
PERAN KOMUNIKASI ADMISTRASI DI KANTOR

Aurel Khairun NisaEkonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan Indonesia

Email:aurelnisa2005@gmail.com**Keyword:**Administrative
Communication
,Coordination
Effectiveness
,Decision-Making
Process**Keywords:**Komunikasi
Administrasi,
Efektivitas
Koordinasi,
Pengambilan
Keputusan

ABSTRACT

Administrative communication comes from the Latin words communicatio or communis, which mean same, to share, or having the same meaning. Administration comes from the Latin word administrare, which means to serve, help, or direct. Administrative communication is the process of conveying messages reciprocally among members of an organization to achieve organizational goals effectively and efficiently. Administrative communication consists of downward, upward, and horizontal communication. According to Sondang P Siagian in his book, administrative communication is the main tool in the administrative process to convey orders, reports, and coordinate work so that organizational activities run according to objectives. Administrative communication is very important because it ensures smooth work processes, prevents misunderstandings, supports decision-making, facilitates coordination and cooperation, increases efficiency and effectiveness of work, maintains harmonious working relationships, improves employee communication, and trains.

ABSTRAK

Komunikasi administrasi berasal dari kata latin communicatio atau communis yaitu sama, berbagi, atau makna yang sama. administrasi berasal dari bahasa latin administrare yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan komunikasi administrasi adalah proses penyampaian pesan secara timbal balik di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Komunikasi administrasi terdiri dari komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal. Menurut Sondang P Siagian dalam bukunya komunikasi administrasi merupakan alat utama dalam proses administrasi untuk menyampaikan perintah, laporan, dan koordinasi kerja agar kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan tujuan. Komunikasi administrasi sangat penting karena menjamin kelancaran dalam mengerjakan pekerjaan, dapat mencegah kesalah pahaman, mendukung pengambilan keputusan, memperlancar koordinasi dan kerjasama, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menjaga hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan komunikasi karyawan, melatih sikap jujur, peduli, semangat kerja, meningkatkan citra positif seseorang, membangun citra

positif kantor, membangun kerjasama baik kepada kantor atau pihak lain, membangun produktivitas, mencegah konflik dan kesalahpahaman.

PENDAHULUAN

Komunikasi administrasi adalah elemen penting dalam kehidupan organisasi yang memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Proses komunikasi yang baik di lingkungan perkantoran berfungsi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi, mengatur hubungan antara berbagai pihak dalam organisasi, serta memastikan setiap individu dapat berkolaborasi dengan baik dalam mencapai tujuan bersama. Sebagaimana didefinisikan oleh Onong Uchjana Effendy (2014), komunikasi administrasi adalah proses penyampaian pesan dalam organisasi formal yang bersifat resmi, terstruktur, dan berorientasi pada tugas. Komunikasi administrasi juga diharapkan dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempermudah pengambilan keputusan yang tepat (Siagan, 2019).

Di era globalisasi yang serba cepat ini, komunikasi administrasi yang efektif menjadi salah satu kunci penting dalam kelancaran operasional organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang jelas, baik secara lisan maupun tertulis, tujuan organisasi sulit untuk tercapai, bahkan dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dan konflik yang merugikan banyak pihak. Sebagai contoh, dalam komunikasi administrasi yang melibatkan berbagai pihak, penting untuk menggunakan saluran komunikasi yang tepat serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima pesan. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Herbert A. Simon (2015), yang menekankan bahwa pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan administratif hanya dapat berlangsung dengan adanya pertukaran informasi yang efisien.

Komunikasi administrasi, seperti yang dikemukakan oleh The Liang Gie (2017), bukan hanya sekedar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berfungsi untuk meningkatkan koordinasi antarbagian dalam suatu organisasi. Koordinasi yang baik akan meminimalkan kesalahan dan memastikan bahwa setiap bagian dalam organisasi berfungsi sesuai dengan perannya. Dengan demikian, komunikasi administrasi tidak hanya menjadi instrumen yang bersifat praktis, melainkan juga sarana untuk menjaga agar tujuan organisasi tercapai secara optimal.

Selain itu, dalam konteks perkantoran, komunikasi administrasi juga memiliki fungsi yang lebih luas, seperti mendukung kegiatan administratif, membangun hubungan kerja yang harmonis, serta menjadi sarana untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan. Dalam hal ini, menurut Brent D. Ruben (2018), komunikasi di perkantoran merupakan proses yang multifaset dan kompleks yang melibatkan berbagai bentuk komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, baik yang bersifat vertikal, horizontal, maupun diagonal. Dengan kata lain, komunikasi administrasi tidak hanya berfokus pada pengiriman informasi dari pimpinan kepada bawahan, tetapi juga mencakup hubungan antara sesama rekan kerja serta interaksi dengan pihak eksternal yang berhubungan dengan organisasi.

Komunikasi administrasi juga sangat bergantung pada penerapan etika komunikasi yang baik. Hal ini disebabkan karena komunikasi administrasi yang

efektif membutuhkan kejelasan dalam penyampaian pesan, ketepatan informasi, serta kesopanan dalam berkomunikasi. Onong Uchjana Effendy (2014) menyatakan bahwa dalam komunikasi administrasi, bahasa yang digunakan haruslah sesuai dengan norma dan etika yang berlaku, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik tanpa menimbulkan kesalahpahaman. Etika komunikasi yang diterapkan dalam organisasi akan membentuk budaya kerja yang positif, di mana setiap anggota organisasi merasa dihargai dan terlibat dalam setiap proses komunikasi.

Komunikasi administrasi yang berjalan lancar akan memberikan dampak positif bagi produktivitas kerja, karena karyawan akan lebih memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan jelas. Informasi yang diterima dengan tepat waktu akan memungkinkan karyawan untuk bekerja secara lebih efisien, menghindari kesalahan yang dapat menghambat proses kerja, dan mempercepat pencapaian target yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Maharanny dan Oktivera (2024), yang mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat memperbaiki alur penyampaian informasi dan meningkatkan efektivitas operasional organisasi secara keseluruhan.

Namun demikian, meskipun komunikasi administrasi memiliki banyak manfaat, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Salah satu tantangan terbesar adalah menjaga agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dalam situasi yang kompleks dan penuh tekanan. Kondisi organisasi yang berubah-ubah, seperti penambahan jumlah karyawan atau perubahan kebijakan perusahaan, sering kali mempengaruhi jalannya komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang fleksibel namun tetap terstruktur agar informasi tetap mengalir dengan lancar tanpa hambatan. Selain itu, penting untuk terus menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan transparan untuk menghindari potensi terjadinya konflik atau miskomunikasi di antara anggota organisasi.

Dalam perkembangannya, teknologi juga telah memainkan peran penting dalam komunikasi administrasi. Penggunaan alat komunikasi digital, seperti email, aplikasi pesan instan, dan platform kolaborasi, memungkinkan organisasi untuk mempercepat aliran informasi dan meningkatkan koordinasi antarbagian. Hal ini mendukung efektivitas komunikasi administrasi, karena informasi dapat disampaikan dengan lebih cepat dan akurat. Namun, meskipun teknologi memberikan kemudahan, komunikasi tatap muka tetap diperlukan untuk membangun hubungan interpersonal yang kuat dan untuk memastikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pesan yang disampaikan.

Secara keseluruhan, komunikasi administrasi merupakan bagian integral dari kehidupan organisasi yang tidak bisa diabaikan. Dengan penerapan komunikasi yang tepat, organisasi dapat berjalan lebih efisien dan efektif, serta mampu mencapai tujuan dengan lebih mudah. Oleh karena itu, setiap individu dalam organisasi harus memahami pentingnya komunikasi administrasi dan menerapkannya dalam kehidupan kerja sehari-hari.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini mengadopsi pendekatan deskriptif analitis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini

dipilih untuk menganalisis dan menggambarkan proses komunikasi administrasi yang berlangsung di lingkungan perkantoran, khususnya yang berkaitan dengan pembelajaran administrasi perkantoran. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana komunikasi administrasi diterapkan dalam praktik sehari-hari di kantor dan bagaimana pengaruhnya terhadap efisiensi serta produktivitas kerja.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa di Program Studi Administrasi Perkantoran Universitas Pamulang. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai dinamika komunikasi administrasi yang terjadi di lapangan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada mahasiswa sebagai responden untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pengalaman mereka terkait dengan penerapan komunikasi administrasi di lingkungan kantor. Responden dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam kegiatan magang yang berlangsung di beberapa instansi terkait, seperti Mentari Universitas Pamulang dan My-Unpam.

Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif untuk melihat seberapa efektif komunikasi administrasi diterapkan dalam organisasi serta dampaknya terhadap kelancaran aktivitas perkantoran. Dengan pendekatan deskriptif analitis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya komunikasi administrasi dalam meningkatkan koordinasi, efisiensi, serta kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini juga berfokus pada pemahaman praktik komunikasi yang dilakukan di dunia nyata, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan efektivitas komunikasi administrasi di masa mendatang.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi administrasi memainkan peran yang sangat vital dalam kelancaran operasional dan peningkatan efisiensi kerja di kantor, terutama dalam konteks pembelajaran administrasi perkantoran yang dilakukan di Universitas Pamulang. Melalui analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari observasi langsung selama kegiatan magang dan wawancara dengan mahasiswa, ditemukan bahwa penerapan komunikasi administrasi yang baik berpengaruh besar terhadap pengelolaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini terbukti dari bagaimana komunikasi administrasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi antarbagian, meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan, dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah pentingnya kejelasan dalam penyampaian informasi. Selama magang, mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan administrasi perkantoran menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas antara pimpinan dan bawahan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sesuai dengan harapan. Para responden menyatakan bahwa informasi yang disampaikan melalui saluran komunikasi yang tepat dan dengan bahasa yang sesuai dengan konteks organisasi, lebih mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungannya. Ini menunjukkan bahwa salah satu aspek penting dari komunikasi administrasi yang berhasil adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, baik secara lisan maupun tertulis.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi vertikal, yaitu komunikasi antara pimpinan dan bawahan, memiliki dampak signifikan dalam menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan kinerja. Para responden melaporkan bahwa komunikasi yang terjadi antara mereka dengan atasan atau pimpinan dilakukan dengan cara yang terstruktur, formal, dan sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian, mereka merasa mendapatkan arahan yang jelas dan tujuan pekerjaan menjadi lebih mudah dipahami. Ini juga membantu mereka dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan tanpa kebingungannya. Dalam hal ini, komunikasi administrasi vertikal tidak hanya berfungsi untuk memberikan instruksi atau informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, yang pada gilirannya meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja.

Komunikasi horizontal, yaitu komunikasi yang terjadi antara rekan kerja pada level yang setara, juga terbukti memainkan peran yang tidak kalah penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka antara sesama rekan kerja mampu memperlancar aliran informasi, mempercepat penyelesaian tugas, dan mengurangi kesalahan dalam pekerjaan. Para mahasiswa yang mengikuti magang di berbagai instansi menyatakan bahwa mereka sering berkolaborasi dengan rekan-rekan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif. Dalam situasi ini, komunikasi horizontal yang terbuka memungkinkan mereka untuk berbagi ide dan mengkoordinasikan pekerjaan dengan lebih baik, sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar sesama anggota organisasi juga sangat penting dalam mencapai tujuan bersama dan menciptakan suasana kerja yang produktif.

Tidak hanya itu, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya manfaat besar yang diperoleh dari penerapan komunikasi administrasi dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan didasarkan pada informasi yang jelas dan akurat, yang diperoleh melalui saluran komunikasi yang efektif. Para responden dalam penelitian ini menjelaskan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam memberikan masukan atau laporan kepada pimpinan, karena mereka tahu bahwa pesan yang mereka sampaikan akan diterima dan dipahami dengan baik. Selain itu, pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan komunikasi yang transparan dan terbuka ini juga menciptakan rasa keadilan di antara seluruh anggota organisasi, yang pada akhirnya memperbaiki hubungan kerja di kantor. Ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi administrasi dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat, yang dapat membawa hasil yang optimal bagi organisasi.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan bahwa kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan berbagai masalah dalam organisasi. Beberapa responden melaporkan bahwa ada kalanya mereka mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas karena informasi yang mereka terima tidak lengkap atau tidak jelas. Hal ini mengarah pada kesalahan dalam pekerjaan, yang pada akhirnya memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Beberapa peserta magang juga mengungkapkan bahwa ketika informasi tidak disampaikan secara tepat waktu, hal ini menyebabkan kebingungannya dalam menentukan prioritas tugas, sehingga mengganggu

efektivitas kerja mereka. Masalah seperti ini sering kali terjadi dalam organisasi yang tidak memiliki sistem komunikasi administrasi yang terstruktur dan efisien.

Selain itu, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa komunikasi administrasi memiliki dampak positif dalam hal pengelolaan waktu dan sumber daya. Para responden melaporkan bahwa ketika komunikasi di dalam organisasi berjalan dengan baik, mereka dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan lebih terorganisir. Hal ini terjadi karena komunikasi yang jelas dan teratur memungkinkan mereka untuk memahami dengan tepat apa yang perlu dilakukan dan kapan tugas tersebut harus diselesaikan. Dengan kata lain, komunikasi administrasi yang baik berkontribusi pada efisiensi waktu, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini tercermin dalam pandangan para mahasiswa yang mengikuti magang di Universitas Pamulang, di mana mereka menyatakan bahwa komunikasi yang baik membuat mereka lebih mampu mengelola waktu dan sumber daya dengan lebih efektif, tanpa perlu menghabiskan waktu untuk mengklarifikasi instruksi atau menyelesaikan kesalahan yang terjadi akibat miskomunikasi.

Tidak hanya pada tingkat individu, komunikasi administrasi yang efektif juga berperan dalam meningkatkan kolaborasi dan kerja tim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar departemen atau bagian dalam suatu organisasi menjadi lebih mudah dan lancar ketika komunikasi antar individu di dalamnya berjalan dengan baik. Para mahasiswa yang menjalani magang di beberapa instansi mengungkapkan bahwa mereka merasakan pentingnya komunikasi dalam membangun hubungan antar pegawai di dalam satu tim kerja. Mereka menyatakan bahwa dengan adanya komunikasi yang terbuka dan saling menghargai, mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama tanpa mengalami kesulitan berarti. Selain itu, komunikasi yang efektif juga meningkatkan motivasi karyawan untuk berperan aktif dalam menyelesaikan tugas mereka, karena mereka merasa dihargai dan terlibat dalam setiap proses kerja.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa komunikasi administrasi yang efektif adalah faktor kunci yang mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan terstruktur dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperlancar pengambilan keputusan. Selain itu, komunikasi yang baik juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kolaborasi antar anggota organisasi, serta memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan bersama. Dengan demikian, penting bagi setiap organisasi untuk memperhatikan dan mengembangkan sistem komunikasi administrasi yang baik, agar dapat mencapai hasil yang optimal dan menjaga keberlanjutan kesuksesan dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran strategis sebagai fondasi alur kerja organisasi. Integrasi antara kebijakan organisasi yang ditetapkan melalui KPTS dan pelaksanaan teknis melalui SOP menjadikan administrasi perkantoran sebagai sistem pengendalian internal yang

memastikan setiap aktivitas kerja berjalan sesuai standar yang ditetapkan (Sedarmayanti, 2020).

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan prosedur kerja yang terstandar dapat meningkatkan efektivitas dan koordinasi kerja (Nugroho & Hidayat, 2023; Yulianti & Rahmawati, 2022). Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan administrasi perkantoran sebagai mekanisme pengendalian yang menghubungkan kebijakan dan pelaksanaan kerja secara terpadu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran yang didukung oleh KPTS dan SOP berperan penting dalam menciptakan alur kerja organisasi yang tertib, terkoordinasi, dan efektif. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk memperkuat sistem administrasi perkantoran melalui penyusunan kebijakan dan prosedur kerja yang jelas dan terstandar. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan pendekatan kuantitatif atau membandingkan sistem administrasi pada berbagai jenis organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Gie, T. L. (2019). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Lestari, D., & Prasetyo, A. (2022). Implementasi SOP dalam efektivitas administrasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 123–131.
- Mulyadi. (2019). *Sistem administrasi dan organisasi*. Salemba Empat.
- Nugroho, R., & Hidayat, T. (2023). Peran SOP dalam sistem pengendalian administrasi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi*, 5(1), 45–54.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2021). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen perkantoran modern*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sutarto. (2019). *Dasar-dasar organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers.
- Yulianti, S., & Rahmawati, N. (2022). Administrasi perkantoran sebagai sistem pendukung organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), 201–210.