



## **Analisis Aliran Komunikasi dalam Mendukung Kinerja Pegawai: Studi Kasus Pada Organisasi *Non-Profit***

**Oktavia Dwi Handayani, Yuliani Rachma Putri**

Universitas Telkom, Indonesia

Email: [oktadwihandaa@gmail.com](mailto:oktadwihandaa@gmail.com), [yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id](mailto:yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id)

---

**INFO ARTIKEL****ABSTRAK**

**Kata Kunci:** Komunikasi, Aliran Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai

Komunikasi merupakan satu hal terpenting bagi keberlangsungan suatu organisasi maupun perusahaan. Menyadari hal tersebut Unit Pascasarjana dan kelas internasional Universitas Telkom melakukan berbagai upaya untuk mendukung kinerja pegawainya salah satunya yaitu Aliran komunikasi dalam suatu organisasi dapat menjadi faktor penting dalam keberlangsungan komunikasi organisasi untuk menciptakan hubungan antar struktural dalam sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana Aliran komunikasi organisasi serta kontribusinya terhadap kinerja yang dirasakan oleh pegawai pada unit Unit Pascasarjana dan kelas internasional Universitas Telkom. Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan dalam studi ini. Sumber data penelitian didapatkan melalui observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini mengungkapkan bila aliran komunikasi yang terbentuk di unit pascasarjana dan kelas internasional baik itu komunikasi kebawah, komunikasi keatas dan komunikasi lateral dapat berkontribusi mendukung kinerja pegawai.

**Keywords:** *Communication, Organizational Communication Flow, Employee Performance*

**ABSTRACT**

*Communication is one of the most important things for the sustainability of an organization or company. Realizing this, Pascasarjana dan International Class unit of Telkom University make various efforts to support the performance of its employees, one of which is that the flow of communication in an organization can be an important factor in the sustainability of organizational communication to create relationships between structures in an organization. This study aims to find out how the flow of organizational communication and its contribution to the performance felt by employees in the Pascasarjana and International Class unit of Telkom University. This study uses a descriptive qualitative approach. The data source in this study was obtained from the results of in-depth interviews and observations. The results of this research declared that the flow of communication formed in the postgraduate unit and international classes, be it upward communication, downward communication, and horizontal communication.*

---

**PENDAHULUAN**

Di tengah Tantangan global seperti perubahan iklim, ketimpangan sosial, dan perkembangan teknologi, pendidikan menjadi alat utama untuk menciptakan solusi yang berkelanjutan dan memberdayakan generasi masa depan. Menurut Nasution dalam

masyarakat beranggapan bahwa pendidikan merupakan suatu wadah untuk mencapai derajat yang tinggi dalam masyarakat tersebut (Saragih, 2020). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan mempunyai peran untuk memperluas sistem sosial agar dapat lebih maju dan berkembang demi kebaikan dari masyarakat itu sendiri.

Di Indonesia saat ini pendidikan dikategorikan ke dalam tiga jenis, yaitu pendidikan formal, informal, dan non formal. Adapun jenis dari pendidikan formal antara lain: pendidikan pada tingkat sekolah dasar (SD), tingkat menengah pertama (SMP), tingkat menengah atas (SMA) dan yang tertinggi adalah pendidikan pada tingkat perguruan tinggi. Saat ini kalangan masyarakat di Indonesia tidak asing lagi dengan pendidikan pada tingkat perguruan tinggi. Berdasarkan data statistik Pddikti Provinsi Jawa Barat memiliki perguruan tinggi sebanyak 837 di tahun 2023.

Hal ini nampak dari jumlah perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki perkembangan begitu signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terlihat dari jumlah perguruan tinggi di Indonesia yang senantiasa meningkat seiring tahun, baik itu universitas yang berstatus negeri maupun swasta, institute, politeknik, dan sekolah tinggi. Berdasarkan data diatas semakin banyak perguruan tinggi di Indonesia ini dapat mengakibatkan tingkat persaingan yang begitu tinggi antara perguruan tinggi yang satu dengan yang lainnya, oleh karena itu agar mampu bersaing dan tetap bertahan suatu perguruan tinggi perlu mengelola mutu dengan baik. Faktor yang dapat berpengaruh terhadap mutu suatu perguruan tinggi antara lain mutu layanan pendidikan yang diberikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa. Sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi No. 12 Tahun 2012 Pasal 7 yang memaparkan salah satu prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bila seluruh komponen masyarakat dalam mutu layanan pendidikan tinggi diberdayakan oleh peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan tinggi.

Berikut sejumlah faktor yang turut mempengaruhi kualitas layanan pendidikan dari perguruan tinggi menurut temuan studi yang dijalankan oleh Astuti, disebutkan bila terdapat tiga hal yang berkaitan dengan kualitas layanan pada jasa pendidikan antara lain: (1) *Respect for students*, yakni respon yang berupa pemberian layanan baik oleh pegawai prodi ataupun oleh dosen terhadap mahasiswanya. (2) *Professor's knowledge*, yaitu gambaran berbagai aspek yang berhubungan dengan ilmu yang dikuasai oleh dosen dan akan diterangkan kepada mahasiswa, serta (3) *University physical environment*, ini memproyeksikan berbagai fasilitas yang disediakan baik pada ruang kuliah ataupun lingkup lingkungan kampus (Azan, 2004).

Melalui penjelasan tersebut bahwa ada sejumlah faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan mutu pendidikan suatu perguruan tinggi baik itu faktor internal atau eksternal. Faktor eksternal merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh pihak perguruan tinggi, berbeda dengan faktor internal yang dapat dikendalikan dan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan mutu pendidikan. Oleh karena itu kinerja pegawai dari pihak perguruan tinggi sangat diperlukan.

Sumber daya manusia menjadi satu dari sekian faktor internal yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan. Maka dari itu kinerja pegawai perlu di optimalkan sebagai efek kinerja yang maksimal bagi perusahaan. Meskipun setiap perusahaan memiliki cara tersendiri untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Ketika pegawai mempunyai performa kinerja yang baik perusahaan dapat mewujudkan tujuan secara efisien, namun berbanding terbalik jika terjadi adanya penurunan kinerja pegawai yang berdampak terhadap keuntungan perusahaan penyelenggaraan jasa itu sendiri (Erningsih, 2020). Kinerja pegawai biasanya berkaitan dengan beberapa tugas tertentu yang sudah dilaksanakan oleh pegawai (Erningsih, 2020).

Mengembangkan keterampilan pegawai sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kemajuan Perusahaan (Sivaram, 2019). Selain itu untuk mendukung keberlangsungan suatu perusahaan komunikasi menjadi aspek paling utama. Dengan berkomunikasi satu sama lain akan mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Salah satu komunikasi yang digunakan dalam lingkup perusahaan yaitu komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan sebuah pola, jaringan, serta sistem komunikasi organisasi yang dibentuk dengan tujuan untuk menjaga anggota organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien mewujudkan tujuan organisasi. Proses komunikasi pada sebuah organisasi atau perusahaan merupakan sebuah proses untuk menyampaikan informasi dan bertukar informasi dalam jaringan hubungan yang saling bergantung, serta tentang transmisi berita terkait pekerjaan dari organisasi atau perusahaan ke karyawan, dan melalui karyawan (Robbins, 2019).

Pertukaran informasi yang terjadi didalam suatu organisasi atau perusahaan disebut dengan istilah aliran komunikasi. Aliran komunikasi organisasi adalah bagaimana sebuah informasi disalurkan kepada seluruh anggota organisasi, bagaimana pola distribusinya, dan bagaimana anggota organisasi yang turut serta dalam proses penyaluran informasi dalam organisasi berperan (Fraihat et al., 2023). Berdasarkan penelitian terdahulu, bahwa aliran komunikasi yang bebas, baik secara vertikal maupun horizontal, dapat memungkinkan pegawai untuk berbagi ide dan perspektif, sehingga mengarah pada pencapaian tujuan (Hultman, 2019).

Aliran komunikasi organisasi sebagai alat manajerial diharapkan meningkatkan pemahaman karyawan tentang tujuan organisasi dan sikap, pengetahuan, dan perilaku di tempat kerja yang diperlukan dalam organisasi untuk mendukung kinerja organisasi. Oleh karena itu, aliran komunikasi sangat penting bagi semua orang yang terlibat karena melalui komunikasi dapat memenuhi sebagian besar fungsi kepemimpinan dan membantu organisasi mencapai tujuannya. Menciptakan komunikasi organisasi internal yang efisien dan efektif bukanlah proses yang mudah. Manajer di berbagai tingkatan perlu mengomunikasikan tujuan serta tugas terhadap pegawai, disamping itu pegawai juga perlu memahami tugasnya dengan baik hingga paham guna mampu mewujudkan tujuan organisasi.

Adapun perusahaan yang bersifat non profit yang bergerak di bidang pendidikan yaitu Pascasarjana Universitas Telkom. Agar mencapai target kinerja manajerial yang sudah ditetapkan Direktorat Pascasarjana Universitas Telkom dan *Advanced Learning*

memberikan wewenang dan tugas khusus kepada Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional untuk mengatur kebijakan regulasi, program pengembangan pascasarjana, mutu fasilitas dan layanan dan evaluasi. Disamping itu unit pascasarjana dan kelas internasional harus memonitoring seluruh kebutuhan dari 11 prodi yang ada di Pascasarjana Universitas Telkom terutama terkait dengan standarisasi pelayanan, sarana prasarana dan standar pembelajaran.

Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional menerapkan aliran komunikasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang sedang dilakukan. Dalam penyampaian informasi di Unit Pascasarjana dan kelas Internasional terdapat aliran komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas serta komunikasi lateral (horizontal). Aliran komunikasi terjadi ketika adanya kegiatan memberikan arahan tugas kerja atau melaporkan progress pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam penerapannya maka diperlukan aliran komunikasi yang baik dan efektif dan juga secara terstruktur untuk mengurangi kesalahan pahaman komunikasi. Apabila dilihat dari kondisi yang ada aliran komunikasi yang terbentuk di dalam unit pascasarjana dan kelas internasional terlihat sudah cukup baik walaupun di dalamnya masih sering terjadi adanya kesalahan pahaman dalam berkomunikasi sehingga mengakibatkan beberapa pegawai merasa kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Merujuk pada hasil pra riset yang telah dijalankan penulis dibulan juni melalui wawancara dengan kepala bagian dan kepala urusan di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional menyebutkan bahwa Pak Deni selaku kepala bagian merasa kesulitan ketika melakukan monitoring terhadap staff di dua tempat yang berbeda. Selain adanya miss komunikasi yang mengakibatkan beberapa staff terkadang merasa kebingungan dalam mengerjakan tugas pekerjaan. Permasalahan yang sering terjadi adalah bahwa aliran komunikasi ke bawah yang masih kurang efektif. Komunikasi ke bawah dirasa belum efektif karena kepala bagian dan kepala urusan sering merasa kebingungan untuk memberikan informasi mengenai pembagian beban tugas yang berlebih kepada bawahannya, mengingat jumlah staff yang terdapat di unit pascasarjana dan kelas internasional sangat sedikit akan tetapi memiliki tupoksi yang begitu luas.

Merujuk dari penelitian yang mengangkat aliran komunikasi organisasi sebagai objek penelitiannya yaitu penelitian yang dilakukan Thapa *Impact of Communication on Employee Performance of Pharmaceutical Companies in Nepal*, pegawai merupakan sumber daya yang paling berharga bagi organisasi. Sehingga, suatu organisasi atau perusahaan baik itu manajer maupun staff harus mendorong aliran informasi dua arah memaksimalkan kinerja organisasi dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi alat utama untuk memberdayakan pegawai untuk bertindak dengan cara yang berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi (Thapa, 2023). Adapun penelitian lain yang mengkaji seputar dampak komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai yaitu penelitian Riana (Uliana Ria Sembiring, 2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja dan Produktivitas Dosen IPDN menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan melalui komunikasi organisasi dan aliran komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja Dosen IPDN memberikan pengaruh terhadap kinerja Dosen dalam mengimplementasikan Tridharma perguruan tinggi.

Adapun teori yang mendukung penelitian ini yaitu teori aliran komunikasi organisasi milik Robbins dan Judge (Robbins, 2019). mengungkapkan bila terdapat 3 arus komunikasi diantaranya: Komunikasi Ke Atas (*Upward Communication*), Komunikasi Ke Bawah (*Downward Communication*) serta Komunikasi Lateral. Komunikasi ke atas mempunyai arus komunikasi dari posisi yang lebih rendah menuju posisi di atasnya. Salah satu penerapan arus komunikasi ke atas dalam organisasi merupakan komunikasi dari bawahan menuju atasan. Komunikasi ke bawah mempunyai arus komunikasi dari posisi lebih tinggi menuju posisi yang lebih rendah. Salah satu penerapan arus komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi yaitu komunikasi dari atasan menuju bawahan. Kemudian arus komunikasi lateral terjadi antar kelompok kerja pada posisi atau level yang sama. Selain itu juga dalam teori yang menunjang penelitian ini yaitu teori terkait indikator kinerja pegawai yang dipaparkan oleh Mangkunegara. Dalam teori ini menjelaskan terdapat empat dimensi indikator kinerja pegawai diantaranya yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penyelenggaraan tugas dan tanggungjawab.

Berdasarkan hasil pra-riset penelitian dan berlandaskan oleh penelitian terdahulu mengenai aliran komunikasi organisasi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyaknya perguruan tinggi manufaktur di Indonesia saat ini, membuat Pascasarjana Universitas Telkom berusaha untuk mempertahankan posisinya dan mencapai mutu standard pendidikan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peneliti tertarik untuk meneliti aliran komunikasi yang terbentuk dalam mendukung kinerja pegawai. Meninjau dari berbagai aspek yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Aliran Komunikasi Organisasi untuk Mendukung Kinerja Pegawai Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dapat mempermudah peneliti untuk memahami sebuah fenomena yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif merupakan bentuk kegiatan riset yang memberikan hasil diakhir penelitian berupa data deskriptif dalam wujud susunan kata ataupun tulisan yang bersumber dari objek penelitian (tanda kutip). Sehingga penelitian ini dilakukan secara langsung di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional Universitas Telkom di Jl. Telekomunikasi No.1, Sukapura Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu merupakan pegawai dari Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional Universitas Telkom, sedangkan objek penelitiannya yaitu aliran komunikasi vertikal dan horizontal yang terjadi di lingkungan pegawai Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional Universitas Telkom.

Penelitian ini akan menganalisis aliran komunikasi dalam mendukung kinerja pegawai. Teknik pengumpulan data dijalankan dengan semi terstruktur dengan wawancara, observasi serta studi pustaka. Informan penelitian terbagi menjadi tiga jenis, yaitu informan kunci, informan pendukung dan informan ahli. Data hasil penelitian yang didapat dari proses wawancara selanjutnya dianalisis menggunakan tools Nvivo 12 Pro. Software Nvivo 12 Pro digunakan untuk proses coding dari data wawancara terhadap

narasumber terpilih. Coding memiliki tujuan utama yaitu guna menciptakan kategori utama dengan mengacu pada bermacam sumber data yang telah dihimpun oleh peneliti (Jackson & Bazeley, 2019). Kemudian dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data agar hasil penelitian valid.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

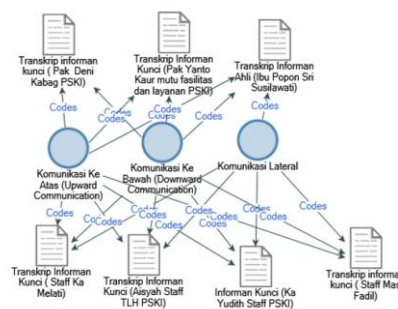
### Aliran Komunikasi Organisasi

Berdasarkan hasil analisis data Program NVIVO yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan data terkait aliran komunikasi melalui coding of reference dari hasil jawaban informan yang mengarah pada kegiatan komunikasi ke bawah memiliki persentase yang begitu tinggi sebesar 51% dari total coding secara keseluruhan. Kemudian komunikasi ke atas memiliki persentase sebesar 31% dan komunikasi lateral sebesar 18% dari total coding.

**Tabel 1. Coding of References Aliran Komunikasi Organisasi**

Codes	Number of coding references	Presentate
Nodes\\Aliran Komunikasi Organisasi\\Komunikasi Ke Atas (Upward Communication)	58	31%
Nodes\\Aliran Komunikasi Organisasi\\Komunikasi Ke Bawah (Downward Communication)	96	51%
Nodes\\Aliran Komunikasi Organisasi\\Komunikasi Lateral	33	18%
	187	100%

Kemudian berdasarkan contribution on coding aliran komunikasi seluruh informan berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan aliran komunikasi baik komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah maupun komunikasi lateral seperti pada gambar 1.



**Gambar 1. Informan Contribution on Coding of Aliran Komunikasi**

Aliran komunikasi organisasi adalah bagaimana sebuah informasi disalurkan kepada seluruh anggota organisasi, bagaimana pola distribusi yang dijalankan, serta bagaimana anggota organisasi yang terlibat pada proses penyaluran informasi dalam



kesalah pahaman dalam menerima informasi pembagian tugas dan juga informasi. Namun Pegawai di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional dapat mengatasi dengan baik melalui komunikasi secara langsung antar atasan dengan bawahan maupun juga dengan rekan pegawai untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. Berdasarkan teori Aliran Komunikasi Pace dan Faules, hal ini membuktikan bahwa aliran komunikasi dapat mempermudah antar staff untuk bertukar informasi secara terstruktur (Pace, 2013). Dengan keterbatasan pegawai yang ada di unit pascasarjana dan kelas internasional melalui komunikasi yang terbentuk dengan tujuan untuk menjaga pegawainya dapat bekerja secara efektif dan efisien mencapai tujuan Perusahaan (Coulter, 2018).

### Indikator Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis data Program NVIVO yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan data terkait indikator kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh aliran komunikasi melalui coding of reference dari hasil jawaban informan mengenai keterkaitan aliran komunikasi dalam mendukung kinerja. Hasil yang didapatkan bahwa aliran komunikasi mempengaruhi pegawai dalam penyelenggaraan tugas dengan persentase sebesar 32%, mempengaruhi kuantitas kinerja sebesar 31%, kualitas kerja pegawai sebesar 25% dan tanggung jawab sebesar 12 dari total coding.

**Tabel 2. Coding of References Indikator Kinerja Pegawai**

Codes	Number of coding references	Presentate
Nodes\\Indikator Kinerja Pegawai\\Kualitas Kerja	15	25%
Nodes\\Indikator Kinerja Pegawai\\Kuantitas Kerja	18	31%
Nodes\\Indikator Kinerja Pegawai\\Penyelenggaraan Tugas	19	32%
Nodes\\Indikator Kinerja Pegawai\\Tanggung Jawab	7	12%
	59	100%

Kemudian berdasarkan *contribution on coding* Indikator Kinerja Pegawai seluruh informan merasakan adanya keterkaitan kegiatan aliran komunikasi dalam mendukung kinerja, seperti pada gambar 2.



Berdasarkan *word cloud* pada gambar 3 di atas, indikator terbesar terlihat dari lima kata kunci yang paling sering muncul dari seluruh pernyataan informan yaitu skala prioritas kerja, memberikan arahan dan instruksi, evaluasi dan target waktu. Hal ini menunjukkan bahwa aliran komunikasi kebawah dari kepala urusan maupun kepala bagian Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional memberikan dukungan kinerja pegawainya dengan cara membuat skala prioritas tugas, kemudian memberikan arahan tugas dan juga evaluasi kinerja pegawai sehingga hal tersebut memberikan dampak kepada pegawai memiliki rasa tanggung jawab mengerjakan tugas pekerjaan dengan tepat waktu.

Disisi lain, pegawai merasa aliran komunikasi yang terjadi masih belum baik terutama dalam hal membagi tugas. Terkadang pegawai di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional merasa kebingungan dalam menerima tugas mengingat tugas yang mereka dapatkan tidak sesuai awak jumlah pegawai yang ada. Sehingga pegawai terkadang dituntut harus selalu menyelesaikan seluruh tugas yang ada dengan timeline waktu yang berdekatan. Hal tersebut membuat pegawai merasa kebingungan dalam mengerjakan tugas.

Dalam menghadapi hal tersebut kepala urusan dan pegawai di unit pascasarjana dan kelas internasional selalu melakukan diskusi dan juga selalu mengandalkan koordinasi baik itu dengan sesama pegawai dan juga dengan atasan agar output pengerjaan tugas terselesaikan secara tepat waktu dan hasilnya sesuai. Melalui pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi internal memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kerja internal yang baik hubungan dengan memberikan fasilitas komunikasi yang efektif di dalam struktural perusahaan (Urbancová et al., 2024).

### **Aliran Komunikasi Organisasi dalam Mendukung Kinerja Pegawai**

Agar dapat mencapai standar mutu layanan pendidikan Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional menerapkan komunikasi dua arah dalam lingkup kerja. Aliran komunikasi yang terbentuk di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional biasanya berupa komunikasi mengenai arahan tugas kemudian komunikasi mengenai informasi perusahaan dan pembagian jobdesk. Kepala bagian Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional tidak merasakan adanya hambatan komunikasi dengan pegawainya, tetapi kepala bagian Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional merasa adanya effort lebih karena tupoksi dari Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional berbanding terbalik dengan jumlah pegawai yang ada. Terkadang dalam pembagian tugas pun kepala urusan menjadi kebingungan untuk membagi tugas pekerjaan kepada pegawai.

Hal tersebut dirasakan juga oleh beberapa pegawai di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional yang merasa kebingungan dengan pembagian tugas yang ada walaupun sebelumnya sudah ada jobdesk nya masing-masing. Dalam meminimalisir permasalahan diatas kepala bagian dan juga kepala urusan selalu memberikan fasilitas bagi peawainya agar bisa berkomunikasi satu sama lain seperti hal nya diskusi, rapat rutin dan juga evaluasi dengan harapan hal tersebut dapat mendukung pegawainya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan baik. Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional selalu mengedepankan koordinasi satu sama lain untuk menyelesaikan pekerjaan.

Seluruh pegawai mendapatkan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat atau saran. Bahkan pegawai di Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional selalu terbuka kepada atasan untuk menyampaikan laporan progress pekerjaan setiap harinya. Sehingga dengan aliran komunikasi yang terbentuk di dalam Unit Pascasarjana dan Kelas Internasional beberapa pegawai merasa mendapatkan dukungan kinerja dari atasan dan atasan juga menyadari pentingnya komunikasi bagi keberlangsungan sebuah perusahaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bila aliran komunikasi memiliki peranan signifikan dalam mendukung kinerja pegawai di sebuah organisasi. Aliran komunikasi yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, memperkuat koordinasi antarpegawai, dan meningkatkan produktivitas. Selain itu aliran komunikasi juga dapat memberikan arahan yang jelas dari atasan kepada staff serta membuka ruang umpan balik. Sementara itu aliran komunikasi yang terbentuk antar pegawai dapat mendorong kerja sama tim yang lebih baik. Ketika dalam pelaksanaan sering terjadi kesalah pahaman antar pegawai dengan atasan di unit pascasarjana dan kelas internasional. Aliran komunikasi memiliki peran untuk mengurangi potensi kesalahpahaman yang dapat menghambat kinerja pegawai. Aliran komunikasi yang baik dapat mempererat hubungan antarpegawai, meningkatkan rasa saling percaya, dan menciptakan budaya kerja yang positif, yang semuanya berdampak pada peningkatan motivasi dan kinerja individu maupun tim.

Aliran komunikasi yang terstruktur dan responsif memudahkan penyelesaian tugas serta meningkatkan efisiensi kerja, sehingga target organisasi lebih mudah tercapai. Dari hasil penelitian ini, organisasi disarankan untuk terus memperbaiki aliran komunikasi dengan meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai, menyediakan saluran komunikasi yang memadai, serta memastikan budaya komunikasi yang terbuka dan inklusif. Hal ini akan mendukung tercapainya kinerja pegawai yang optimal dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azan, K. (2004). Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1).
- Coulter, M. (2018). *Management/Stephen Robbins, Rolf Bergman, Mary Coulter.*”.
- Erningsih, T. (2020). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Denso Indonesia. *Jurnal Visi Komunikasi*, 19(02), 300. <https://doi.org/10.22441/visikom.v19i02.14215>
- Fraihat, B. A. M., Alhawamdeh, H., Alkhalwaldeh, B. Y., Abozraiq, A. M., & Al Shaban, A. (2023). The Effect of Organizational Structure on Employee Creativity: The Moderating Role of Communication Flow: A Survey Study. *International Journal of Academic Reserach in Economics and Management Sciences*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.6007/ijarems/v12-i2/16983>
- Hultman, M., & G. A. (2019). The effect of intellectual capital on innovation: The moderating role of organizational learning capability. *Journal of Business Research*, 102, 204–218.
- Jackson, K., & Bazeley, P. (2019). *Qualitative data analysis with NVivo*.

- Pace, R. W. (2013). *Komunikasi organisasi, strategi meningkatkan kinerja perusahaan*.
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (2019). *Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Saragih, S. H. (2020). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia-Medan*.
- Sherlie, H. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Benwin Indonesia Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 757–765.
- Sivaram, M., H. A., & H. A. (2019). Building a Purchase and Prchase Decision: Analysis of Brand Awareness and Brand Loyalty (Case Study of Private Label Products at Alfamidi Stores in Tangerang City). *Dijemss*, 1(2), 235–248.
- Tewal, B., Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi Bandung: CV. Patra Media Grafindo*.
- Thapa, N. (2023). Impact of Communication on Employee Performance of Pharmaceutical Companies in Nepal. *Journal of Economics and Management*, 3(1), 88–93.
- Uliana Ria Sembiring, R. D. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja dan Produktivitas Dosen IPDN. *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 60. <https://doi.org/10.23969/linimasa.v1i2.1082>
- Urbancová, H., Vrabcová, P., & Pacáková, Z. (2024). Communication from below: Feedback from employees as a tool for their stabilisation. *Heliyon*, 10(7), e28287. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e28287>
- Wilkinson, A., Bacon, N., Redman, T., & Snell, S. (2010). *The SAGE Handbook of Human Resource Management*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)