

## Komunikasi Efektif dalam Membangun Hubungan Antar Departemen: Studi pada Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya

Erni Eryanti<sup>1</sup>, Risqi Awang<sup>2</sup>, Sentot Imam Wahjono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

Corresponding Author: Erni Eryanti, e-mail: [ernieryanti07@gmail.com](mailto:ernieryanti07@gmail.com)

Published: May, 2025

---

### ABSTRAK

Komunikasi yang efektif antar departemen merupakan salah satu aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan efektivitas kerja organisasi kemahasiswaan, termasuk di lingkungan Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi dalam memperkuat kolaborasi dan koordinasi antar departemen Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pengurus aktif serta observasi langsung terhadap dinamika organisasi, ditemukan bahwa kejelasan penyampaian informasi, intensitas interaksi, dan keterbukaan antar anggota menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran koordinasi internal. Meskipun demikian, tingkat kesibukan individu dan rendahnya frekuensi umpan balik masih menjadi hambatan yang signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi digital serta pelaksanaan pertemuan rutin sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai dinamika komunikasi dalam organisasi mahasiswa dan implikasinya terhadap kinerja organisasi.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi Efektif, Komunikasi Antardepartemen, Dinamika Organisasi Mahasiswa

---

### ABSTRACT

*Effective interdepartmental communication is a crucial aspect in maintaining stability and work efficiency within student organizations, including the Student Association of the Management Study Program at Universitas Muhammadiyah Surabaya. This study aims to explore the role of communication in strengthening collaboration and coordination among departments within the Student Association of the Management Study Program. Based on in-depth interviews with active board members and direct observation of organizational dynamics, the findings reveal that clarity in information delivery, the intensity of interaction, and openness among members are key factors that support smooth internal coordination. Nevertheless, individual busyness and the low frequency of feedback remain significant challenges. These findings underscore the importance of optimizing the use of digital communication technologies and conducting regular meetings as strategies to enhance internal communication effectiveness. Overall, this study contributes to a deeper understanding of communication dynamics within student organizations and their implications for organizational performance.*

**Keywords:** *Effective Communication Strategies, Interdepartmental Communication, Student Organization Dynamics*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

---

### PENDAHULUAN

Komunikasi yang berjalan efektif antar departemen merupakan fondasi penting dalam menjaga sinergi dan kelancaran kerja organisasi, termasuk dalam organisasi kemahasiswaan seperti Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Meski peran komunikasi telah banyak dibahas dalam konteks organisasi, masih sedikit penelitian yang secara khusus menyoroti bagaimana praktik komunikasi internal berlangsung dalam struktur organisasi mahasiswa berbasis

program studi, terutama di perguruan tinggi swasta. Padahal, hambatan seperti kesibukan individu, kurangnya frekuensi umpan balik, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi komunikasi digital kerap menjadi tantangan dalam menjalin koordinasi antar departemen. Sejumlah studi terdahulu mengungkapkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan dilakukan secara intensif mampu mendorong efektivitas kerja organisasi (Putri, 2020; Rahman & Sari, 2021), serta bahwa pemanfaatan media digital dapat menjadi solusi strategis untuk memperkuat komunikasi internal (Yuliana, 2022). Namun demikian, pendekatan yang menggabungkan observasi langsung dan wawancara mendalam untuk memahami dinamika komunikasi di lingkungan organisasi mahasiswa masih jarang dijumpai. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi antar departemen dan menawarkan strategi yang relevan untuk meningkatkan efektivitasnya.

### **Kajian Teoritis**

Pemahaman terhadap komunikasi antar departemen dalam organisasi mahasiswa dapat diperkuat melalui sejumlah teori dan temuan penelitian terdahulu. Goldhaber (1993) dalam teorinya mengenai komunikasi organisasi menekankan bahwa komunikasi yang berjalan secara terbuka, dua arah, dan jelas sangat penting agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Pandangan serupa juga disampaikan oleh Katz dan Kahn (1978) melalui Teori Sistem Terbuka, yang menyebutkan bahwa organisasi terdiri dari bagian-bagian yang saling terhubung dan saling bergantung, sehingga jika komunikasi terganggu pada satu bagian, maka akan berdampak pada keseluruhan sistem organisasi. Selanjutnya, Model Komunikasi dari Schramm (1954) menyoroti pentingnya proses timbal balik (feedback) dalam komunikasi agar pesan yang disampaikan benar-benar dapat dipahami oleh penerima. Dari hasil penelitian sebelumnya, Putri (2020) mengungkap bahwa keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kolaborasi antar anggota organisasi mahasiswa. Rahman dan Sari (2021) juga menekankan bahwa penyampaian informasi yang runtut dan terstruktur mempermudah proses pengambilan keputusan bersama. Sementara itu, Yuliana (2022) menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi perpesanan dan platform kolaborasi sebagai solusi atas tantangan komunikasi yang muncul akibat kesibukan individu. Meski demikian, mayoritas studi tersebut belum secara khusus membahas dinamika komunikasi antar departemen dalam himpunan mahasiswa yang berbasis program studi. Oleh sebab itu, penelitian ini berusaha mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan kualitatif berbasis observasi dan wawancara mendalam guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual mengenai pola komunikasi internal dalam organisasi kemahasiswaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam dinamika komunikasi antar departemen dalam Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen (HMPSM) Universitas Muhammadiyah Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengeksplorasi pengalaman dan persepsi subjek secara kontekstual dalam lingkungan organisasi mahasiswa. Subjek penelitian terdiri atas pengurus aktif HMPSM, yang mencakup ketua umum, sekretaris umum, bendahara umum, serta ketua dan sekretaris dari setiap departemen, yaitu: Human Resource, Social and Education, Sport, Entrepreneur, dan Religion. Penelitian ini mencakup seluruh pengurus yang terlibat dalam komunikasi antar departemen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai dinamika tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dengan ketua umum, sekretaris umum, serta ketua dan sekretaris masing-masing departemen dan pengurus inti, menggunakan panduan semi-terstruktur yang disusun berdasarkan teori komunikasi organisasi. Kedua, observasi partisipatif, yaitu dengan mengikuti kegiatan internal organisasi seperti rapat dan koordinasi program kerja selama satu bulan, guna mengamati pola interaksi dan praktik komunikasi antar departemen secara langsung. Ketiga, dokumentasi, dengan menelaah dokumen organisasi seperti struktur kepengurusan, notulen rapat, dan laporan kegiatan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik, dimulai dari transkripsi wawancara, pengkodean data, identifikasi tema-tema utama, hingga interpretasi berdasarkan kerangka teori yang relevan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, yakni membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta melakukan member check kepada responden untuk memastikan kebenaran interpretasi hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Komunikasi Antar Departemen Di Hmpsm**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar departemen di Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen (HMPSM) Universitas Muhammadiyah Surabaya secara keseluruhan berjalan dengan baik. Komunikasi yang terjalin antar anggota, baik di tingkat pengurus inti maupun departemen, dapat dikatakan efektif karena adanya keterbukaan informasi yang tinggi dan kolaborasi yang saling mendukung antar departemen. Proses komunikasi tersebut didorong oleh penggunaan saluran komunikasi yang tepat, seperti WhatsApp untuk komunikasi sehari-hari dan rapat rutin yang mempertemukan anggota secara langsung, baik secara daring maupun luring.

Dalam organisasi, komunikasi yang berjalan dengan baik akan menciptakan keselarasan antara tujuan yang ingin dicapai oleh setiap departemen dan organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi yang terbuka dan jelas sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif (Goldhaber, 1993). Keberhasilan dalam komunikasi antar departemen ini juga tidak lepas

dari implementasi prinsip-prinsip komunikasi organisasi yang mendorong saling pengertian dan kerja sama (Katz & Kahn, 1978).

### **Faktor Pendukung Komunikasi yang Efektif**

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi antar departemen di HMPSM. Di antaranya adalah keterbukaan informasi antar anggota dan pemanfaatan teknologi yang memudahkan proses komunikasi. Dalam komunikasi antar departemen, keberhasilan sangat dipengaruhi oleh sikap saling menghargai dan keterbukaan dalam bertukar informasi yang terkait dengan program kerja masing-masing. Keterbukaan ini memungkinkan masing-masing departemen untuk berkolaborasi dengan lebih mudah dalam mencapai tujuan bersama.

Teknologi, khususnya aplikasi perpesanan seperti WhatsApp, terbukti menjadi saluran komunikasi yang sangat efektif karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, memastikan bahwa informasi dapat segera diterima oleh semua anggota yang terlibat. Dalam hal ini, komunikasi digital memainkan peranan penting dalam menjaga kelancaran komunikasi meski masing-masing anggota memiliki kesibukan yang berbeda (Yuliana, 2022).

### **Hambatan dalam Komunikasi Antar Departemen**

Meskipun komunikasi antar departemen di HMPSM sudah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan waktu dan kesibukan individu anggota. Banyak anggota yang terlibat dalam organisasi mahasiswa ini memiliki kesibukan lain, baik di kampus maupun di luar kampus, yang membuat komunikasi menjadi terhambat. Hal ini sesuai dengan temuan bahwa kesibukan individu sering menjadi kendala dalam memastikan komunikasi yang efektif dalam organisasi (Rahman & Sari, 2021). Selain itu, kurangnya keakraban antar anggota juga dapat menjadi penghalang bagi komunikasi yang lebih terbuka dan efektif. Keakraban antara anggota sangat diperlukan untuk membangun hubungan yang lebih dekat, yang memungkinkan komunikasi berjalan lebih lancar dan tanpa hambatan. Meskipun demikian, organisasi sudah mulai memperbaiki hal ini dengan mendorong anggota untuk lebih terbuka satu sama lain melalui kegiatan-kegiatan bersama.

### **Penyelesaian Konflik dan Miskomunikasi**

Dalam hal miskomunikasi, penelitian ini mengungkapkan bahwa hal tersebut pernah terjadi, khususnya terkait dengan masalah pembagian tugas dan arahan yang tidak jelas. Namun, masalah-masalah tersebut dapat diselesaikan melalui evaluasi dan diskusi terbuka. Setelah terjadinya miskomunikasi, pengurus organisasi mengadakan rapat untuk mengevaluasi masalah yang muncul, membicarakan solusi yang tepat, dan memperbaiki komunikasi agar tidak terulang di masa depan. Ini sesuai dengan model

komunikasi yang menekankan pentingnya proses timbal balik atau feedback dalam komunikasi untuk memperbaiki kesalahpahaman (Schramm, 1954).

### **Proses Koordinasi Program Kerja Gabungan Antar Departemen**

Koordinasi antar departemen dalam menjalankan program kerja gabungan dilakukan dengan melibatkan semua pihak sejak tahap perencanaan. Proses koordinasi ini dimulai dengan pembentukan panitia bersama, rapat teknis, hingga pelaksanaan dan evaluasi program. Faktor utama yang mempengaruhi kelancaran koordinasi antar departemen adalah pemahaman yang sama terhadap tujuan program kerja dan komunikasi yang terbuka antara semua pihak. Dengan koordinasi yang baik, hasil program kerja gabungan antar departemen dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Proses koordinasi yang efektif juga didorong oleh kepemimpinan yang kooperatif, yang mampu menciptakan suasana yang mendukung kerja sama antar anggota. Kepemimpinan yang baik mengarah pada komunikasi yang lebih lancar dan pengambilan keputusan yang lebih cepat (Katz & Kahn, 1978). Oleh karena itu, penting bagi ketua himpunan atau pimpinan lainnya untuk terlibat aktif dalam mendorong proses koordinasi ini.

### **Peran Ketua Himpunan dalam Mendukung Komunikasi**

Ketua himpunan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung komunikasi antar departemen. Sebagai pemimpin, ketua himpunan harus memastikan bahwa komunikasi antar departemen berjalan dengan baik dengan mengorganisir rapat, memberikan arahan yang jelas, dan menjadi mediator ketika terjadi perbedaan pendapat. Sebagai contoh, ketika terjadi miskomunikasi antar departemen, ketua himpunan dapat berperan dalam menyelesaikan konflik dan memastikan bahwa semua pihak bekerja sama menuju tujuan bersama. Selain itu, ketua himpunan juga perlu memberikan perhatian terhadap setiap anggota dan memastikan bahwa semua orang merasa dihargai dan didengar. Kepemimpinan yang mendukung komunikasi yang terbuka dan kolaboratif akan menciptakan suasana yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi (Wahjono, 2009).

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dinamika komunikasi antar departemen di Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen (HMPSM) Universitas Muhammadiyah Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, komunikasi antar departemen berjalan dengan baik, yang didukung oleh keterbukaan informasi, penggunaan saluran komunikasi yang efektif seperti WhatsApp, serta koordinasi yang terorganisir dalam setiap program kerja. Namun, ada beberapa hambatan yang mempengaruhi kelancaran komunikasi, seperti kesibukan anggota dan kurangnya keakraban antar mereka. Meskipun demikian, sebagian besar masalah komunikasi dapat diatasi melalui

evaluasi dan diskusi terbuka. Peran pimpinan, khususnya ketua himpunan, sangat penting dalam mendorong terciptanya komunikasi yang lebih efektif dan terstruktur antar departemen. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar departemen di HMPSM, disarankan agar organisasi lebih mempererat keakraban dan kolaborasi antar departemen melalui interaksi lebih sering di luar kegiatan formal. Penggunaan platform komunikasi yang lebih efisien, seperti aplikasi kolaborasi digital, juga perlu diperhatikan guna mempermudah koordinasi antar departemen. Selain itu, keterlibatan aktif ketua himpunan dalam memfasilitasi komunikasi antar departemen sangat penting agar setiap anggota merasa dihargai dan termotivasi untuk berpartisipasi. Evaluasi secara berkala terhadap komunikasi antar departemen juga disarankan untuk memastikan komunikasi yang efektif dan mendukung tujuan organisasi. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada fokus wawancara dan observasi yang hanya melibatkan pengurus inti, sehingga disarankan untuk melibatkan anggota lebih luas dalam penelitian selanjutnya guna mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai komunikasi antar departemen.

#### **Dokumentasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya**





## Ucapan Terima Kasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama proses penelitian ini. Terima kasih kepada pengurus HMPSM Universitas Muhammadiyah Surabaya, khususnya kepada ketua dan sekretaris departemen yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dan berbagi informasi yang sangat berharga. Terima kasih juga kepada teman-teman dan kolega yang memberikan dukungan moral dan teknis, serta semua pihak yang telah menyediakan fasilitas untuk kelancaran penelitian ini.

Tak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sentot Imam Wahjono selaku dosen pengampu mata kuliah Perilaku Organisasi, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat membantu dalam proses penyusunan makalah ini. Kami menyadari bahwa tanpa bantuan dan kerjasama dari semua pihak, penelitian ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik.

Semoga hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan komunikasi antar departemen di HMPSM Universitas Muhammadiyah Surabaya dan memberikan kontribusi positif untuk perkembangan organisasi mahasiswa ke depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. Longman.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.
- Schramm, W. (1954). *The process and effects of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Putri, N. (2020). *Keterbukaan komunikasi interpersonal dalam organisasi mahasiswa: Membangun kepercayaan dan kolaborasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 13(2), 45-58.
- Rahman, S., & Sari, T. (2021). *Komunikasi yang efektif dalam pengambilan keputusan organisasi mahasiswa*. Jurnal Komunikasi Organisasi, 9(3), 89-101.
- Yuliana, P. (2022). *Pemanfaatan teknologi digital dalam komunikasi organisasi mahasiswa*. Jurnal Teknologi Komunikasi, 11(1), 14-22.
- Wahjono, S. I. (2009). *Komunikasi dalam organisasi: Teori dan praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Wahjono, S. I. (2013). *Dasar-dasar komunikasi organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Wahjono, S. I. (2022). *Manajemen: Kepemimpinan*. ResearchGate.
- Wahjono, S. I., Marina, A., Rahim, A. R., Rasulong, I., & Yani, T. I. I. (2022). *Perilaku organisasi di era revolusi industri 4.0*. Rajagrafindo.
- Marina, A. (2022). *Tim, kelompok, dan komunikasi* (Bahan Ajar Manajemen). ResearchGate.
- Wahjono, S. I. (2022). *Manajemen: Kepemimpinan*. ResearchGate.  
<https://www.researchgate.net/publication/360756985>