administrator dalam organisasi atau perusahaan yang menjadi penyebab terwujudnya perusahaan yang lengkap dengan struktur yang khas dan pertukaran gagasan yang terstruktur yang memberi dampak terhadap berlangsungnya sebuah pekerjaan Effendi (2005;122).

Beberapa hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi internal di dalam organisasi adalah ketiadaan komunikasi yang efektif antara organisasi sebagai struktur organisasi yang menjalankan fungsi organisasi secara global, disisi lain organisasi harus dapat menjalin hubungan antara individual dengan kelompok, kelompok dengan kelompok dan individual dengan individual secara efektif. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu alat transfer arus pesan dalam sebuah jaringan yang bersifat dan berbungan satu dengan lainnya baik secara vertical dari atasan kepada bawahan, maupun secara horizontal dari sesama pegawai (Rismayanti, 2018). Keberhasilan komunikasi secara internal adalah apabila komunikasi dapat secara efektif mengirim dan menerima pesan baik secara formal maupun non formal dalam suatu organisasi tentang seluruh kegiatan yang berada dalam organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai sarana menampilkan pesan antar bagian dalam organisasi dalam hubungan antar personal yang terhubung satu sama lain secara hierarki agar organisasi berjalan sesuai harapan dan tujuan (Munthe and Tiorida, 2017).

Untuk mengatasi masalah tentang adanya hambatan komunikasi dalam suatu organisasi di Perguruan Tinggi X diperlukan strategi yang tepat sebagai berikut : 1) Hubungan antar personal yaitu : Hubungan yang terjalin dengan baik antar orang secara pribadi, antar teman, sebaya, maupun antara atasan dengan bawahan atau biasa disebut sebagai hubungan antar personal.2) Hubungan pemosisian, yaitu hubungan yang ditentukan dengan pendekatan struktur organisasi dan dengan tugas pokok pegawai untuk mengatasi masalah ketidaklancaran pelaksanaan pekerjaan pegawai dengan cara menenpatkan pegawai sesuai kompetensinya, menjehnik hubungan antar pegawai. 3) Tata hubungan pekerjaan secara hierarchi, yaitu menyampaikan informasi ke seluruh pegawai melalui suatu proses yang mana pada proses ini seorang pemimpin memberikan informasi pada pegawai yang kemudian tercipta proses secara berantai, dimana orang kedua akan kembali menyampaikan informasi tersebut pada orang ketiga dan seterusnya dengan sistem pengulangan pesan atau disebut relayor (Kurniasih, 2021).

SIMPULAN

- a) Proses komunikasi internal di Perguruan Tinggi X adalah antara pimpinan dengan dosen memiliki kategori baik, yaitu sebesar 62 % dan hanya 33% yang mengatakan cukup dengan nilai 33,3 %. Sementara untuk tenaga kependidikan, komunikasi internal mendapatkan kategori baik dengan nilai 38% dan mengatakan kurang dengan nilai 25 %.
- b) Peranan komunikasi internal dalam peningkatan kinerja seluruh pegawai di perguruan Tinggi X adalah kategori baik sebesar 70,4% dan untuk kategori kurang sebesar 29,4 %.

- c) Strategi untuk keefektifan penerapan komunikasi internal terhadap peningkatan kinerja pegawai di Perguruan Tinggi X adalah strategi menjalin hubungan antar personal pegawai, baik secara vertical maupun horizontal, hubungan posisional, yaitu hubungan yang ditentukan dengan pendekatan struktur organisasi dan dengan tugas-tugas pokok pegawai untuk mengatasi masalah ketidaklancaran pelaksanaan pekerjaan pegawai dengan cara menenpatkan pegawai sesuai kompetensinya, menjehnikkan hubungan antar pegawai dan menjalin komunikasi berdasarkan tata hubungan pekerjaan secara hierarchi,

DAFTAR PUSTAKA

- Andjani MD, Prianti DD. 2010. Internal Communication Towards Employee Engagement Inside Sultan Agung Islamic University (UNISSULA). [Internet]. [Diunduh tanggal 21 Oktober 2017]. Dapat diunduh di: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/view/92/69>
- Efendy, Onong Uchana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Harsono AY, Supratomo, Farid M. 2015. Analisis Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi antara Atasan-Bawahan dalam Membangun Budaya Organisasi di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Bengkulu. [Internet]. [Diunduh tanggal 21 Oktober 2017]. Dapat diunduh di: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/630/450>
- Morissan. 2009. Teori Komunikasi Organisasi. Bogor (ID): Ghalia Indonesia.
- Syarifudin, D., Aji, S., & Surdia, R. M. (2019). IbM Kelompok Usaha Wanita Budidaya Kelinci Pedaging di Desa Wargasaluyu Kabupaten Bandung Barat. E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 10(1), 49-60. <https://doi.org/10.26877/edimas.v10i1.266>
- Alipi, A. (2019) 'Komunikasi Eksternal Efektif Sebagai Kunci Keberhasilan Hubungan Masyarakat', *Ibriez : Jurnal Kependidikan Dasar Islam Berbasis Sains*, 4(1), pp. 21–30. doi: 10.21154/ibriez.v4i1.59.
- Kurniasih (2021) 'Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai', *Journal of management Review*, 5(1), pp. 633–638. Available at: <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176>.
- Munthe, K. and Tiorida, E. (2017) 'Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), p. 86. doi: 10.35697/jrbi.v3i1.549.
- Rismayanti (2018) 'Hambatan Komunikasi Yang Sering Dihadapi', *Journal Al-Hadi*, IV(1), pp. 825–834.
- Saputri, A. N. and Rachman, A. N. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT . Telkom Indonesia Witel Solo', *Jurnal Imiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), pp. 9–23.
- Wandi, D., Adha, S. and Asriyah, I. (2019) 'Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten', *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), pp. 18–30, ISSN:1098-6596.
- Yakub dan Herman (2011) 'Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka', *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), p. 4.