

## KOMUNIKASI PERKANTORAN

Nur Rulifatur Rohmah, M. Munir, M. Mahrus<sup>1</sup>

Email: [rulifirdausi03@gmail.com](mailto:rulifirdausi03@gmail.com)

**Abstract:** Every human being needs a communication with other humans, both while studying and working in the office. Office communication can be interpreted as a process that starts from copying ideas, processing data into information, and conveying messages by authorized parties to other parties who need them using office communication media to generate action in achieving organizational goals effectively and efficiently. According to Scott and Mitchell in Sukoco, communication has four important functions, namely: control function, motivation, emotion, and information. In addition to the function of the five principles that must be considered in communicating in the office, namely: Respect or respect, Empathy, or empathy, Audible or understanding, Clarity or clear, and Humble or not arrogant. 7 components in office communication: communicator, message, media, recipient, influence or effect, good response, and environment. Communication barriers are obstacles or obstacles faced by communicators and communicants including: socio-anthropological barriers, semantic barriers, mechanical barriers, and ecological barriers. There are various communication ethics in life including the following: 1. Ethics in dress, honor and respect, honest and transparent, listen actively, avoid gossip, be empathetic, open communication, respect privacy, use the right language, respect the time of communication, feedback constructive.

**Keywords:** *Communication, Office*

**Abstrak:** Setiap manusia membutuhkan sebuah komunikasi dengan manusia lainnya, baik saat sedang belajar maupun kerja di kantor. Komunikasi kantor dapat diartikan sebagai proses yang dimulai dari penyalinan ide, pengolahan data menjadi informasi, dan penyampaian pesan oleh pihak-pihak yang berwenang kepada pihak lain yang membutuhkannya dengan menggunakan media komunikasi kantor untuk menimbulkan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Scott dan Mitchell dalam Sukoco, komunikasi mempunyai empat fungsi penting yaitu: fungsi control, motivasi, emosi, dan informasi. Selain fungsi lima prinsip yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi di kantor yaitu: *Respect* atau menghargai, *Empathy*, atau empati, *Audible* atau memahami, *Clarity* atau jelas, dan *Humble* atau tidak sombong. 7 komponen dalam komunikasi perkantoran: komunikator, pesan, media, penerima, pengaruh atau efek, tanggapan baik, dan lingkungan. Hambatan komunikasi adalah rintangan atau halangan yang dihadapi komunikator dan komunikan diantaranya: hambatan sosio-antro-psikologis, hambatan semantik, hambatan mekanis, dan hambatan ekologis. Ada beragam etika komunikasi dalam kehidupan diantaranya sebagai berikut: 1. Etika berbusana, kehormatan dan penghormatan, jujur dan transparan, dengarkan dengan aktif, hindari gossip, bersikap empati, komunikasi terbuka, menghargai privasi, gunakan bahasa yang tepat, menghargai waktu komunikasi, umpan balik yang konstruktif.

**Kata Kunci:** *Komunikasi, Perkantoran*

### Pendahuluan

Setiap manusia tidak terlepas dari yang namanya berkomunikasi dengan manusia lainnya, komunikasi menjadi kebutuhan pokok bagi setiap individu. Setiap individu

---

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darussalam Krempyang Nganjuk

mebutuhkan komunikasi untuk berinteraksi, berbagi informasi, menyampaikan ide, menyampaikan perasaan, dan membangun hubungan dengan orang lain. Komunikasi adalah bagian integral dari kehidupan sehari-hari dan sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk di tempat kerja, dalam hubungan pribadi, di komunitas, atau dalam lingkungan sosial.

Bahkan dalam organisasi dikatakan komunikasi menjadi inti dari organisasi, tanpa adanya komunikasi tidak akan terdapat aktivitas organisasi. Pentingnya komunikasi dalam setiap pelaksanaan berbagai kegiatan atau kerja suatu organisasi, menjadikan sebagai penentu dalam mengukur keefektifan dan efisiensi sebuah organisasi.<sup>2</sup>

Komunikasi yang efektif di tempat kerja merupakan fondasi bagi kerja tim yang sukses, pengambilan keputusan yang baik, efisiensi operasional, dan terciptanya lingkungan kerja yang positif. Dengan menghargai pentingnya komunikasi, organisasi dapat menciptakan budaya yang mendukung dan produktif di seluruh perusahaan.

Komunikasi yang efektif memainkan peran yang sangat penting dalam lingkungan perkantoran. Komunikasi yang baik memungkinkan kolaborasi yang efektif antara anggota tim, membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas di tempat kerja, sebagai acuan pengambilan keputusan yang baik, menjadikan pemahaman yang akurat, membangun hubungan dan budaya perusahaan, sebagai alat pengelolaan konflik, pelaksanaan instruksi dan rencana organisasi.

Maka, budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi *pertama* adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi *kedua* antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi *ketiga* adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Kantor sebagai pusat administrasi perkantoran dalam sebuah organisasi, di mana segala aktifitas kerja sebagai tempat proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Proses komunikasi dalam perkantoran yang dilakukan setiap hari berfungsi untuk memupuk dan memelihara hubungan kita dengan lingkungan. Oleh sebab itu, ketrampilan berkomunikasi memiliki arti penting dalam kehidupan organisasi. Bahkan biasa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup, maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi.

Oleh sebab itu, dalam komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, dan ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Adapun pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai. Komunikasi merupakan masalah penting yang perlu untuk diperhatikan oleh setiap civitas organisasi terutama dalam civitas kantor, hal itu karena banyaknya pelanggaran

---

<sup>2</sup> Maria Raniliati, Willy Tri Hardianto, Agus Suprojo "Peran Komunikasi Organisasi dalam Implementasi Administrasi Perkantoran", *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 1, No. 2 (2012), 27.

yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban.

Dengan demikian, diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai kantor, sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.<sup>3</sup>

## **Pembahasan**

### **A. Pengertian dan Tujuan Komunikasi Perkantoran.**

Komunikasi didefinisikan sebagai proses mengirim dan menerima pesan dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti.<sup>4</sup> Komunikasi dalam organisasi berperan untuk meningkatkan suatu iklim yang terbuka antara pimpinan dan bawahan dan antar pegawai sehingga diharapkan dapat meningkatkan kreativitas dan pengawasan diri sendiri antara sesama anggota organisasi.

Komunikasi dalam organisasi dapat berupa proses penyampaian informasi dalam pemberitahuan rencana, instruksi, petunjuk, saran, dan sebagainya dari satu pihak kepada pihak lain dalam sebuah organisasi. Aktivasinya dapat berupa pengiriman surat, menempelkan pengumuman, menelpon, penyampaian laporan dan sebagainya.<sup>5</sup>

Adapun yang dimaksud kantor diartikan sebagai tempat atau ruangan dalam memproses penanganan data atau informasi seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyimpanan data. Di samping pengertian kantor dalam arti tempat atau ruangan dan kantor dalam arti proses seperti tersebut di atas, kantor juga sering diartikan sebagai sarana pemusatan kegiatan-kegiatan yang bersifat administratif atau tepatnya kegiatan-kegiatan yang bersifat manajerial dan fasilitatif.<sup>6</sup>

Komunikasi perkantoran terjadi dalam suatu kantor dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kantor tersebut. Dengan berkomunikasi maka akan mengantarkan terbentuknya kesatuan sistem dari bagian-bagian yang saling bergantung serta terciptanya pola hubungan tata kerja.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman atau penyampaian pesan (*message*) berupa berita atau informasi dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan) dengan menggunakan media tertentu dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian (*feedback* atau respon). Sehubungan dengan kantor, komunikasi kantor dapat diartikan sebagai proses yang dimulai dari penyalinan ide, pengolahan data menjadi informasi, dan penyampaian pesan oleh pihak-

<sup>3</sup>Benny Usman, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang", *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 10, No. 1, (April 2013), 18.

<sup>4</sup>Tengku Darmansah, *Manajemen Perkantoran* (Medan: LPPPI, 2019), 102.

<sup>5</sup>Armida Silvia Asriel, Armiati, dan Leo Frista, *Manajemen Kantor* (Jakarta: Kencana, 2016), 74.

<sup>6</sup>Baiq Rohiyatun, "Manajemen Perkantoran Modern", *Jurnal Visionary (VIS)*, Vol. 9, No. 1 (2020), 64.

<sup>7</sup>Suwatno, *Komunikasi Perkantoran: Peran Komunikasi dalam Mewujudkan Profesionalitas Kerja di Bidang Perkantoran* (Portal Berita : Universitas Pendidikan Indonesia, [https://berita.upi.edu/komunikasi-perkantoran-peran-komunikasi-dalam-mewujudkan-profesionalitas-kerja-di-bidang-perkantoran/#:~:text=Komunikasi%20perkantoran%20terjadi%20dalam%20suatu,terciptanya%20pola%20hubungan%20tata%20kerja](https://berita.upi.edu/komunikasi-perkantoran-peran-komunikasi-dalam-mewujudkan-profesionalitas-kerja-di-bidang-perkantoran/#:~:text=Komunikasi%20perkantoran%20terjadi%20dalam%20suatu,terciptanya%20pola%20hubungan%20tata%20kerja.)). (Selasa, 18 Juli 2023) 09.50 WIB.

pihak yang berwenang kepada pihak lain yang membutuhkannya dengan menggunakan media komunikasi kantor untuk menimbulkan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif.<sup>8</sup>

#### **B. Fungsi Komunikasi Perkantoran.**

Dengan demikian komunikasi memiliki fungsi yang cukup penting dalam pergaulan terutama dalam sistem kantor yang menjadi pusat organisasi. Menurut Scott dan Mitchell dalam Sukoco, komunikasi mempunyai empat fungsi penting yaitu:<sup>9</sup>

1. Fungsi kontrol

Komunikasi formal dapat dilakukan untuk mengontrol karyawan dengan menanyakan ulang deskripsi pekerjaannya, kepada siapa melaporkan hasil pekerjaannya, dan hal-hal lain yang membutuhkan komunikasi dengan atasan mereka. Komunikasi informasi juga dapat mengontrol perilaku karyawan.

2. Fungsi motivasi

Fungsi ini biasanya dilakukan melalui pemberian *feedback* kepada bawahan mengenai apa yang telah mereka lakukan, sebaik apa mereka mengerjakannya, dan apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya di masa depan.

3. Fungsi emosi

Pada dasarnya salah satu tujuan bekerja adalah melakukan interaksi sosial. Salah satu bentuk interaksi sosial tersebut adalah komunikasi (formal maupun informal) dimana masing-masing anggota organisasi dapat mengekspresikan emosi yang negatif, misalnya frustrasi atau tidak puas dengan pekerjaan yang dikerjakannya selama ini kepada teman sekerja.

4. Fungsi informasi

Fungsi ini berhubungan dengan memperlancar pengambilan keputusan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Dengan mentransfer data dan alternatif pilihan yang ada, individu atau organisasi akan dengan mudah mengambil keputusan.

#### **C. Prinsip-Prinsip Komunikasi.**

Komunikasi kantor yang efektif sangat penting bagi organisasi. Oleh karena itu Priansa menyebutkan bahwa komunikasi harus memiliki prinsip dasar REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*) berikut prinsip dasar komunikasi:<sup>10</sup>

1. Menghargai (*Respect*)

Di dalam sebuah komunikasi kantor perlu adanya rasa saling menghargai antara komunikator dengan komunikan itu harus menghargai. Jadi ketika komunikator menyampaikan sesuatu maka komunikan harus mendengarkan dengan baik, begitupula seorang komunikator harus menyampaikan dengan baik kepada komunikan.

2. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan keadaan mental seseorang merasakan dirinya dalam perasaan atau pikiran yang sama dengan orang lain. Rasa empati ketika berkomunikasi adalah

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Armida silvia Asriel, Armiaati, dan Leo Frista, *Manajemen Kantor*, 72-73.

<sup>10</sup> Marsofiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran*, (Jakarta:LPP press, 2014), 28.

rasa dimana seseorang berkomunikasi merasakan apa yang telah dikeluhkan atau kesulitan yang telah dirasakan komunikator dan begitu pula sebaliknya.

3. Memahami (*Audible*)

Didalam komunikasi kantor seorang komunikator harus memahami apa yang telah disampaikan komunikator. Sehingga Seorang komunikator tidak salah paham apa yang disampaikan komunikator.

4. Jelas (*Clarity*)

Di dalam komunikasi kantor seorang komunikator harus menyampaikan dengan jelas kepada seorang komunikator. Sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman komunikator terhadap apa yang telah disampaikan komunikator.

5. Rendah Hati (*Humble*)

Kerendahan hati artinya suatu sikap menyadari keterbatasan kemampuan diri, dan ketidakmampuan diri sendiri, sehingga dengannya seseorang tidaklah mengangkuh, dan tidak pula menyombong. Jadi seorang komunikator dan komunikator harus memiliki sikap menyadari keterbatasan kemampuan diri, dan ketidakmampuan diri sendiri<sup>11</sup>

#### **D. Komponen Komunikasi Perkantoran**

Dalam melakukan kegiatan komunikasi terdapat komponen atau unsur-unsur dalam proses komunikasi yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, pemahaman tentang komponen komunikasi akan memberikan gambaran dalam aktivitas komunikasi yang meliputi unsur komunikator, pesan, media, komunikator, efek, dan feedback. Dalam bahasa komunikasi, komponen atau unsur-unsur yang terdapat dalam sebuah proses komunikasi pada umumnya melibatkan beberapa aspek.

Menurut Cangara komponen komunikasi perkantoran adalah:

1. Sumber (komunikator), semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau disebut source, sender atau encoder.
2. Pesan, adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dapat disampaikan melalui tatap muka atau melalui media komunikasi.
3. Media, adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
4. Penerima, adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran proses komunikasi.
5. Pengaruh atau efek, adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang.
6. Tanggapan balik

---

<sup>11</sup> Marsufiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran* (Jakarta: LPP Press, 2014), 28.

7. Lingkungan.<sup>12</sup>

#### **E. Faktor Penghambat Komunikasi Perkantoran.**

Hambatan diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami komunikator dan komunikan. Efektivitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi. Di dalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut.

Pada komunikasi kantor jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan kompleksitas (tingkat kerumitan) komponen komunikasi kantor. Dan perlu diketahui juga, bahwa komunikasi harus bersifat heterogen. Oleh karena itu, komunikator perlu memahami setiap hambatan komunikasi, agar ia dapat mengantisipasi hambatan tersebut.<sup>13</sup>

Berikut Effendi mengatakan bahwa hambatan komunikasi terdiri dari:<sup>14</sup>

##### 1. Hambatan sosio-antro-psikologis

Hambatan sosio-antro-psikologis merupakan hambatan proses komunikasi dalam konteks situasional. Artinya seorang komunikator harus mempertimbangkan betul situasi dan kondisi saat melakukan komunikasi dengan komunikan.

##### 2. Hambatan semantik

Semantik merupakan hambatan yang berkaitan dengan bahasa komunikator. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik ini, sebab salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian atau salah tafsir yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi.

##### 3. Hambatan mekanis

Hambatan mekanis adalah hambatan yang ditimbulkan dari alat/ mekanik yang mempengaruhi kualitas komunikasi. Sering kita jumpai hambatan model ini seperti tulisan yang kurang jelas sehingga susah dibaca, suara yang tidak bisa didengar, perbedaan jenis mutu mekanik yang digunakan sehingga alat tidak dapat melakukan koding dengan baik dan benar.

##### 4. Hambatan ekologis.

Lingkungan sangat berpengaruh bagi lancarnya proses komunikasi, lingkungan yang tidak mendukung akan memperburuk komunikasi. Misalnya ketika kita melakukan komunikasi di tempat keramaian maka kita akan meningkatkan suara agar komunikan jelas mendengar pesan yang kita sampaikan.

#### **F. Pelayanan Komunikasi di Kantor**

Pelayanan adalah kegiatan merupakan aktifitas seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan langsung maupun tidak langsung. Sedangkan komunikasi

---

<sup>12</sup>Fenny Oktavia "Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa dalam Memediasi Kepentingan Pt. Bukit Borneo Sejahtera dengan Masyarakat Desa Long Lunuk", *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4, No. 1 (2016), 244.

<sup>13</sup>Rismayanti "Hambatan Komunikasi Yang Sering Dihadapi Disebuah Organisasi" *Jurnal Al Hadi*, No. 4, Vol. 1 (Desember 2018), 830-831.

<sup>14</sup>Imam Alf "Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial" *Jurnal Dakwah Komunikasi*, No. 2, Vol. 3 (Desember 2018), 198-199.

kantor adalah proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas baik menggunakan media atau tanpa media. Jadi pelayanan komunikasi kantor adalah aktivitas komunikasi antara pimpinan kepada karyawan mengenai instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas untuk mencapai tujuan.

Dalam komunikasi, komunikator harus merencanakan komunikasi dengan baik, yaitu merumuskan pesan dengan jelas, menggunakan cara yang dapat dimengerti oleh penerima pesan, menyampaikan pesan secara lengkap, dilakukan dalam waktu yang tepat serta seorang komunikator harus menentukan media komunikasi mana yang digunakan dengan mempertimbangkan kecepatan, keamanan, kerahasiaan, catatan, kesan, dan biaya. Dengan pertimbangan tersebut maka seorang komunikator akan mempertimbangkan mana media komunikasi yang digunakan, J.C. Denyer mengklasifikasikan media komunikasi kantor berdasarkan sifatnya menjadi:

1. Sistem komunikasi tulisan (*written communication*).

Sistem komunikasi tulisan adalah cara di mana pesan atau informasi disampaikan melalui media tulisan. Ini melibatkan penggunaan kata-kata tertulis untuk menyampaikan pesan, baik melalui surat, memo, email, laporan, atau dokumen tertulis lainnya. Berikut adalah beberapa hal yang terkait dengan sistem komunikasi tulisan:

- a. Gaya Penulisan: Saat berkomunikasi tulisan, penting untuk menggunakan gaya penulisan yang sesuai dengan konteks dan audiens. Gaya penulisan dapat bervariasi, mulai dari formal untuk laporan bisnis hingga lebih santai untuk email internal. Memahami audiens dan tujuan komunikasi akan membantu menentukan gaya yang tepat.
- b. Kekuatan dan Klaritas Pesan: Dalam komunikasi tulisan, penting untuk menyampaikan pesan dengan kekuatan dan kejelasan. Pesan harus dirumuskan dengan bahasa yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pembaca. Hindari penggunaan frasa yang ambigu atau kalimat yang panjang dan rumit. Singkat dan padat adalah prinsip penting dalam komunikasi tulisan yang efektif.
- c. Tata Bahasa dan Ejaan yang Tepat: Memiliki tata bahasa yang benar dan ejaan yang tepat sangat penting dalam komunikasi tulisan. Kesalahan tata bahasa dan ejaan dapat mengurangi kejelasan pesan dan dapat mencerminkan kurangnya perhatian terhadap detail. Selalu cek kembali pesan tulisan Anda sebelum mengirimkannya untuk memastikan kesalahan tata bahasa dan ejaan diminimalkan.
- d. Struktur Dokumen: Struktur yang baik membantu pembaca memahami pesan dengan lebih baik. Dokumen tulisan harus memiliki pengantar yang jelas, pembagian menjadi bagian-bagian yang terorganisir, dan kesimpulan yang mengulang poin penting. Menggunakan paragraf dan subjudul yang sesuai juga membantu membawa pemahaman yang lebih baik dan mempermudah pemindaian informasi.
- e. Penggunaan Grafik dan Visualisasi: Dalam komunikasi tulisan, penggunaan grafik, tabel, diagram, atau visualisasi lainnya dapat meningkatkan pemahaman dan kejelasan pesan. Visualisasi dapat membantu menggambarkan data atau informasi yang kompleks dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh pembaca. Pastikan visualisasi tersebut relevan dan mendukung pesan yang ingin disampaikan.

- f. Penggunaan Alat Bantu Komunikasi: Komunikasi tulisan juga dapat ditingkatkan dengan menggunakan alat bantu seperti tanda baca yang tepat, penekanan teks (misalnya cetakan tebal atau miring), daftar yang teratur (bullet points), atau hyperlink dalam dokumen elektronik. Alat-alat ini membantu mengarahkan perhatian pembaca, menyampaikan hierarki informasi, atau memberikan referensi tambahan.
- g. Penyuntingan dan Revisi: Sebelum mengirimkan komunikasi tulisan, penting untuk melakukan penyuntingan dan revisi. Luangkan waktu untuk membaca ulang pesan Anda, periksa kesalahan tata bahasa, kejelasan, dan kesesuaian dengan tujuan komunikasi. Revisi membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan adalah yang terbaik dan paling efektif.

Komunikasi tulisan yang baik adalah keterampilan yang sangat penting di lingkungan perkantoran. Dengan menggunakan sistem komunikasi tulisan yang tepat, Anda dapat menyampaikan pesan dengan kejelasan, persuasi, dan keefektifan yang maksimal.

## 2. Sistem komunikasi lisan (*oral communication*).

Sistem komunikasi lisan adalah cara di mana pesan atau informasi disampaikan melalui ucapan atau percakapan langsung antara individu. Ini melibatkan penggunaan kata-kata, nada suara, dan ekspresi wajah untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif. Berikut adalah beberapa hal yang terkait dengan sistem komunikasi lisan:

- a. Bahasa dan Kejelasan: Dalam komunikasi lisan, bahasa yang digunakan harus dipilih dengan bijak. Penting untuk menggunakan kata-kata yang tepat dan menghindari penggunaan jargon atau frasa yang tidak dikenal oleh penerima. Kejelasan adalah kunci, sehingga pesan dapat dipahami dengan jelas oleh pendengar.
- b. Intonasi dan Nada Suara: Intonasi dan nada suara dapat mempengaruhi cara pesan diterima oleh pendengar. Menekankan kata atau frasa tertentu dengan intonasi yang tepat dapat memberikan penekanan dan mengkomunikasikan makna yang lebih kuat. Nada suara yang sopan, jelas, dan terkontrol juga membantu dalam menjaga pesan tetap efektif.
- c. Kepedulian dan Pendengaran Aktif: Penting untuk mendengarkan dengan aktif saat berkomunikasi lisan. Menunjukkan perhatian dan minat kepada pembicara adalah aspek penting dari komunikasi lisan yang baik. Dengarkan dengan sungguh-sungguh, jangan terburu-buru untuk merespons, dan berikan tanggapan yang relevan dan terarah.
- d. Bahasa Tubuh dan Ekspresi Wajah: Bahasa tubuh dan ekspresi wajah juga memainkan peran penting dalam komunikasi lisan. Postur tubuh yang terbuka, kontak mata yang baik, senyuman, atau ekspresi wajah yang sesuai dapat membantu memperkuat dan mendukung pesan yang disampaikan. Hindari bahasa tubuh yang defensif atau mengirimkan sinyal yang bertentangan dengan pesan verbal.
- e. Kecepatan dan Volume Suara: Mengatur kecepatan dan volume suara yang tepat juga penting dalam komunikasi lisan. Berbicara terlalu cepat dapat menyebabkan

pendengar kesulitan memahami pesan, sementara berbicara terlalu lambat dapat membuat pendengar kehilangan minat. Volume suara harus disesuaikan agar bisa didengar dengan jelas tanpa terlalu keras atau terlalu pelan.

- f. **Pertanyaan dan Umpan Balik:** Komunikasi lisan melibatkan proses saling bertanya dan memberikan umpan balik. Mengajukan pertanyaan yang relevan dan memberikan umpan balik konstruktif membantu memperjelas pemahaman, memperdalam diskusi, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pembicara dan pendengar.
- g. **Konteks dan Kesadaran Budaya:** Penting untuk memperhatikan konteks komunikasi dan kesadaran budaya saat berkomunikasi lisan. Setiap situasi komunikasi memiliki norma dan aturan yang berbeda, dan menyadari perbedaan budaya membantu menghindari kesalahan atau ketidakpahaman yang mungkin timbul.

Komunikasi lisan yang efektif adalah keterampilan yang penting di lingkungan perkantoran. Dengan menggunakan sistem komunikasi lisan yang tepat, Anda dapat menyampaikan pesan dengan jelas, mendengarkan dengan aktif, dan membangun hubungan yang kuat dengan rekan kerja dan mitra bisnis.

3. **Sistem komunikasi mekanis (*mechanical system*).**

Sistem komunikasi mekanis mengacu pada penggunaan alat atau teknologi untuk menyampaikan pesan atau informasi. Ini melibatkan penggunaan perangkat atau mekanisme untuk mengirimkan pesan dari satu pihak ke pihak lainnya. Berikut adalah beberapa contoh dari sistem komunikasi mekanis:

- a. **Surat:** Pengiriman surat melalui pos adalah salah satu bentuk komunikasi mekanis yang paling umum. Surat dapat dikirimkan dalam bentuk kertas atau dokumen yang dikemas dalam amplop, dan dikirim melalui layanan pos. Surat ini dapat berisi pesan pribadi, surat bisnis, atau dokumen resmi.
- b. **Faksimili (Fax):** Fax merupakan metode komunikasi mekanis yang digunakan untuk mengirimkan dokumen atau gambar melalui telepon. Dokumen atau gambar tersebut dipindai dan dikirimkan sebagai sinyal elektronik melalui saluran telepon ke mesin fax penerima, yang kemudian mencetaknya menjadi dokumen fisik.
- c. **Email:** Email adalah salah satu bentuk komunikasi mekanis yang paling umum digunakan saat ini. Pesan atau informasi dikirimkan melalui internet dari satu alamat email ke alamat email lainnya. Email dapat berisi teks, lampiran, gambar, atau hyperlink ke sumber daya tambahan.
- d. **Pesan Teks (SMS):** Pesan teks adalah bentuk komunikasi mekanis yang menggunakan telepon seluler untuk mengirim pesan teks pendek antara pengirim dan penerima. Pesan ini dikirimkan melalui jaringan seluler dan dapat berisi teks, emotikon, atau tautan ke konten lain.
- e. **Aplikasi Chat dan Pesan Instan:** Aplikasi chat seperti WhatsApp, Telegram, atau Facebook Messenger memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara mekanis melalui pesan teks, suara, atau video. Pesan dikirimkan melalui koneksi internet dan dapat mencakup gambar, video, atau berkas lainnya.

- f. Video Conference: Video conference adalah sistem komunikasi mekanis yang memungkinkan pertemuan atau konferensi antara dua atau lebih pihak di lokasi yang berbeda. Peserta dapat berkomunikasi secara real-time melalui audio dan video menggunakan teknologi seperti webcam, mikrofon, dan perangkat lunak video conference.
- g. Panggilan Telepon: Panggilan telepon tradisional juga merupakan bentuk komunikasi mekanis yang digunakan untuk berbicara langsung dengan orang lain melalui saluran telepon. Ini melibatkan penggunaan jaringan telepon untuk mengirim sinyal suara antara pihak yang terlibat.

Sistem komunikasi mekanis telah mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi dalam lingkungan perkantoran. Keuntungan utama dari sistem ini adalah kemampuan untuk mengirimkan pesan dengan cepat dan efisien melalui perangkat atau teknologi tertentu. Namun, penting untuk tetap memperhatikan etika dan etiket dalam menggunakan sistem komunikasi mekanis untuk memastikan penggunaannya yang efektif dan profesional.

4. Sistem panggilan tugas (*staff location system*).

Sistem panggilan tugas, juga dikenal sebagai sistem penugasan atau sistem jadwal panggilan, adalah metode yang digunakan di beberapa lingkungan kerja, seperti layanan pelanggan, tim medis, atau pemadam kebakaran, untuk mengatur dan mengalokasikan tugas atau tanggung jawab kepada anggota tim secara rotasi atau terjadwal. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang sistem panggilan tugas:

- a. Rotasi Tugas: Dalam sistem panggilan tugas, anggota tim secara bergantian atau berputar mengambil giliran untuk bertanggung jawab melaksanakan tugas tertentu. Setiap anggota tim akan memiliki waktu atau periode tertentu saat mereka berada dalam tanggung jawab untuk menjalankan tugas tersebut.
- b. Jadwal Panggilan: Sistem panggilan tugas juga melibatkan penyusunan jadwal yang menentukan urutan atau waktu ketika setiap anggota tim akan berada dalam panggilan tugas. Jadwal ini bisa dibuat dalam bentuk mingguan, bulanan, atau sesuai dengan kebutuhan dan dinamika pekerjaan.
- c. Pengaturan Prioritas: Dalam sistem panggilan tugas, prioritas dan urgensi tugas ditetapkan. Ini memastikan bahwa anggota tim tahu tugas mana yang harus mereka tangani terlebih dahulu, serta menetapkan batas waktu yang harus mereka patuhi.
- d. Tanggung Jawab dan Ketersediaan: Setiap anggota tim bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan mereka saat berada dalam panggilan tugas. Mereka harus siap merespons dan menjalankan tanggung jawab mereka sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pekerjaan.
- e. Penggantian Darurat: Dalam situasi darurat atau jika seorang anggota tim tidak dapat memenuhi panggilan tugas mereka, sistem panggilan tugas juga mengatur mekanisme penggantian atau penggantian darurat. Ini memastikan bahwa tanggung jawab tidak terlantar dan ada anggota tim yang siap mengambil alih jika diperlukan.
- f. Komunikasi dan Koordinasi: Penting bagi anggota tim untuk berkomunikasi dengan baik dan berkoordinasi saat bertugas. Mereka harus memastikan transisi

yang mulus ketika mereka mengambil alih tugas dari anggota tim sebelumnya, serta memberikan pembaruan dan informasi yang relevan kepada anggota tim selanjutnya.

Sistem panggilan tugas membantu mengatur dan memastikan distribusi tanggung jawab yang adil di antara anggota tim. Ini membantu menjaga ketersediaan dan responsibilitas dalam mengatasi tugas-tugas yang mungkin memerlukan pemenuhan sepanjang waktu. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan keterlibatan anggota tim, mengembangkan keterampilan lintas-fungsional, dan memastikan kelancaran operasional dalam lingkungan kerja yang memerlukan tanggung jawab tim yang terus-menerus.

Karena dalam kantor berlangsung di dalam dan di luar kantor maka dikelompokkan menjadi media komunikasi eksternal yaitu, media cetak, media visual (media yang dapat dilihat), media auditif (media yang dapat di dengar) dan media audio-visual (media yang dapat di dengar dan dilihat), media komunikasi internal yaitu, media lisan dan media tulisan.<sup>15</sup>

#### **G. Etika Komunikasi Perkantoran**

Etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap pelayanan perusahaan, hubungan baik akan tercipta dengan sendirinya apabila adanya etika dalam berkomunikasi. Etika komunikasi menjadi sangat penting dalam konteks menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Faktor utama dalam berkomunikasi adalah etika. Menurut peneliti etika komunikasi itu bagaimana tutur bahasa yang sopan, nada bicara yang lembut dan bahkan mimik wajah yang ramah ditunjukkan kepada lawan bicara.<sup>16</sup>

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang diterima, maksud tersampaikan, tidak menimbulkan kesalah pahaman dan keambiguan. Untuk itu etika sangat diperlukan dalam proses komunikasi. Ada beragam etika komunikasi dalam kehidupan diantaranya sebagai berikut:

1. Etika Berbusana. Etika berbusana yang baik menunjukkan kepribadian dan kewibawaan bagi bagi kepala maupun pegawai kantor. Berbusana yang baik berarti penampilan diri (*personal appearance*) secara keseluruhan mulai dari dandanan rambut, wajah, badan, kaki dan segala kelengkapannya. Untuk pakaian harus sesuai dengan situasi, keadaan jasmani dan hal penting lainnya seperti iklim, warna kulit, corak.<sup>17</sup>
2. Kehormatan dan Penghormatan: Berbicara dengan sopan dan menghormati rekan kerja serta atasan adalah aspek penting dari etika berkomunikasi. Hindari penggunaan bahasa kasar, merendahkan, atau melecehkan orang lain. Menghargai pendapat dan

---

<sup>15</sup>Saifuddin Arasid dan Rahmad Syah Putra, manajemen perkantoran, (Aceh: Bandar Publishing, 2018), 74-75.

<sup>16</sup>Nursyifa Rahayu, Etika Komunikasi dalam Kantor, [https://www.academia.edu/35591274/Jurnal\\_Manajemen\\_Kantor\\_1\\_Etika\\_Komunikasi\\_Dalam\\_Kantor](https://www.academia.edu/35591274/Jurnal_Manajemen_Kantor_1_Etika_Komunikasi_Dalam_Kantor) (Senin, 18 Juli 2023) 11. 28 WIB

<sup>17</sup>V.Naniek Risnawati, Etika Komunikasi Kantor dan Implentasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Stie Semarang*, Vol 5, No 3, Edisi Oktober 2013

pandangan orang lain serta memberikan ruang untuk berbicara tanpa interupsi juga merupakan bentuk penghormatan.

3. **Jujur dan Transparan:** Penting untuk selalu berkomunikasi dengan jujur dan transparan. Hindari menyembunyikan informasi yang relevan atau memberikan informasi yang salah kepada rekan kerja. Kejujuran membangun kepercayaan di antara anggota tim dan memfasilitasi kerjasama yang baik.
4. **Dengarkan dengan Aktif:** Dengarkan dengan penuh perhatian saat orang lain berbicara. Berikan respon yang sesuai dan tunjukkan bahwa Anda benar-benar mendengarkan. Hindari gangguan seperti penggunaan ponsel atau multitasking yang dapat mengirimkan sinyal bahwa Anda tidak menghargai pembicaraan tersebut.
5. **Hindari Gossip:** Menjaga diri dari mengikuti gosip atau rumor di tempat kerja sangat penting. Hindari menyebarkan informasi yang tidak dapat diverifikasi atau berbicara negatif tentang rekan kerja. Fokuslah pada hal-hal yang konstruktif dan produktif dalam komunikasi Anda.
6. **Bersikap Empati:** Cobalah memahami sudut pandang dan perasaan orang lain saat berkomunikasi. Bersikap empati akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung. Jangan mengecilkan perasaan atau pengalaman orang lain, melainkan tunjukkan empati dan dukungan.
7. **Komunikasi Terbuka:** Jika Anda memiliki masalah atau keprihatinan, sampaikan dengan cara yang terbuka dan langsung. Hindari gosip atau komunikasi tak langsung yang dapat menimbulkan kebingungan atau konflik di tempat kerja. Ketika berbicara tentang masalah, usahakan untuk menawarkan solusi yang konstruktif.
8. **Menghargai Privasi:** Hormati privasi rekan kerja Anda. Jangan membocorkan informasi pribadi atau rahasia yang mereka percayakan kepada Anda. Jaga kerahasiaan data sensitif yang Anda akses dalam lingkup pekerjaan.
9. **Gunakan Bahasa Tepat:** Gunakan bahasa yang profesional dan sesuai konteks di lingkungan kerja. Hindari bahasa kasar, ejekan, atau kata-kata yang mungkin menyinggung orang lain. Pastikan pesan Anda jelas dan mudah dipahami oleh penerima.
10. **Menghargai Waktu:** Hargai waktu rekan kerja Anda dengan berkomunikasi secara efisien dan terarah. Jika ada rapat atau pertemuan, tiba tepat waktu dan ikuti agenda yang ditetapkan. Hindari membuang-buang waktu orang lain dengan percakapan yang tidak produktif atau terlalu panjang.
11. **Umpan Balik yang Konstruktif:** Ketika memberikan umpan balik kepada rekan kerja, berikan dengan cara yang konstruktif dan santun. Fokus pada perilaku atau tindakan yang dapat diperbaiki daripada mengkritik pribadi. Berikan saran yang berguna untuk membantu pengembangan mereka.

## **Penutup**

Komunikasi kantor dapat diartikan sebagai proses yang dimulai dari penyalinan ide, pengolahan data menjadi informasi, dan penyampaian pesan oleh pihak-pihak yang berwenang kepada pihak lain yang membutuhkannya dengan menggunakan media komunikasi kantor untuk menimbulkan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Scott dan Mitchell dalam Sukoco, komunikasi mempunyai empat fungsi penting yaitu: fungsi control, motivasi, emosi, dan informasi. Selain fungsi lima prinsip yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi di kantor yaitu: *Respect* atau menghargai, *Empathy*, atau empati, *Audible* atau memahami, *Clarity* atau jelas, dan *Humble* atau tidak sombong.

7 komponen dalam komunikasi perkantoran: komunikator, pesan, media, penerima, pengaruh atau efek, tanggapan baik, dan lingkungan. Hambatan komunikasi adalah rintangan atau halangan yang dihadapi komunikator dan komunikan diantaranya: hambatan sosio-antropikologis, hambatan semantik, hambatan mekanis, dan hambatan ekologis.

Ada beragam etika komunikasi dalam kehidupan diantaranya sebagai berikut: 1. Etika berbusana, kehormatan dan penghormatan, jujur dan transparan, dengarkan dengan aktif, hindari gossip, bersikap empati, komunikasi terbuka, menghargai privasi, gunakan bahasa yang tepat, menghargai waktu komunikasi, umpan balik yang konstruktif.

### Daftar Pustaka

- Alf, Imam. "Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial" *Jurnal Dakwah Komunikasi*, No. 2, Vol. 3 (Desember 2018)
- Arasid, Saifuddin. dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran*, (Aceh: Bandar Publishing, 2018)
- Asriel, Armida Silvia. Armiami, dan Leo Frista, *Manajemen Kantor* (Jakarta: Kencana, 2016)
- Darmansah, Tengku. *Manajemen Perkantoran* (Medan: LPPPI, 2019)
- Marsofiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran*, (Jakarta: LPP press, 2014), 28.
- Oktavia, Fenny. "Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa dalam Memediasi Kepentingan Pt. Bukit Borneo Sejahtera dengan Masyarakat Desa Long Lunuk", *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4, No. 1 (2016)
- Rahayu, Nursyifa. Etika Komunikasi dalam Kantor, [https://www.academia.edu/35591274/Jurnal\\_Manajemen\\_Kantor\\_1\\_Etika\\_Komunikasi\\_Dalam\\_Kantor](https://www.academia.edu/35591274/Jurnal_Manajemen_Kantor_1_Etika_Komunikasi_Dalam_Kantor) (Senin, 18 Juli 2023) 11. 28 WIB
- Raniliati, Maria. Willy Tri Hardianto, Agus Suprojo "Peran Komunikasi Organisasi dalam Implementasi Administrasi Perkantoran", *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 1, No. 2 (2012)
- Rismayanti "Hambatan Komunikasi Yang Sering Dihadapi Disebuah Organisasi" *Jurnal Al Hadi*, No. 4, Vol. 1 (Desember 2018)
- Risnawati, V. Naniek. Etika Komunikasi Kantor dan Implentasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Stie Semarang*, Vol 5, No 3, Edisi Oktober 2013
- Rohiyatun, Baiq. "Manajemen Perkantoran Modern", *Jurnal Visionary (VIS)*, Vol. 9, No. 1 (2020)
- Suwatno, *Komunikasi Perkantoran: Peran Komunikasi dalam Mewujudkan Profesionalitas Kerja di Bidang Perkantoran* (Portal Berita: Universitas Pendidikan Indonesia, [https://berita.upi.edu/komunikasi-perkantoran-peran-komunikasi-dalam-mewujudkan-profesionalitas-kerja-di-bidang-perkantoran/#:~:text=Komunikasi%20perkantoran%20terjadi%20dalam%20suatu,tercip tanya%20pola%20hubungan%20tata%20kerja](https://berita.upi.edu/komunikasi-perkantoran-peran-komunikasi-dalam-mewujudkan-profesionalitas-kerja-di-bidang-perkantoran/#:~:text=Komunikasi%20perkantoran%20terjadi%20dalam%20suatu,tercip tanya%20pola%20hubungan%20tata%20kerja.). (Selasa, 18 Juli 2023) 09.50 WIB.



Usman, Benny. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang", *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 10, No. 1, (April 2013)