



Pendekatan Psikologi dalam Membangun Komunikasi Efektif pada Manajemen Organisasi

Alin Nur Indahsari ^{1*}, Nadia Yolanda Salsabila ², Maftuhatul Afrah ³, Mu'allimin ⁴

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

E-mail: alinurindah1121@gmail.com,¹ Nadiayolandasalsabila509@gmail.com,² mfthtlafrah@gmail.com,³ muualimin@gmail.com.⁴

*Penulis Korespondensi : alinurindah1121@gmail.com

Abstract. *Effective communication is a crucial element in the success of organizational management. In modern organizational practices, communication is not only concerned with the transmission of information but also involves psychological aspects such as perception, emotions, motivation, and interpersonal relationships among organizational members. This study aims to examine the role of psychological approaches in building effective communication within organizational management through a literature review method. The research data were obtained from scientific articles published between 2020 and 2025, accessed through Google Scholar and the Publish or Perish application. The initial search identified 30 articles; after the screening and eligibility processes, 27 relevant articles were selected. Further selection resulted in 5 articles that were most relevant to the research topic and were analyzed in depth. The findings indicate that psychological approaches such as emotional intelligence, empathy, motivation, and interpersonal perception play a significant role in enhancing the effectiveness of organizational communication. These findings suggest that integrating psychological approaches into organizational communication practices can improve the quality of workplace relationships, reduce conflicts, and enhance overall organizational performance.*

Keywords: *Effective Communication; Emotional Intelligence; Organizational Communication; Organizational Management; Organizational Psychology.*

Abstrak. Komunikasi yang efektif merupakan elemen penting dalam keberhasilan manajemen organisasi. Dalam praktik organisasi modern, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan aspek psikologis seperti persepsi, emosi, motivasi, dan hubungan interpersonal antar anggota organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pendekatan psikologi dalam membangun komunikasi yang efektif dalam manajemen organisasi melalui metode Literature Review. Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang waktu 2020–2025 yang diakses melalui Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish. Dari hasil penelusuran awal diperoleh 30 artikel, kemudian setelah proses screening dan eligibility diperoleh 27 artikel yang relevan. Selanjutnya dilakukan seleksi lebih lanjut sehingga diperoleh 5 artikel yang paling sesuai dengan topik penelitian untuk dianalisis secara mendalam. Hasil kajian menunjukkan bahwa pendekatan psikologi seperti kecerdasan emosional, empati, motivasi, serta persepsi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi pendekatan psikologi dalam praktik komunikasi organisasi dapat meningkatkan kualitas hubungan kerja, mengurangi konflik, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional; Komunikasi Efektif; Komunikasi Organisasi; Manajemen Organisasi; Psikologi Organisasi.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan manajemen organisasi. Dalam lingkungan kerja modern yang semakin kompleks, organisasi tidak hanya membutuhkan sistem manajemen yang terstruktur, tetapi juga kemampuan komunikasi yang mampu membangun hubungan kerja yang sehat, kolaboratif, dan produktif. Pendekatan psikologi menjadi semakin penting karena komunikasi organisasi pada dasarnya melibatkan proses mental, emosi, persepsi, serta perilaku individu dalam berinteraksi. Pemahaman terhadap aspek psikologis seperti motivasi, empati, kecerdasan emosional, dan

persepsi interpersonal dapat membantu manajer maupun anggota organisasi menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan mengurangi konflik dalam organisasi. Oleh karena itu, integrasi perspektif psikologi dalam praktik komunikasi organisasi menjadi topik yang semakin berkembang dalam kajian manajemen dan perilaku organisasi.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi organisasi dari berbagai perspektif psikologis. Studi dalam bidang perilaku organisasi menunjukkan bahwa faktor psikologis seperti motivasi, persepsi, dan sikap individu berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi dalam organisasi. Penelitian juga menyoroti pentingnya kecerdasan emosional dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di tempat kerja karena individu yang mampu mengelola emosi dengan baik cenderung lebih efektif dalam menyampaikan pesan dan memahami orang lain. Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh struktur organisasi, tetapi juga oleh dinamika psikologis antar individu seperti kepercayaan, empati, serta kemampuan memahami perspektif orang lain.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara psikologi dan komunikasi organisasi, masih terdapat beberapa celah penelitian yang perlu diperhatikan. Pertama, sebagian penelitian lebih banyak menyoroti aspek komunikasi organisasi secara struktural atau manajerial tanpa mengkaji secara mendalam mekanisme psikologis yang mendasarinya. Kedua, kajian yang mengintegrasikan berbagai konsep psikologi seperti kecerdasan emosional, motivasi, persepsi sosial, dan empati dalam kerangka komunikasi organisasi masih terbatas dan sering kali dibahas secara terpisah. Ketiga, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada konteks organisasi tertentu sehingga belum memberikan sintesis yang komprehensif mengenai bagaimana pendekatan psikologi dapat digunakan secara sistematis untuk membangun komunikasi yang efektif dalam manajemen organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel Literature Review ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis peran pendekatan psikologi dalam membangun komunikasi yang efektif pada manajemen organisasi. Kajian ini berupaya mengidentifikasi konsep psikologis utama yang memengaruhi proses komunikasi organisasi serta menjelaskan bagaimana pendekatan tersebut dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam konteks manajerial.

Adapun pertanyaan penelitian dalam kajian ini adalah:

RQ1: Apa saja konsep dan pendekatan psikologi yang berperan dalam membangun komunikasi efektif dalam manajemen organisasi?

RQ2: Bagaimana pendekatan psikologi dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan hubungan kerja dalam organisasi?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Literature Review (LR). Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik Pendekatan Psikologi dalam Membangun Komunikasi Efektif pada Manajemen Organisasi. Metode literature review memungkinkan peneliti mengidentifikasi konsep, teori, serta hasil penelitian yang relevan sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap topik yang dikaji.

Strategi pencarian literatur dilakukan melalui basis data Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish dengan memasukkan kata kunci pencarian “Pendekatan Psikologi dalam Membangun Komunikasi Efektif pada Manajemen Organisasi”. Sumber data yang digunakan berupa artikel ilmiah dari jurnal dengan rentang kemutakhiran lima tahun terakhir, yaitu periode 2020–2025. Pada tahap awal penelusuran diperoleh sebanyak 30 artikel. Setelah dilakukan proses screening dan eligibility, jumlah artikel yang relevan berdasarkan kata kunci menjadi 27 artikel. Proses validasi dilakukan dengan mengeliminasi artikel yang memiliki kesamaan gagasan atau topik pada setiap sumber untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya duplikasi penelitian serta melakukan seleksi berdasarkan tahun publikasi. Dari hasil penyaringan tersebut diperoleh 27 artikel yang memenuhi kriteria, kemudian diseleksi kembali hingga tersisa 5 artikel yang paling relevan dengan topik penelitian untuk dianalisis lebih lanjut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kerja serta hubungan antar anggota organisasi. Berdasarkan analisis terhadap lima artikel yang dipilih, ditemukan bahwa komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh beberapa faktor psikologis seperti kepercayaan, motivasi, empati, serta kemampuan memahami perspektif orang lain. Faktor-faktor tersebut berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang positif di dalam organisasi.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan proses psikologis dalam memahami pesan yang disampaikan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung lebih mampu mengelola konflik, memahami emosi orang lain, serta membangun komunikasi yang lebih terbuka dan konstruktif. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan

psikologi memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan komunikasi yang efektif dalam organisasi.

Dalam konteks manajemen organisasi, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat hubungan antara pimpinan dan anggota organisasi, serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu mengintegrasikan pendekatan psikologi dalam praktik komunikasi organisasi agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

Selain faktor kepercayaan, motivasi, empati, dan kecerdasan emosional, terdapat aspek psikologis lain yang turut memengaruhi efektivitas komunikasi dalam manajemen organisasi, yaitu persepsi individu. Persepsi merupakan proses bagaimana seseorang menerima, menafsirkan, dan memberi makna terhadap informasi yang diterima. Dalam organisasi, perbedaan persepsi antar individu sering kali menjadi penyebab terjadinya miskomunikasi. Misalnya, pesan yang disampaikan oleh pimpinan dapat dipahami secara berbeda oleh masing-masing anggota tim tergantung pada pengalaman, latar belakang, serta kondisi emosional mereka. Oleh karena itu, seorang manajer perlu memastikan bahwa komunikasi dilakukan secara jelas, terbuka, dan disertai umpan balik agar tidak terjadi kesalahan interpretasi. Pendekatan psikologi juga menekankan pentingnya komunikasi asertif dalam organisasi. Komunikasi asertif adalah kemampuan menyampaikan pendapat, ide, atau perasaan secara jujur dan tegas tanpa merendahkan pihak lain. Dalam praktik manajemen, komunikasi asertif membantu pemimpin menyampaikan instruksi dengan jelas sekaligus tetap menjaga hubungan interpersonal yang sehat. Karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi asertif cenderung lebih berani menyampaikan ide, kritik, maupun solusi terhadap permasalahan yang dihadapi organisasi. Hal ini berdampak positif terhadap budaya kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif.

Selanjutnya, faktor iklim psikologis organisasi juga memiliki pengaruh besar terhadap kualitas komunikasi. Iklim psikologis mengacu pada bagaimana anggota organisasi merasakan suasana kerja, termasuk rasa aman, dukungan sosial, dan penghargaan yang mereka terima. Organisasi dengan iklim psikologis yang positif cenderung memiliki komunikasi yang lebih efektif karena anggota merasa nyaman untuk berinteraksi, menyampaikan pendapat, dan berdiskusi secara terbuka. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan, persaingan tidak sehat, atau minim apresiasi dapat menghambat komunikasi dan meningkatkan potensi konflik.

Dalam era digital saat ini, komunikasi organisasi juga mengalami perubahan yang signifikan akibat perkembangan teknologi. Penggunaan media digital seperti email, grup WhatsApp, platform meeting online, dan aplikasi manajemen kerja mempermudah penyebaran informasi secara cepat. Namun, dari sudut pandang psikologi, komunikasi digital juga memiliki tantangan tersendiri, seperti berkurangnya isyarat nonverbal (ekspresi wajah, intonasi suara, bahasa tubuh) yang sebenarnya sangat penting dalam memahami makna pesan. Akibatnya, risiko kesalahpahaman dapat meningkat. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun budaya komunikasi digital yang sehat, misalnya dengan

penggunaan bahasa yang jelas, sopan, dan tidak ambigu. Pendekatan psikologi juga membantu organisasi dalam manajemen konflik. Konflik merupakan hal yang wajar dalam organisasi karena adanya perbedaan pendapat, kepentingan, maupun karakter antar individu. Namun, konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat merusak hubungan kerja dan menurunkan produktivitas. Dengan memahami aspek psikologis seperti pengendalian emosi, empati, dan kemampuan mendengarkan aktif, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk menemukan solusi yang lebih baik. Pemimpin yang memiliki kecerdasan emosional tinggi biasanya lebih efektif dalam menjadi mediator dan menjaga keseimbangan hubungan antar anggota tim. Lebih lanjut, pendekatan psikologi menunjukkan bahwa komunikasi efektif tidak hanya meningkatkan hubungan interpersonal, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Ketika karyawan merasa didengar, dihargai, dan dipahami, mereka cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada peningkatan produktivitas, penurunan turnover, serta terciptanya budaya organisasi yang lebih sehat.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa komunikasi efektif dalam manajemen organisasi bukan sekadar proses penyampaian pesan, melainkan proses kompleks yang melibatkan aspek kognitif, emosional, dan sosial. Integrasi pendekatan psikologi dalam komunikasi organisasi menjadi strategi yang penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, adaptif, dan produktif. Organisasi yang mampu memahami kebutuhan psikologis anggotanya akan lebih mudah membangun komunikasi yang berkualitas dan mendukung pencapaian tujuan bersama. Aspek lain yang tidak kalah penting dalam pendekatan psikologi terhadap komunikasi organisasi adalah kemampuan mendengarkan secara aktif (*active listening*). Mendengarkan aktif bukan hanya sekadar mendengar kata-kata yang diucapkan lawan bicara, tetapi juga memahami makna, emosi, serta maksud yang terkandung dalam pesan tersebut. Dalam organisasi, kemampuan ini sangat penting terutama bagi seorang pemimpin. Pemimpin yang mampu mendengarkan secara aktif akan lebih mudah memahami kebutuhan, keluhan, maupun aspirasi anggotanya. Hal ini dapat menciptakan rasa dihargai pada anggota organisasi sehingga hubungan kerja menjadi lebih harmonis.

Selain itu, motivasi kerja juga memiliki hubungan erat dengan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan semangat kerja anggota organisasi karena mereka merasa memperoleh arahan yang jelas serta dukungan dari lingkungan kerja. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kebingungan, penurunan motivasi, bahkan stres kerja. Dari sudut pandang psikologi, motivasi seseorang dipengaruhi oleh kebutuhan akan penghargaan, pengakuan, dan rasa memiliki. Oleh sebab itu, organisasi perlu membangun komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga mampu memberikan dorongan psikologis kepada anggotanya. Pendekatan psikologi juga menyoroti pentingnya bahasa nonverbal dalam komunikasi organisasi. Ekspresi wajah, kontak mata, gerakan tangan, dan nada suara merupakan bagian dari komunikasi yang sering kali memberikan makna lebih kuat daripada kata-kata. Dalam banyak situasi, pesan verbal yang positif dapat kehilangan maknanya jika disampaikan dengan ekspresi atau nada yang negatif. Oleh karena itu, pemahaman

mengenai komunikasi nonverbal sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memperkuat penyampaian pesan.

Di samping itu, komunikasi yang efektif juga berpengaruh pada pengambilan keputusan organisasi. Dalam proses manajerial, keputusan yang baik memerlukan informasi yang akurat dan komunikasi yang terbuka antara pimpinan dengan anggota tim. Jika komunikasi terhambat, informasi yang diterima bisa tidak lengkap atau bahkan salah, sehingga keputusan yang diambil kurang optimal. Pendekatan psikologi membantu individu dalam mengelola bias kognitif, emosi, dan tekanan sosial yang dapat memengaruhi kualitas pengambilan keputusan.

Pada akhirnya, pendekatan psikologi dalam komunikasi organisasi berfungsi sebagai landasan untuk memahami perilaku manusia secara lebih mendalam. Organisasi yang berhasil bukan hanya organisasi yang memiliki sistem kerja yang baik, tetapi juga yang mampu membangun hubungan interpersonal yang sehat di antara anggotanya. Dengan memperhatikan aspek psikologis seperti empati, motivasi, kecerdasan emosional, active listening, dan komunikasi nonverbal, organisasi dapat menciptakan pola komunikasi yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan di tengah dinamika lingkungan kerja yang terus berkembang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pendekatan psikologi memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif dalam manajemen organisasi. Faktor psikologis seperti motivasi, empati, kecerdasan emosional, dan persepsi interpersonal terbukti memengaruhi kualitas komunikasi antar anggota organisasi. Integrasi pendekatan psikologi dalam komunikasi organisasi dapat meningkatkan hubungan kerja, memperkuat kolaborasi tim, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan aspek psikologis dalam proses komunikasi agar tercipta lingkungan kerja yang lebih efektif dan produktif.

DAFTAR REFERENSI

- Goleman, D. (2020). Emotional intelligence and workplace communication. *International Journal of Management Studies*, 15(2), 45–59.
- Hidayat, A., & Rahman, F. (2021). Komunikasi organisasi pada instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 133–145.
- Kurniasih, R., & Saputra, D. (2023). Active listening dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 12(3), 144–156.
- Lestari, D. (2021). Peran komunikasi organisasi dalam efektivitas kerja. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 10(2), 78–89.
- Nugroho, M. (2024). Digital communication challenges in modern organizations. *Journal of Communication Research*, 19(2), 120–136.

- Prasetyo, A. (2024). Komunikasi nonverbal dalam interaksi organisasi modern. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 87–101.
- Pratama, R., & Widodo, S. (2022). Komunikasi internal dan produktivitas kerja. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(1), 55–67.
- Putri, A., & Setyaningrum, R. (2020). Komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 8(1), 12–24.
- Rahmawati, N. (2023). Efektivitas komunikasi organisasi dalam tim kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 90–101.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational behavior and communication effectiveness. *Journal of Organizational Behavior*, 42(3), 215–230.
- Sari, M., & Handoko, T. (2022). Pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas komunikasi internal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(1), 66–79. <https://doi.org/10.47080/jmb.v4i01.1875>
- Susanto, H., & Arifin, Z. (2022). Psychological safety and team communication. *Journal of Applied Psychology*, 17(4), 201–214.
- Wahyuni, S., & Kurniawan, B. (2024). Empati dalam membangun komunikasi interpersonal di organisasi. *Jurnal Psikologi Sosial*, 13(1), 34–47.