

IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN LINGKUNGAN KERJA

Sry Ayu Pitaloka Saragih¹, Michael Jibrael Rorong²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam
email: pb221110087@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Workplace comfort is an important factor in supporting organizational sustainability and effectiveness. In addition to physical conditions, workplace comfort is strongly influenced by the quality of communication developed within the organization. Strategically managed organizational communication plays a crucial role in creating psychological safety, role clarity, and harmonious working relationships between leaders and employees. Therefore, this study aims to examine the implementation of organizational communication strategies in enhancing workplace comfort.

This study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis related to internal communication practices within the organization. Informants were selected purposively, consisting of management and employees who are directly involved in organizational communication processes. Data were analyzed using thematic analysis to identify patterns, themes, and meanings related to organizational communication strategies and workplace comfort.

The findings indicate that the implementation of organizational communication strategies emphasizing information openness, two-way dialogue, and appropriate internal communication channels contributes to the creation of a comfortable work environment. Transparent and dialogic communication enables employees to feel valued, involved, and clear about their roles. Furthermore, a communication culture characterized by mutual respect and empathy plays a significant role in fostering a positive and psychologically safe workplace climate.

This study concludes that organizational communication strategies function not only as tools for information dissemination but also as mechanisms for constructing meaning and work relationships that support workplace comfort. The findings are expected to contribute theoretically to the field of organizational communication and provide practical insights for organizations in designing and implementing communication strategies oriented toward employee comfort and well-being.

Keywords: *Organizational communication, Communication strategy, Workplace comfort, Internal communication, Qualitative research*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja modern menempatkan kenyamanan lingkungan kerja sebagai salah satu faktor penting dalam keberlangsungan dan efektivitas organisasi. Organisasi tidak lagi hanya dituntut untuk mencapai target kinerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis dan sosial karyawan. Kenyamanan lingkungan kerja berperan dalam membentuk kepuasan kerja, loyalitas, serta keterlibatan karyawan dalam aktivitas organisasi. Penelitian perilaku organisasi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman berkorelasi dengan menurunnya tingkat stres kerja dan meningkatnya kualitas hubungan kerja di dalam organisasi (Robbins & Judge, 2022).

Kenyamanan lingkungan kerja tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik seperti fasilitas atau kondisi ruang kerja, tetapi juga oleh aspek nonfisik, terutama kualitas komunikasi yang terjalin di dalam organisasi. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, kebijakan, nilai, serta membangun hubungan antarindividu di lingkungan kerja. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dialogis memungkinkan karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya dengan baik, sekaligus menciptakan rasa aman dan dihargai dalam organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang tidak terkelola dengan baik dapat memicu kesalahpahaman, konflik internal, dan ketidaknyamanan psikologis yang berdampak negatif pada kinerja karyawan (Men & Bowen, 2021).

Dalam konteks tersebut, strategi komunikasi organisasi menjadi elemen krusial yang menentukan efektivitas komunikasi internal. Strategi komunikasi organisasi tidak hanya

berkaitan dengan penyampaian pesan secara formal dari pimpinan kepada karyawan, tetapi juga mencakup pengelolaan saluran komunikasi, pola interaksi, mekanisme umpan balik, serta budaya komunikasi yang dibangun dalam organisasi. Implementasi strategi komunikasi yang tepat dapat menciptakan iklim komunikasi yang sehat, di mana karyawan merasa dilibatkan, didengarkan, dan memiliki ruang untuk menyampaikan pendapatnya. Penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi internal yang positif berkontribusi terhadap meningkatnya kenyamanan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Karanges et al., 2021).

Namun, dalam praktiknya, implementasi strategi komunikasi organisasi sering kali menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan gaya kepemimpinan, struktur organisasi yang hierarkis, serta budaya komunikasi yang tertutup dapat menghambat terciptanya komunikasi yang efektif. Selain itu, dinamika kerja modern, termasuk pola kerja fleksibel dan penggunaan teknologi komunikasi digital, menuntut organisasi untuk menyesuaikan strategi komunikasinya agar tetap relevan dan inklusif. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi bersifat kontekstual dan tidak dapat diterapkan secara seragam pada setiap organisasi (Verčič & Špoljarić, 2020).

Berbagai penelitian sebelumnya banyak membahas komunikasi organisasi dalam kaitannya dengan kinerja dan keterlibatan karyawan. Namun, kajian yang secara khusus menyoroti implementasi strategi komunikasi organisasi dalam menciptakan kenyamanan lingkungan kerja masih relatif terbatas, terutama dalam konteks organisasi di Indonesia. Padahal, kenyamanan kerja merupakan aspek penting yang

memengaruhi keberlangsungan hubungan kerja dan stabilitas organisasi dalam jangka panjang. Keterbatasan kajian ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi melalui pendekatan yang lebih mendalam dan kontekstual.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi strategi komunikasi organisasi dilakukan dalam upaya meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami proses, praktik, serta dinamika komunikasi yang terjadi di dalam organisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi, serta memberikan manfaat praktis bagi organisasi dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi yang berorientasi pada kenyamanan dan kesejahteraan karyawan.

KAJIAN TEORI

2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses berkelanjutan yang memungkinkan anggota organisasi membangun pemahaman bersama mengenai tujuan, peran, serta aturan kerja yang berlaku. Komunikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme koordinasi dan integrasi sosial di dalam organisasi. Melalui komunikasi, organisasi membentuk pola interaksi yang memengaruhi cara karyawan memaknai pekerjaan dan relasi kerja sehari-hari (Miller, 2020).

Dalam perspektif kontemporer, komunikasi organisasi dipahami sebagai proses konstitutif, yaitu komunikasi tidak sekadar terjadi di

dalam organisasi, melainkan turut membentuk organisasi itu sendiri. Cara pimpinan berkomunikasi, pola dialog antarpegawai, serta mekanisme penyampaian kebijakan berkontribusi terhadap pembentukan iklim kerja dan hubungan kekuasaan di lingkungan organisasi. Kualitas komunikasi yang terbuka dan partisipatif berpotensi menciptakan rasa saling percaya, sedangkan komunikasi yang tertutup dapat memicu ketegangan dan ketidaknyamanan kerja (Putnam & Mumby, 2021).

Dengan demikian, komunikasi organisasi memiliki peran strategis dalam menciptakan kondisi kerja yang kondusif. Ketika komunikasi berjalan secara efektif dan bermakna, karyawan cenderung merasa lebih aman secara psikologis dan memiliki kejelasan peran, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kenyamanan lingkungan kerja.

2.2 Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi organisasi merujuk pada perencanaan dan pengelolaan komunikasi yang dilakukan secara sadar dan sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Strategi ini mencakup penentuan pesan utama, pemilihan saluran komunikasi, serta pengaturan pola interaksi antara pimpinan dan karyawan. Strategi komunikasi yang efektif membantu organisasi menyampaikan informasi secara konsisten dan mengurangi potensi kesalahpahaman di lingkungan kerja (Cornelissen, 2020).

Dalam konteks komunikasi internal, strategi komunikasi organisasi menekankan pentingnya transparansi, dialog dua arah, dan partisipasi karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan strategi komunikasi yang inklusif cenderung memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini karena karyawan

merasa dilibatkan dalam proses komunikasi dan memiliki ruang untuk menyampaikan aspirasi maupun umpan balik (Ruck & Welch, 2021).

Implementasi strategi komunikasi organisasi tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya dan struktur organisasi. Faktor seperti gaya kepemimpinan, tingkat hierarki, serta norma komunikasi internal memengaruhi bagaimana strategi tersebut diterapkan dalam praktik. Oleh karena itu, strategi komunikasi organisasi perlu dipahami sebagai proses adaptif yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan dinamika organisasi, termasuk dalam menciptakan kenyamanan lingkungan kerja.

2.3 Kenyamanan Lingkungan Kerja

Kenyamanan lingkungan kerja merupakan kondisi di mana karyawan merasa aman, dihargai, dan didukung secara fisik maupun psikologis dalam menjalankan pekerjaannya. Kenyamanan kerja berkaitan erat dengan persepsi karyawan terhadap iklim organisasi, hubungan interpersonal, serta kejelasan komunikasi yang terbangun di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman berkontribusi terhadap meningkatnya motivasi, keterlibatan, dan kesejahteraan karyawan (Grawitch et al., 2021).

Aspek komunikasi memiliki peran sentral dalam membentuk kenyamanan lingkungan kerja. Komunikasi yang jelas dan konsisten membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan karyawan, terutama dalam menghadapi perubahan organisasi. Selain itu, komunikasi yang bersifat suportif dan dialogis memungkinkan karyawan merasa didengar dan dihargai, sehingga menciptakan rasa aman secara psikologis (Newman et al., 2020).

Dalam kerangka komunikasi organisasi, kenyamanan lingkungan

kerja dapat dipahami sebagai hasil dari praktik komunikasi yang berkelanjutan. Implementasi strategi komunikasi organisasi yang menekankan keterbukaan, empati, dan umpan balik berpotensi menciptakan iklim kerja yang lebih positif dan inklusif. Oleh karena itu, kenyamanan lingkungan kerja tidak muncul secara spontan, melainkan dibangun melalui proses komunikasi yang konsisten dan terarah di dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, praktik, dan makna komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, sehingga memungkinkan peneliti memahami fenomena komunikasi secara kontekstual dan holistik (Creswell & Poth, 2021).

Penelitian ini memandang organisasi sebagai ruang sosial yang dibentuk melalui praktik komunikasi sehari-hari. Strategi komunikasi organisasi tidak hanya direpresentasikan melalui kebijakan formal, tetapi juga melalui interaksi antara pimpinan dan karyawan dalam aktivitas kerja. Oleh karena itu, objek penelitian difokuskan pada praktik komunikasi organisasi yang mencakup penyampaian informasi, pola interaksi internal, serta mekanisme komunikasi yang mendukung kenyamanan lingkungan kerja (Putnam & Mumby, 2021).

Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan keterlibatan informan dalam proses komunikasi

organisasi. Informan terdiri atas pimpinan atau pihak manajerial serta karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas kerja. Teknik purposive sampling digunakan untuk memperoleh data yang relevan dan kaya informasi sesuai dengan fokus penelitian (Creswell & Poth, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam bersifat semi-terstruktur untuk menggali pemahaman informan mengenai strategi komunikasi yang diterapkan dan pengalaman mereka terkait kenyamanan lingkungan kerja. Observasi dilakukan untuk mengamati pola komunikasi dan interaksi kerja secara langsung, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk menelaah kebijakan, pedoman komunikasi, serta arsip internal organisasi yang relevan. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Ruck & Welch, 2021).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tematik. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu ditranskripsikan dan dibaca secara menyeluruh untuk memahami konteks penelitian. Selanjutnya, data direduksi dan dikodekan ke dalam tema-tema utama yang berkaitan dengan strategi komunikasi organisasi dan kenyamanan lingkungan kerja. Analisis tematik memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola makna dan praktik komunikasi yang berulang dalam data kualitatif (Braun & Clarke, 2021).

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data hasil

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan pengamatan berulang dan pencatatan proses penelitian secara sistematis untuk memastikan konsistensi dan keterlacakan data. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan temuan penelitian (Nowell et al., 2020).

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan menggunakan data semata-mata untuk kepentingan akademik. Seluruh informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan memberikan persetujuan sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Prinsip etika ini penting untuk menjamin integritas penelitian kualitatif dan perlindungan terhadap partisipan penelitian (Creswell & Poth, 2021).

Tabel 1. Ringkasan Temuan Implementasi Strategi Komunikasi Organisasi

Fokus Kajian	Bentuk Implementasi	Praktik Komunikasi	Dampak terhadap Kenyamanan Kerja	Makna Analitis
Strategi Komunikasi Organisasi	Komunikasi terbuka	Penyampaian informasi secara jelas dan transparan oleh pimpinan.	Karyawan merasa dihargai dan dilibatkan	Membangun rasa aman psikologis
Pola Interaksi Kerja	Dialog dua arah	Pemberian ruang umpan balik antara pimpinan dan karyawan	Mengurangi kesalahpahaman kerja	Menciptakan kejelasan peran
Saluran Komunikasi Internal	Media komunikasi formal dan informal	Pemanfaatan rapat, grup kerja, dan komunikasi langsung	Informasi mudah diakses	Meningkatkan kenyamanan kerja
Budaya Komunikasi	Sikap saling menghormati	Penggunaan bahasa sopan dan empatik	Hubungan kerja lebih harmonis	Memperkuat iklim kerja positif
Implementasi Strategi	Konsistensi komunikasi	Penyampaian pesan yang berkelanjutan	Stabilitas hubungan kerja	Menjaga keberlanjutan kenyamanan

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi strategi komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam membentuk kenyamanan lingkungan kerja, terutama melalui praktik komunikasi yang bersifat terbuka, dialogis, dan berorientasi pada hubungan interpersonal. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh aspek struktural atau fisik organisasi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan di dalam organisasi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi merupakan elemen konstitutif yang membentuk realitas organisasi dan pengalaman kerja karyawan (Miller, 2020).

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan secara konsisten mampu menciptakan rasa aman psikologis bagi karyawan. Praktik komunikasi terbuka dan transparan memungkinkan karyawan merasa dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses kerja. Kondisi ini berkontribusi pada berkurangnya ketidakpastian dan kesalahpahaman dalam lingkungan kerja, sehingga karyawan dapat menjalankan perannya dengan lebih nyaman. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan pentingnya keterbukaan dan dialog dua arah dalam komunikasi internal organisasi (Ruck & Welch, 2021).

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa pola interaksi kerja yang dialogis, khususnya melalui mekanisme umpan balik antara pimpinan dan karyawan, berkontribusi terhadap terciptanya kejelasan peran dan hubungan kerja yang lebih harmonis. Dialog dua arah memungkinkan organisasi tidak hanya menyampaikan instruksi, tetapi juga memahami kebutuhan dan aspirasi

karyawan. Dalam konteks ini, komunikasi tidak dipahami sebagai proses satu arah, melainkan sebagai ruang negosiasi makna yang membentuk kenyamanan kerja secara sosial dan psikologis (Cornelissen, 2020).

Pemanfaatan saluran komunikasi internal yang beragam, baik formal maupun informal, juga menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan lingkungan kerja. Akses informasi yang mudah dan merata membantu karyawan merasa lebih terhubung dengan organisasi serta mengurangi perasaan terisolasi dalam lingkungan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas strategi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh kesesuaian saluran komunikasi dengan kebutuhan dan karakteristik anggota organisasi (Verčič & Špoljarić, 2020).

Lebih lanjut, penelitian ini menegaskan bahwa budaya komunikasi yang menekankan sikap saling menghormati, empati, dan penggunaan bahasa yang sopan berperan dalam membangun iklim kerja yang positif. Budaya komunikasi tersebut memperkuat hubungan interpersonal dan menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman secara emosional. Hal ini sejalan dengan kajian mengenai psychological safety yang menekankan bahwa rasa aman dan nyaman di tempat kerja terbentuk melalui interaksi sosial yang suportif dan tidak menghakimi (Newman et al., 2020).

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan kerja merupakan hasil dari proses komunikasi organisasi yang terencana dan diimplementasikan secara konsisten. Strategi komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pembentukan makna, hubungan kerja,

dan iklim organisasi. Oleh karena itu, organisasi yang ingin meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja perlu menempatkan komunikasi sebagai strategi utama dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu konteks organisasi dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan membandingkan implementasi strategi komunikasi pada berbagai jenis organisasi atau menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara komunikasi organisasi dan kenyamanan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology, 18*(3), 328–352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Grawitch, M. J., Ballard, D. W., & Erb, K. R. (2021). To be or not to be (stressed): The critical role of a psychologically healthy workplace in effective stress management. *Stress and Health, 37*(2), 193–205.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2021). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review, 47*(1), 102118.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2021). Excellence in internal communication management. *Business and Professional Communication Quarterly, 84*(3), 268–293.
- Miller, K. (2020). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. Cengage Learning.
- Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2020). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review, 30*(3), 100117.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2020). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods, 16*(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (2021).

- The SAGE Handbook of Organizational Communication*. SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Ruck, K., & Welch, M. (2021). Valuing internal communication: Management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 47(2), 102110.
- Verčič, A. T., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 46(3), 101947.