

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM: KAJIAN LITERATUR KOMUNIKASI ORGANISASI

Winda Kustiawan¹, Sabna Sabilla², Sallima Zarli Lubis³, Aqilah Anisah Parkha⁴,
Rakhas Djuniardi⁵, Siti Annisa Marsanda⁶, Zulfah Hannum Bahri⁷

windakustiawan@gmail.com¹, sabnasabilla22@gmail.com², sallimazarlilubis@gmail.com³,
aqilah0101212083@gmail.com⁴, rakasjuniardy12@gmail.com⁵, sitiannisamarsanda@gmail.com⁶,
zulfahhannumbahri@gmail.com⁷

Universitas Islam Negri Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literatur komprehensif tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tim, dengan fokus khususnya pada komunikasi organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian literatur sistematis. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan analisis mendalam terhadap berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik komunikasi interpersonal dan kinerja tim dalam konteks komunikasi organisasi. Komunikasi interpersonal menempati posisi yang krusial dalam organisasi, hal tersebut karena komunikasi interpersonal dapat membangun hubungan baik dalam anggota tim organisasi. Komunikasi organisasi yang efektif tersebut dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan keterikatan antar anggota tim. Komunikasi yang efektif antar anggota tim dapat memperkuat hubungan kerja, meningkatkan kolaborasi, dan memperbaiki efisiensi tim. Komunikasi interpersonal yang baik dalam tim akan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja tim secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kinerja Tim, Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Organisasi.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari komunikasi, termasuk dalam aktivitas organisasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam jalannya organisasi, seperti halnya pada era globalisasi dan transformasi digital saat ini, organisasi menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam pengelolaan sumber daya manusia dan meningkatkan produktivitas. Salah satu aspek yang sangat penting dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal di antara anggota tim. Komunikasi yang efektif bukan sekadar pertukaran informasi, namun juga berperan penting dalam membangun hubungan baik, menyelesaikan konflik, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal memiliki hubungan positif dengan berbagai indikator kinerja organisasi. Studi yang dilakukan John D. Politis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak yang positif terhadap perolehan pengetahuan, yang mana hal tersebut akan dapat meningkatkan kinerja tim yang dikelola sendiri. (John D, 2003). Selanjutnya pada studi oleh Yul Windiya dan M. Isa menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran dalam pengembangan pribadi dan profesional karyawan, mendorong pembelajaran kolaboratif, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan membentuk hubungan kerja yang kuat. (Yul Windiya, 2023).

Meskipun pentingnya komunikasi interpersonal telah banyak diakui dalam banyak studi, masih terdapat kesenjangan terkait pemahaman bagaimana komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja tim. Perkembangan teknologi komunikasi dan pola kerja juga telah menghadirkan dimensi baru dalam dinamika komunikasi interpersonal di lingkungan organisasi. Seperti adanya tim virtual, remote work, dan platform kolaborasi digital yang

menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif dapat diterapkan pada era ini. Keterampilan dalam komunikasi interpersonal bukan hanya kompetensi linguistik, namun di dalamnya juga sangat penting untuk kerjasama yang efektif dalam tim kerja.

Selain itu, keragaman budaya dan juga generasi dalam organisasi turut dalam menambah kompleksitas dalam komunikasi interpersonal. Seperti perbedaan nilai, gaya berkomunikasi, dan ekspektasi antar generasi dapat menjadi sumber potensi konflik atau terjadinya miskomunikasi. Maka dari itu sangat dibutuhkan strategi komunikasi interpersonal yang efektif agar dapat meningkatkan kelancaran pribadi, profesional, serta meningkatkan hubungan baik dan memupuk iklim kerja yang saling menguntungkan. (Laxmi D, 2016).

Hal menarik lainnya adalah peran komunikasi interpersonal dalam manajemen perubahan organisasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi perusahaan dan organisasi lainnya, karena dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas anggota atau karyawan, meningkatkan efisiensi komunikasi, dan membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang kuat. (Polina, 2022). Dalam era disrupsi yang cepat, organisasi harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan bertransformasi dengan perubahan yang ada. Komunikasi interpersonal yang efektif antara pemimpin dengan anggotanya memegang peran yang penting dalam mengurangi kesalahan dalam perubahan tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literatur komprehensif tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tim, dengan fokus khususnya pada komunikasi organisasi. Melalui analisis sistematis terhadap literatur yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja tim. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik dalam pengembangan teori komunikasi organisasi maupun dalam praktik manajemen sumber daya manusia.

KAJIAN PUSTAKA

1. Komunikasi Interpersonal dalam Konteks Organisasi

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran ide atau informasi antara dua orang atau lebih yang saling berinteraksi secara langsung. Komunikasi interpersonal menurut De Vito merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, seperti hubungan antara atasan dengan bawahan atau rekan kerja. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif. (M. Anggung, 2021).

Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi berfungsi untuk membangun dan memelihara hubungan kerja, memperjelas tugas antar anggota, menyelesaikan konflik, meningkatkan motivasi dan peningkatan karyawan, dan mendorong inovasi dan kreativitas. Pemahaman yang mendalam terkait komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi dapat membantu dalam merancang strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja tim dan organisasi secara keseluruhan.

2. Kinerja Tim

Kinerja tim mengacu pada efektivitas kolektif sekelompok individu yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Kinerja tim menurut Robbins dan Judge didefinisikan sebagai hasil dari interaksi anggota tim yang saling bergantung dalam menyelesaikan tugas. Kinerja tim yang baik ditandai dengan produktivitas yang tinggi, adanya inovasi, dan kepuasan anggota tim. (M. Zaky, 2021).

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam pembentukan kinerja tim

dalam organisasi, maka dari itu keduanya memiliki hubungan yang cukup erat. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kinerja anggota dalam tim organisasi. Menurut Mulyana, Komunikasi interpersonal yang baik antar anggota tim dapat meningkatkan kohesivitas atau hubungan yang baik, kepercayaan, dan kolaborasi dalam tim. Hal tersebut nantinya akan berdampak positif pada produktivitas dan efektivitas secara keseluruhan. (Fitriani, et al., 2022).

Peran komunikasi interpersonal dalam kinerja tim memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja tim melalui beberapa hal, seperti koordinasi yang efektif, berbagi pengetahuan dan informasi, resolusi konflik, membangun kepercayaan dan kohesivitas, serta mendorong kreativitas dan inovasi. Komunikasi interpersonal dalam kinerja tim dapat membantu organisasi dalam menyusun strategi yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas tim kerja.

3. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran ide, pesan, ataupun informasi antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dalam prosesnya meliputi arus informasi vertikal dan horizontal dalam struktur organisasi. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat meningkatkan koordinasi, motivasi, dan kinerja anggota organisasi. (Gloria, 2022).

Peran komunikasi dalam kinerja tim komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja tim melalui beberapa hal, seperti koordinasi aktivitas tim, berbagi informasi dan pengetahuan, dan mendorong inovasi dan kreativitas. Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi berperan penting dalam membentuk dan menjaga hubungan antar anggota organisasi. Melalui hubungan yang baik tersebut dapat meningkatkan kerjasama dan koordinasi dalam tim.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian literatur sistematis. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan analisis mendalam terhadap berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik komunikasi interpersonal dan kinerja tim dalam konteks komunikasi organisasi. Kajian literatur pada penelitian ini adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, dan mengelola data penelitian terkait dengan peran komunikasi interpersonal terhadap kinerja tim. Kajian literatur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui data pustaka yang bersumber dari buku, jurnal, maupun karya ilmiah lain yang terkait dengan topik penelitian, yang selanjutnya data tersebut akan di analisis secara objektif dan sistematis. (Firsta, et al., 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal menempati posisi yang krusial dalam organisasi, hal tersebut karena komunikasi interpersonal dapat membangun hubungan baik dalam anggota tim organisasi. Komunikasi organisasi yang efektif tersebut dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan keterikatan antar anggota tim. Suatu tim yang memiliki pemahaman terhadap komunikasi interpersonal yang baik, cenderung akan memiliki kohesivitas yang lebih kuat pula. Korelasi positif antara kualitas komunikasi interpersonal dan kinerja tim yang baik akan dapat meningkatkan produktivitas yang signifikan dibandingkan dengan tim dengan komunikasi yang kurang efektif. (Saraswati, 2019). Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi pada peningkatan inovasi dan kreativitas tim.

Kajian literatur pada penelitian lainnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal

berperan penting dalam manajemen konflik tim. Keterampilan komunikasi interpersonal yang baik mampu menyelesaikan konflik internal dengan lebih cepat dan juga efektif. Keterampilan komunikasi interpersonal tersebut dapat menurunkan tingkat konflik yang signifikan pula pada tim yang menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan motivasi anggota tim dalam organisasi.

Anggota atau karyawan akan merasa didengar ataupun dihargai melalui komunikasi interpersonal yang baik melalui tingkat motivasi kerja yang tinggi. Selain itu, komunikasi interpersonal yang terbuka dan saling mendukung (*supportive*) berkontribusi terhadap peningkatan kinerja anggota tim. (Erdiansyah, et al., 2022). Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi juga berperan dalam melakukan transfer pengetahuan antar anggota tim. Komunikasi interpersonal yang efektif tersebut akan dapat memfasilitasi pembelajaran organisasi dan pengembangan kompetensi tim, sehingga hal tersebut akan dapat meningkatkan kinerja tim.

Komunikasi interpersonal juga memiliki dampak yang signifikan terhadap pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan dalam tim. Tim yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang tinggi akan memiliki tingkat kepercayaan antar anggota yang lebih besar. Hal tersebut berpengaruh positif pada kinerja tim secara keseluruhan. (Wijaya, 2020). Komunikasi interpersonal yang efektif juga dapat meningkatkan kemampuan tim untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada. Adanya perubahan industri komunikasi pada saat ini, maka organisasi beserta anggota di dalamnya harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada.

Selain itu, komunikasi interpersonal dalam hal ini juga berperan penting dalam pengambilan keputusan dalam tim. Tim yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik akan mampu membuat keputusan bersama yang lebih cepat dan berkualitas. Komunikasi interpersonal yang terbuka dapat memungkinkan pertukaran ide-ide dan perspektif yang lebih kaya pula, yang kemudian dapat meningkatkan kualitas keputusan dalam tim tersebut. Adanya komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja tim, mulai dari membangun kepercayaan hingga meningkatkan adaptabilitas, memperbaiki keputusan, dan mendorong inovasi di era digital. Komunikasi interpersonal tersebut sebagai komponen penting dalam keberhasilan tim.

Dalam komunikasi interpersonal terdapat aspek-aspek yang berkontribusi pada terciptanya iklim komunikasi yang positif dalam tim dan mendorong peningkatan kerja, diantaranya:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan mengacu pada kesediaan anggota tim untuk dapat berbagi informasi, ide, dan perasaan secara jujur dan terbuka. Keterbukaan mencakup transparansi dalam komunikasi, kesediaan untuk menerima umpan balik, dan berbagi informasi yang relevan dengan pekerjaan tim. Keterbukaan dalam komunikasi antar anggota tim dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) dan kolaborasi antar anggota, yang dengan hal tersebut akan berpengaruh positif pada kinerja tim. (Ulfa, 2021).

Komunikasi terbuka dapat membangun rasa saling percaya antar anggota tim, hal ini dapat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman untuk berbagi ide dan pendapat. Melalui keterbukaan, apabila terdapat masalah akan dapat diidentifikasi dan dibahas dengan lebih cepat, mengarah pada solusi yang lebih efektif. Selain itu, keterbukaan dalam anggota tim akan dapat mendorong kreativitas dan inovasi dalam anggota tim.

2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh anggota tim yang lainnya. Hal ini meliputi bagaimana anggota dapat mendengarkan

secara aktif, memahami perspektif orang lain, dan menunjukkan kepedulian terhadap perasaan dan kebutuhan rekan dalam tim. Tim yang memiliki tingkat empati yang tinggi cenderung memiliki tingkat konflik yang lebih rendah dan kinerja yang lebih baik pula. (Novianty, 2015).

Empati dalam konteks komunikasi organisasi dapat membangun kepercayaan, karena anggota tim akan merasa dihargai, dan dipahami, sehingga hal tersebut akan mendorong kolaborasi yang lebih baik. Empati juga dapat meningkatkan kerjasama, dan membantu anggota tim untuk dapat melakukan kerjasama yang lebih baik, mengatasi perbedaan, dan mencapai tujuan bersama.

3. Sikap Mendukung (supportiveness)

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal pada konteks komunikasi organisasi mendukung dalam menciptakan iklim yang positif dalam tim. Hal ini meliputi memberikan dorongan dan motivasi kepada rekan tim, menghargai kontribusi setiap anggota, dan bersedia membantu rekan yang menghadapi kesulitan. Sikap mendukung dalam tim tersebut dapat meningkatkan kohesivitas dan produktivitas tim secara signifikan. (Dirwan, 2014).

Sikap mendukung dalam hal ini dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja, karena ketika anggota tim saling mendukung dan mengapresiasi maka akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif. Selain itu juga dapat mengurangi konflik dan dapat meningkatkan produktivitas, karena anggota tim tersebut akan cenderung lebih fokus dan produktif dalam pekerjaannya.

4. Sikap Positif (positiveness)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal meliputi optimisme dalam menghadapi tantangan, fokus pada solusi daripada masalah, dan memberikan apresiasi dan pengakuan atas prestasi tim. Tim yang memiliki sikap positif yang baik cenderung memiliki sikap yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perubahan yang ada. (Aldona, et al., 2017).

Melalui sikap positif tersebut, akan meningkatkan kerjasama dalam tim. Karena sikap positif membangun kepercayaan dan hubungan baik antar anggota tim, dan hal tersebut akan memudahkan kolaborasi dan koordinasi dalam pekerjaan yang dilakukan. Selain itu juga akan mendorong kreativitas dan inovasi, karena melalui sikap positif tersebut setiap anggota tim akan merasa aman dan nyaman dalam mengekspresikan ide-ide baru tanpa ada perasaan takut untuk dikritik. Hal tersebut mendorong pemikiran kritis, kreatif, dan inovatif.

5. Kesetaraan (equality)

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yaitu menghargai setiap anggota tim secara setara, memberikan kesempatan yang sama untuk berkontribusi dan berpendapat, dan menghindari dominasi atau diskriminasi dalam interaksi tim. Tim yang memiliki kesetaraan yang tinggi dalam komunikasi cenderung memiliki tingkat kepuasan anggota dan kinerja tim yang lebih baik pula. (Ni Luh, 2021).

Kesetaraan akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja, tim akan saling mendukung dan mengapresiasi. Hal ini akan menciptakan lingkungan kerja yang positif, sehingga anggota atau karyawan akan merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi lebih. Melalui hal tersebut, maka akan dapat meningkatkan kinerja tim dalam organisasi.

Di era globalisasi pada saat ini yang dimana banyak perubahan yang begitu cepat dalam hal teknologi, komunikasi interpersonal dapat memfasilitasi adaptasi tim terhadap teknologi baru. Kecepatan adopsi teknologi dalam komunikasi interpersonal yang efektif akan mampu menyesuaikan diri dengan lebih cepat dibandingkan dengan tim yang kurang memiliki kemampuan komunikasi. Adaptasi tim dengan komunikasi interpersonal yang baik menunjukkan beberapa hal, seperti: (a) berbagi pengetahuan informal yang lebih intensif, (b) diskusi terbuka terkait tantangan dan solusi dalam mengadopsi teknologi baru,

dan (c) dukungan emosional antar anggota tim selama proses transisi.

Komunikasi interpersonal yang efektif mendorong pembelajaran kolaboratif dalam tim secara signifikan, seperti berbagi tips dan trik terkait penggunaan teknologi baru antar anggota. Tim yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik akan memiliki peningkatan produktivitas yang signifikan pula selama fase awal adopsi teknologi, dibandingkan dengan tim yang kurang memiliki kemampuan komunikasi. Selain itu, melalui komunikasi interpersonal yang efektif tersebut, anggota tim cenderung akan menemukan cara-cara yang inovatif untuk menggunakan teknologi baru.

Komunikasi interpersonal bukan sekadar alat untuk berkomunikasi sehari-hari, namun juga merupakan faktor penting dalam memfasilitasi adaptasi tim terhadap perubahan teknologi. Dengan memahami dan meningkatkan hal tersebut, maka organisasi dapat meningkatkan kelincuhan dan daya saingnya di era digital yang terus berubah. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerja tim dalam organisasi.

KESIMPULAN

Studi literatur tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tim menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antar anggota tim dapat memperkuat hubungan kerja, meningkatkan kolaborasi, dan memperbaiki efisiensi tim. Dalam konteks komunikasi organisasi, interaksi antar individu dalam tim sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi interpersonal yang baik dalam tim akan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja tim secara keseluruhan.

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan motivasi anggota tim, mempercepat penyelesaian tugas, dan mengurangi konflik dalam tim. Sehingga kinerja tim dapat lebih ditingkatkan secara signifikan melalui peningkatan kualitas komunikasi interpersonal. Dengan adanya kepercayaan (trust) yang kuat, tim dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- D. Novianty. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Empati, dan Motivasi Terhadap Budaya Organisasi. *Jurnal Manajemen*, Vol. XIX, No. 1.
- Dirwan A. 2014. Pengaruh Sikap Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kinanty Patopang. *Jurnal Manajemen*, Vol. XVIII, No. 1.
- Dwivedi D. Laxmi. 2016. Developing Interpersonal Communication Strategies. *Research on Humanities and Social Sciences*, Vol. 6, No. 11.
- Erdiansyah, R. Erfan, M. Veny, & S.D. Intan. 2022. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Jakabaring Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 19, No. 2.
- F. Fitriani, L. I. Setiadi, H. Cucu. 2022. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Team Work (Studi Kasus Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung). *CAKRAWALA*, Vol. 5, No. 1.
- K. M. Ulfa, S. Amin. 2021. Pengaruh Keterbukaan Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Membentuk Peningkatan dan Kenyamanan Kinerja Karyawan di PT. Global Sinergi Kartu. *EMBISS: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial*, Vol. 1, No. 4.
- M. D. Saraswati, Irwansyah. 2019. Komunikasi Interpersonal dan Budaya Kerja Pada Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemerintah. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, Vol. 4, No. 2.
- N. G. Aldona, K. Arkadiusz, S. Agata, & G. Joanna. 2017. Innovations Among People: How Positive Relationship at Work Can Trigger Innovation Creation. *Ekonomika a Management*, (20), 3.
- P. E. Polina, B. A. Sergey. 2022. On The Role of Interpersonal Communications in Human Resources Management in Modern Companies. *Advances in Economics, Business and*

Management Research, Vol. 208.
P. G. Ni Luh, Y. N. Ayu Ida, R. K. Pande. 2021. Pengaruh Komunikasi Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Satyagraha, Vol. 4, No. 1.