



## ANALISIS PERAN KOMUNIKASI BISNIS DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA AUDITOR (STUDI KASUS DI KAP XYZ)

**Ananda Rachmania Salsabilla<sup>a</sup>, Febry Fabian Susanto<sup>b\*</sup>**

<sup>a</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi; [anandarachmaniauinsa@gmail.com](mailto:anandarachmaniauinsa@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya; Jl. A. Yani No. 117, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Surabaya.

<sup>b</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi; [febryfabiansusanto@uinsa.ac.id](mailto:febryfabiansusanto@uinsa.ac.id), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya; Jl. A. Yani No. 117, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Surabaya.

\* Penulis Korespondensi: Febry Fabian Susanto

### ABSTRACT

*In the face of intensifying competition in the era of globalization, companies must adapt and innovate to survive. Effective communication is a key factor determining the success of a business entity. In a professional business context, this effective communication is known as business communication. Based on the identified research gap, this study aims to deeply analyze the implementation of business communication in enhancing auditor work effectiveness, with a case study at Public Accounting Firm (KAP) XYZ Surabaya. This research employed a descriptive qualitative method, utilizing data collected through in-depth interviews and observation at KAP XYZ. The results indicate that effective business communication is a strategic tool for improving auditor effectiveness and professionalism. Verbal communication, encompassing both spoken and written forms, functions to ensure information accuracy and facilitate smooth internal and external coordination, as well as adaptation to digital media usage. Meanwhile, nonverbal communication (facial expressions, vocal tone, body language, and chronemics) serves to maintain the auditor's objectivity, credibility, and to build client trust. The effective combination of these two forms of communication is concretely proven to enhance auditor work efficiency by minimizing crucial miscommunication, accelerating the acquisition of audit evidence from clients, and increasing trust, thereby facilitating the timely completion of all audit task stages. This finding is expected to serve as a reference for auditors, prospective auditors, and public accounting firm leaders in developing professional communication strategies that can improve the professionalism of auditor-client relationships and overall auditor work effectiveness.*

**Keywords:** *Business Communication; Nonverbal Communication; Verbal Communication; Work Effectiveness*

### Abstrak

Di tengah persaingan yang semakin ketat di era globalisasi, perusahaan harus beradaptasi dan berinovasi agar dapat bertahan. Komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci penentu keberhasilan suatu entitas bisnis. Dalam konteks profesional suatu entitas bisnis, komunikasi efektif ini dikenal sebagai komunikasi bisnis. Berdasarkan kesenjangan penelitian yang diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan komunikasi bisnis dalam meningkatkan efektivitas kerja auditor, dengan studi kasus pada Kantor Akuntan Publik (KAP) XYZ Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, memanfaatkan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi pada KAP XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang efektif merupakan alat strategis untuk meningkatkan efektivitas dan profesionalisme auditor. Komunikasi verbal, yang mencakup bentuk lisan dan tertulis, berfungsi untuk memastikan keakuratan informasi dan memfasilitasi koordinasi internal dan eksternal yang lancar, serta adaptasi terhadap penggunaan media digital. Sementara itu, komunikasi nonverbal (ekspresi wajah, nada suara, bahasa tubuh, dan kronemik) berfungsi untuk menjaga objektivitas, kredibilitas, dan membangun kepercayaan auditor terhadap klien. Kombinasi efektif kedua bentuk komunikasi ini terbukti secara konkret meningkatkan efisiensi kerja auditor dengan meminimalkan miskomunikasi, mempercepat perolehan bukti audit dari klien, dan meningkatkan kepercayaan, sehingga mempermudah penyelesaian seluruh tahapan tugas audit secara tepat waktu. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi auditor, calon auditor, dan pimpinan kantor akuntan publik dalam mengembangkan strategi komunikasi profesional yang mampu meningkatkan profesionalisme hubungan auditor dengan klien serta efektivitas kerja auditor.

**Kata Kunci:** Efektivitas Kerja; Komunikasi Bisnis; Komunikasi Nonverbal; Komunikasi Verbal

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan dunia usaha dan industri semakin ketat di era globalisasi. Perusahaan dituntut untuk bisa beradaptasi dan berinovasi agar tetap bisa bertahan. Komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kesuksesan suatu entitas bisnis. Komunikasi yang efektif memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan dalam berbagai bidang, seperti kerja sama tim, produktivitas dan kepuasan kerja [1]. Entitas dapat mengkomunikasikan kinerjanya yang ada kaitannya dalam aspek sosial, lingkungan, ekonomi, dan tata kelola perusahaan [2]. Dalam konteks profesional atau entitas bisnis, komunikasi yang efektif ini dikenal sebagai komunikasi bisnis. Komunikasi bisnis penting dalam mengelola entitas, baik untuk hubungan internal karyawan maupun eksternal dengan pelanggan dan pemangku kepentingan [3]. Komunikasi bisnis (*business communication*) merupakan proses bertukar ide, gagasan, dan informasi antara individu atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu [4]. Komunikasi bisnis yang efektif memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja suatu entitas bisnis, karena berpengaruh dalam terciptanya koordinasi yang baik antara karyawan dengan atasan maupun antara perusahaan dengan pelanggan. Komunikasi yang tepat dapat memperkuat manajemen, meningkatkan komitmen karyawan, profitabilitas, serta memperbaiki kinerja organisasi secara menyeluruh [5].

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah entitas yang menyediakan layanan jasa, seperti audit laporan keuangan, audit operasional, dan audit kepatuhan [6]. Sedangkan, individu yang berprofesi di KAP dikenal sebagai auditor, yang memiliki peran penting dalam memberikan keyakinan atas kewajaran laporan keuangan. Dalam dunia audit, komunikasi bisnis memegang peran yang tidak kalah penting. Komunikasi efektif diperlukan auditor untuk menyampaikan informasi kepada klien dan rekan kerja. Pemanfaatan berbagai bentuk dan sarana komunikasi menjadi alternatif penting dalam mendukung pelaksanaan audit. Karena kinerja audit juga bergantung pada kolaborasi dan dukungan auditee, komunikasi antara auditor dan auditee sangatlah penting dan tidak dapat diabaikan. Agar setiap upaya audit menghasilkan hasil yang maksimal, keterampilan komunikasi diperlukan, mulai dari perencanaan, dan pelaksanaan tugas hingga pengujian dan pemantauan tindak lanjut. Kemampuan komunikasi yang efektif dapat digunakan untuk melaksanakan audit secara efisien dan mencapai tujuannya [7].

Mengacu pada uraian yang telah dipaparkan, dapat dipahami bahwa komunikasi bisnis memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan audit. Meskipun peran komunikasi dalam audit telah disadari penting, penelitian mendalam terkait komunikasi bisnis dalam konteks ini belum banyak dilakukan. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada aspek teknis dan prosedur audit, sementara peran komunikasi bisnis sebagai faktor pendukung efektivitas kerja auditor belum banyak diteliti. Padahal, komunikasi bisnis yang kurang efektif dapat menghambat koordinasi tim, mengurangi akurasi informasi, dan menurunkan kualitas hasil audit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan komunikasi bisnis dalam proses audit guna meningkatkan efektivitas kerja auditor, dengan studi kasus di KAP XYZ di Surabaya.

Banyak penelitian sebelumnya memberikan pemahaman mengenai hubungan komunikasi bisnis dengan efektivitas organisasi, namun fokus pada sektor audit masih terbatas. Penelitian oleh Kalogiannidis menunjukkan bahwa komunikasi bisnis memengaruhi kinerja karyawan karena mendorong pertukaran informasi, ide, dan kemampuan yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya [5]. Penelitian lain oleh Manocha menyoroti betapa pentingnya komunikasi perusahaan yang baik dalam menciptakan suasana kerja yang positif, meningkatkan kebahagiaan dan keterlibatan karyawan, dan membantu perusahaan bersaing di pasar yang ketat [8]. Seiring dengan adanya perkembangan teknologi, Zaki et al. dalam penelitiannya menyoroti peran media sosial sebagai sarana komunikasi bisnis untuk memperluas jangkauan informasi produk dan memperkuat hubungan bisnis [4]. Temuan ini diperkuat oleh Christiana et al. yang menekankan pentingnya komunikasi dalam mendukung pertumbuhan UMKM, baik dalam menjalin kerja sama internal, eksternal, maupun global [9]. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi bisnis memiliki kontribusi besar terhadap efektivitas organisasi di berbagai sektor. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada dunia bisnis umum atau UMKM, sementara penelitian yang secara khusus membahas peran komunikasi bisnis dalam mendukung efektivitas kerja auditor di Kantor Akuntan Publik masih terbatas. Celah penelitian inilah yang menjadi dasar studi ini untuk menganalisis penerapan komunikasi bisnis dalam proses audit, dengan studi kasus di KAP XYZ Surabaya.

Berdasarkan celah penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan komunikasi bisnis dalam meningkatkan efektivitas kerja auditor, dengan studi kasus di Kantor Akuntan Publik (KAP) XYZ Surabaya. Komunikasi bisnis dipilih sebagai fokus utama penelitian karena perannya yang sangat penting dalam menciptakan koordinasi yang efektif antara auditor, auditee, dan seluruh pihak terkait dalam proses audit. Komunikasi yang baik tidak hanya mencakup penyampaian informasi secara verbal, tetapi juga pemahaman terhadap pesan nonverbal, pemanfaatan teknologi komunikasi, serta kemampuan untuk mengelola dinamika hubungan profesional. Tantangan komunikasi di KAP semakin kompleks dengan tuntutan transparansi, kecepatan pelaporan, dan penggunaan teknologi digital dalam proses audit. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengungkap bagaimana auditor menerapkan komunikasi bisnis secara strategis untuk memastikan audit berjalan efektif dan efisien.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian komunikasi bisnis di sektor audit profesional, yang hingga kini belum banyak dibahas secara spesifik, terutama dalam konteks KAP di Indonesia. Penelitian sebelumnya banyak menyoroti aspek teknis prosedur audit, sementara aspek komunikasi khususnya peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam mendukung efektivitas kerja auditor masih kurang dieksplorasi. Penelitian ini juga mengintegrasikan analisis model komunikasi bisnis dengan praktik kerja auditor di lapangan, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan literatur komunikasi bisnis di dunia audit, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan efektivitas kerja auditor dan pengelolaan KAP pada era persaingan global.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan komponen penting dari operasional suatu organisasi, memainkan peran penting dalam pengumpulan informasi, pengembangan keputusan, dan pembentukan hubungan kerja [10]. Mujiatun dan Rahmayati menyatakan, komunikasi bisnis dilaksanakan untuk mencapai tiga tujuan utama, yaitu memberi informasi (*informing*): informasi tersebut adalah segala hal yang terkait dengan interaksi dan kegiatan antara berbagai pelaku atau entitas bisnis; melakukan persuasif (*persuading*): persuasi merupakan metode komunikasi yang bertujuan untuk memengaruhi dan meyakinkan seseorang; dan melakukan kolaborasi: berupaya menjalin kerja sama, berinteraksi, dan bernegosiasi dengan semua pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang merasakan dampaknya dan menerima keuntungan [11].

Menurut Hamid et al., ruang lingkup komunikasi bisnis mencakup hal-hal berikut ini: internal: meliputi semua bentuk komunikasi yang terjadi di lingkungan internal suatu organisasi, seperti komunikasi vertikal (manajemen ke karyawan) yang bertujuan untuk memberikan instruksi, mendistribusikan informasi, atau memfasilitasi proses kolaborasi; eksternal: meliputi interaksi dengan pihak-pihak di luar perusahaan (misalnya klien, *supplier*, mitra, atau pers). Komunikasi ini diarahkan untuk mencapai sasaran seperti kegiatan pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, dan *public relations*; formal: mencakup komunikasi yang terstruktur dan terikat pada prosedur baku dalam perusahaan. Fungsinya adalah memberikan arahan kerja, menyebarkan informasi yang bersifat resmi, atau menjalankan pelaporan; dan non-Formal: meliputi bentuk komunikasi yang tidak terstruktur, lebih santai, dan terjadi secara spontan di antara karyawan organisasi. Fungsinya lebih kepada pembinaan hubungan sosial dan pencarian wawasan tambahan (klarifikasi) atas suatu persoalan [12].

#### 2.1.1. Komunikasi Bisnis Verbal

Menurut Yusuf et al., komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi di mana seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui lisan atau tulisan. Pesan yang disampaikan biasanya berupa gagasan, pemikiran, atau masukan dari komunikator [13]. Selanjutnya Candra et al. menambahkan bahwa pesan-pesan bisnis dapat disampaikan baik melalui tulisan, maupun secara lisan. Penerima pesan pun dapat menerimanya dengan cara membaca atau mendengar [14]. Dengan demikian, komunikasi verbal dapat dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu berbicara dan menulis di sisi pengirim, serta mendengar dan membaca di sisi penerima.

Menurut Qosidah, komunikasi lisan adalah penyampaian pesan secara langsung oleh pembicara, melalui penggunaan kata-kata, idiom, maupun frasa [15]. Namun, Candra et al. menegaskan bahwa tidak semua pesan bisnis tepat disampaikan secara lisan. Untuk pesan yang bersifat kompleks, atau memerlukan jangkauan yang lebih luas, komunikasi tertulis lebih sesuai untuk digunakan. Misalnya dalam bentuk pesan, teks, surat, memo, maupun laporan bisnis [14]. Sedangkan Yusuf et al. menyatakan bahwa kegiatan mendengar berfokus pada lawan bicara, sedangkan kegiatan membaca menekankan perhatian pada informasi yang tersaji, baik melalui teks maupun baca [13].

### 2.1.2. Komunikasi Bisnis Nonverbal

Menurut Hamid et al., komunikasi nonverbal merupakan proses penyampaian informasi tanpa kata-kata, melainkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi, atau nada suara, kontak mata, serta gerakan tangan [12]. Candra et al. menyatakan bentuk komunikasi nonverbal dapat terlihat pada penggunaan bahasa tubuh saat rapat, ekspresi wajah ketika negosiasi bisnis, maupun kontak mata dalam presentasi. Komunikasi nonverbal dinilai lebih efisien karena pesan yang disampaikan dapat lebih mudah dipahami oleh komunikator maupun komunikan tanpa memerlukan banyak usaha untuk memahami maksudnya [14].

Menurut Parianto dan Marisa, ekspresi wajah merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang paling mudah dipahami oleh banyak orang [16]. Sementara itu, Ikraama dan Maslamah menyatakan bahwa ekspresi wajah adalah penggunaan raut wajah untuk menyampaikan emosi atau memberikan tanggapan terhadap suatu pesan [17]. Parianto dan Marisa juga dalam bukunya menyebutkan bahwa vokalik adalah isyarat yang muncul dari tekanan atau irama suara, sehingga penerima dapat menangkap makna di balik apa yang diucapkan. Unsur vokalik seperti tinggi rendahnya nada, kecepatan berbicara, irama, batuk, tawa, jeda, bahkan keheningan, menjadi sumber penting pesan dalam komunikasi nonverbal [16]. Menurut Evi Enitari Napitupulu, dalam komunikasi nonverbal gesture tubuh dapat memengaruhi pikiran seseorang. Melalui gesture tubuh, kita juga dapat mengetahui apakah lawan bicara memahami informasi yang disampaikan, begitu juga sebaliknya [18]. Menurut Widiyanarti et al., kronemik merupakan studi yang membahas penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Aspek ini menekankan pentingnya mengatur durasi aktivitas serta menyelesaikan tugas secara tepat waktu sesuai dengan konteks yang tepat [19].

### 2.2. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja adalah kemampuan individu atau tim dalam mencapai sasaran pekerjaan secara efisien dan dengan hasil yang memuaskan bagi semua pihak yang berkepentingan [20]. Tingkat keberhasilan suatu kegiatan berbanding lurus dengan jumlah rencana yang dicapai. Oleh karena itu, efektivitas dapat didefinisikan sebagai taraf keberhasilan yang berhasil diraih dari suatu usaha, selaras dengan target atau tujuan yang direncanakan [21].

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Akuntan Publik (KAP) XYZ yang berada di Kota Surabaya, yang merupakan salah satu KAP yang aktif memberikan jasa audit kepada berbagai perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam penerapan komunikasi bisnis dalam konteks kerja auditor.

Sebagai objek penelitian, KAP XYZ merupakan firma jasa akuntan resmi yang melayani beragam klien dari berbagai sektor. Pemilihan lokasi penelitian ini signifikan karena berbagai jenis layanan jasa yang diberikan oleh KAP XYZ memerlukan kemampuan komunikasi bisnis yang sangat baik dari para auditor. Alasan pemilihan lokasi penelitian juga didukung oleh aksesibilitas data serta adanya keterlibatan langsung peneliti melalui program magang selama tiga bulan. Kondisi ini memfasilitasi pengamatan mendalam dan komprehensif terhadap praktik komunikasi bisnis auditor saat diskusi internal maupun saat di lapangan.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan kepada tiga (3) informan kunci dengan teknik purposive sampling. Informan tersebut terdiri dari managing partner, auditor senior, dan auditor junior. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada posisi strategis yang menjamin pengalaman dan pengetahuan mendalam terkait praktik komunikasi bisnis di lingkungan KAP XYZ, masa kerja minimal satu tahun di KAP XYZ, dan ketersediaan waktu dan kesediaan untuk memberikan informasi secara terbuka. Observasi dilakukan untuk mengamati pola komunikasi auditor, baik antar rekan kerja maupun dengan klien, termasuk saat kunjungan lapangan.

Data penelitian ini diperkuat menggunakan dua teknik utama. Pertama, diterapkan triangulasi yang mencakup triangulasi sumber dimana informasi yang diperoleh dari tiga (3) informan kunci akan di bandingkan. Selanjutnya, triangulasi metode dimana dilakukan perbandingan data hasil wawancara dengan temuan observasi di lapangan. Kedua, dilaksanakan member checking, yaitu melakukan konfirmasi kembali hasil interpretasi temuan kepada informan kunci. Proses pengujian ini memastikan bahwa data yang disajikan valid, konsisten, dan sesuai dengan praktik nyata komunikasi bisnis di KAP XYZ.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai penerapan komunikasi bisnis oleh auditor di KAP XYZ Surabaya dalam mendukung efektivitas kerja auditor. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, analisis dokumen, kemudian dianalisis berdasarkan teori komunikasi bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Selanjutnya, hasil temuan tersebut dibahas dengan mengaitkannya pada teori-teori komunikasi bisnis dan efektivitas kerja auditor, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi dalam proses audit.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen, penerapan komunikasi bisnis oleh auditor di KAP XYZ dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk utama, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal seperti yang terlihat pada Tabel 1. Kedua bentuk komunikasi ini memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja auditor. Uraian berikut menyajikan penjelasan rinci mengenai masing-masing bentuk komunikasi tersebut.

Tabel 1. Bentuk Komunikasi Verbal KAP XYZ

KOMUNIKASI BISNIS VERBAL		
NO.	BENTUK KOMUNIKASI	PENERAPAN DI KAP XYZ
1.	Lisan dan Tertulis	Dalam konteks komunikasi lisan, auditor di KAP XYZ berinteraksi langsung dengan berbagai pihak selama proses audit. Auditor biasanya mengadakan pertemuan dengan klien untuk membahas dan mengklarifikasi temuan yang diperoleh. Selain itu, saat melakukan kunjungan lapangan ke perusahaan klien, auditor juga mengajukan pertanyaan terkait kesesuaian catatan maupun rincian akun yang diperlukan. Di sisi internal, auditor kerap meminta penjelasan atau arahan dari <i>managing partner</i> ketika menghadapi hal-hal yang belum dipahami. Komunikasi lisan juga berlangsung melalui diskusi antar anggota tim auditor untuk menyelaraskan prosedur, membagi tugas, serta memperkuat koordinasi kerja. Dengan demikian, komunikasi lisan berfungsi sebagai sarana utama dalam menjaga kelancaran audit, baik melalui interaksi internal tim maupun hubungan eksternal dengan klien. Komunikasi tertulis pada KAP XYZ umumnya dilakukan melalui berbagai media formal maupun nonformal. Pada tahap awal audit, auditor biasanya meminta bukti-bukti yang diperlukan melalui surat elektronik ( <i>email</i> ) atau aplikasi pesan instan seperti WhatsApp. Ketika ditemukan adanya kekurangan dokumen, auditor membuat daftar catatan atas bukti yang belum lengkap dan menyampaikannya kembali melalui media tertulis kepada klien. Selain itu, auditor juga menyusun surat konfirmasi terkait saldo piutang atau utang perusahaan sebagai bagian dari prosedur audit standar. Pada tahap akhir, hasil audit disampaikan dalam bentuk laporan tertulis yang berisi opini auditor mengenai kewajaran laporan keuangan klien.
2.	Mendengar dan Membaca	Dalam konteks Kantor Akuntan Publik (KAP), kegiatan mendengar berperan penting ketika auditor melakukan wawancara, diskusi, maupun rapat dengan klien untuk memperoleh penjelasan langsung terkait informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, kegiatan membaca dilakukan auditor melalui telaah dokumen tertulis, seperti laporan keuangan, kontrak, maupun prosedur operasional, yang menjadi dasar dalam proses analisis dan evaluasi. Dengan demikian, mendengar dan membaca saling melengkapi dalam mendukung efektivitas komunikasi dan ketepatan pelaksanaan audit.

Tabel 1 menunjukkan bahwa komunikasi verbal di KAP XYZ dijalankan dengan menggabungkan semua bentuknya (lisan dan tertulis, mendengar dan membaca). Pelaksanaan komunikasi ini bertujuan untuk dua hal yang sangat penting, yaitu memastikan data itu benar dan telah sesuai dengan kepatuhan melalui bentuk tertulis dan membaca dokumen. Tujuan selanjutnya yaitu, untuk menjaga kelancaran koordinasi dan pemahaman tim melalui lisan dan mendengar.

Setelah pembahasan mengenai komunikasi verbal yang mencakup bentuk lisan, tulisan, mendengar, dan membaca, penting pula untuk meninjau komunikasi nonverbal. Dalam praktik bisnis, tidak semua pesan

dapat tersampaikan secara efektif hanya melalui kata-kata. Komunikasi nonverbal hadir sebagai bentuk interaksi yang sering kali memberikan makna tambahan, memperkuat pesan verbal, bahkan menggantikan kata-kata dalam kondisi tertentu. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya diarahkan pada komunikasi nonverbal yang juga memiliki peranan penting dalam proses penyampaian pesan.

Berdasarkan hasil penelitian, auditor di KAP XYZ juga memanfaatkan berbagai bentuk komunikasi nonverbal dalam menjalankan tugasnya. Bentuk komunikasi ini terlihat melalui penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, serta intonasi suara ketika berinteraksi, baik dengan klien maupun dengan sesama auditor. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting karena sering kali mencerminkan kejujuran, ketulusan, dan sikap profesional seorang auditor. Melalui komunikasi nonverbal yang tepat, auditor dapat menjaga integritas, objektivitas, dan kredibilitasnya di hadapan klien maupun tim internal. Dengan demikian, komunikasi nonverbal tidak hanya berfungsi sebagai pendukung komunikasi verbal, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan dan memperkuat efektivitas kerja auditor.

Tabel 2. Bentuk Komunikasi Nonverbal KAP XYZs

<b>KOMUNIKASI BISNIS NONVERBAL</b>		
<b>NO.</b>	<b>BENTUK KOMUNIKASI</b>	<b>PENERAPAN DI KAP XYZ</b>
1.	Ekspresi Wajah	Auditor di KAP XYZ menunjukkan ekspresi wajah yang netral, sehingga tidak menampilkan sikap bias atau condong kepada klien. Ekspresi netral ini membantu menjaga objektivitas sekaligus menghindarkan auditor dari kesan memihak. Selain itu, auditor juga tidak menunjukkan ekspresi tegang agar tidak terkesan mengintimidasi, melainkan tetap menampilkan senyum ramah untuk menciptakan suasana yang kondusif dan membangun kepercayaan. Pada situasi tertentu, seperti saat melakukan cross-check dokumen atau rapat pembahasan progres audit, auditor memperlihatkan ekspresi konsentrasi yang menandakan keseriusan dan fokus. Kombinasi ekspresi wajah tersebut mencerminkan sikap profesional auditor dalam menjaga integritas dan kredibilitas selama proses audit.
2.	Vokalik	Auditor KAP XYZ menggunakan intonasi suara yang cenderung datar namun tetap terdengar profesional. Intonasi ini membantu menjaga objektivitas dan menghindari kesan emosional berlebihan. Saat menanyakan sesuatu kepada klien, auditor menyampaikan pertanyaan dengan nada tenang dan terkontrol agar komunikasi berjalan efektif tanpa menimbulkan tekanan. Saat meeting, auditor juga menjelaskan dengan nada yang jelas, terstruktur, dan tegas, sehingga informasi dapat dipahami dengan baik oleh semua pihak tanpa menimbulkan kesalahpahaman.
3.	Gesture Tubuh	Auditor KAP XYZ saat meeting dengan klien, auditor duduk dengan tegap untuk memperlihatkan kepercayaan diri serta kesiapan dalam menerima maupun menyampaikan informasi. Auditor juga menjaga kontak mata secukupnya, tidak menatap terlalu lama agar tidak menimbulkan kesan menekan, namun juga tidak menghindari kontak mata sehingga tetap menunjukkan profesionalisme serta membantu memastikan pesan dapat diterima dengan baik oleh klien.
4.	Kronemik	Dalam praktiknya, auditor KAP XYZ menerapkan aspek kronemik saat melakukan kunjungan lapangan maupun meeting dengan klien. Auditor menggunakan waktu secara efisien, tidak terlalu lama namun juga tidak terlalu singkat. Pertemuan biasanya diselesaikan ketika seluruh kebutuhan informasi telah terpenuhi, tanpa berlarut-larut pada hal-hal yang tidak relevan. Sikap ini menunjukkan upaya auditor dalam menjaga integritas dan kredibilitas profesional,

---

sekaligus menghindari terbentuknya hubungan personal yang berlebihan dengan klien.

---

Berdasarkan uraian pada Tabel 2, dapat dipahami bahwa komunikasi nonverbal berperan penting sebagai pendukung komunikasi verbal bagi auditor. Melalui ekspresi wajah, vokalik, gesture tubuh, dan kronemik yang profesional, auditor KAP XYZ mampu menjaga objektivitas, integritas, serta kredibilitas, sekaligus dapat membangun kepercayaan dan hubungan bisnis yang tetap profesional dengan klien maupun tim internal. Adanya temuan ini menegaskan bahwa keterampilan komunikasi perlu dikuasai secara menyeluruh, sehingga auditor tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi secara verbal saja, tetapi juga perlu memperhatikan aspek nonverbal yang mencerminkan sikap dan perilaku profesional yang tercermin dalam interaksi sehari-hari.

Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan komunikasi bisnis oleh auditor di KAP XYZ terbukti memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja sekaligus menjaga profesionalisme auditor. Penggunaan komunikasi verbal, baik secara lisan maupun tertulis, menunjukkan bahwa auditor mampu menjaga kelancaran koordinasi internal sekaligus membangun hubungan profesional dengan klien. Hal ini sejalan dengan pendapat Yusuf et al. yang menegaskan bahwa komunikasi verbal merupakan sarana utama dalam menyampaikan gagasan, informasi, serta klarifikasi dalam konteks bisnis. Selain itu, pemanfaatan komunikasi tertulis melalui media digital seperti email dan WhatsApp memperlihatkan adaptasi auditor terhadap perkembangan teknologi komunikasi [13], yang sekaligus memperluas cakupan komunikasi dalam penggunaan media komunikasi tertulis [14].

Hasil penelitian terkait komunikasi nonverbal memberikan kontribusi penting terhadap profesionalisme auditor. Ekspresi wajah yang netral, intonasi suara yang terkendali, serta pengelolaan waktu yang efektif melalui aspek kronemik, mencerminkan sikap objektif dan kredibel auditor dalam berinteraksi dengan klien maupun tim internal. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi nonverbal tidak hanya melengkapi pesan verbal, tetapi juga menjadi sarana untuk menunjukkan ketulusan, menjaga integritas, dan membangun kepercayaan [12]. Dengan demikian, penerapan komunikasi bisnis di KAP XYZ tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan profesionalisme serta efektivitas kerja auditor dalam seluruh tahapan audit.

Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas kerja auditor di KAP XYZ tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis dalam memeriksa dokumen maupun menyusun laporan audit, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan dalam menerapkan komunikasi bisnis secara menyeluruh. Komunikasi verbal berperan dalam menjamin keakuratan informasi serta kelancaran koordinasi, sedangkan komunikasi nonverbal berfungsi menjaga kredibilitas, membangun kepercayaan, dan mendukung objektivitas auditor. Kombinasi keduanya menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, meminimalkan potensi kesalahpahaman, memperkuat hubungan profesional dengan klien maupun rekan internal, serta memperlancar penyelesaian tugas. Dengan demikian, komunikasi bisnis dapat dipandang sebagai instrumen strategis yang tidak hanya memperkuat profesionalisme auditor, tetapi juga meningkatkan efektivitas kerja mereka dalam setiap tahapan audit, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan.

Hasil penelitian ini sejalan sekaligus memperluas temuan-temuan sebelumnya mengenai peran komunikasi bisnis dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Komunikasi mendorong pertukaran informasi dan ide yang berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan [5]. Selain itu ditekankan juga pentingnya komunikasi dalam menciptakan suasana kerja positif dan meningkatkan keterlibatan karyawan [8]. Temuan terkait pemanfaatan media digital oleh auditor KAP XYZ selaras dengan pandangan Zaki et al. yang menyoroti peran teknologi komunikasi dalam memperluas jangkauan dan memperkuat hubungan bisnis [4]. Lebih jauh, kontribusi komunikasi dalam membangun kerja sama internal dan eksternal sebagaimana ditegaskan Christiana et al. juga tercermin dalam praktik audit, dimana auditor tidak hanya menjaga hubungan profesional dengan klien, tetapi juga memperkuat koordinasi dalam tim [9]. Namun, berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang lebih berfokus pada organisasi bisnis umum dan UMKM, penelitian ini memberikan perspektif baru dengan menunjukkan bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal secara terpadu berperan dalam mendukung efektivitas kerja auditor. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi literatur yang ada sekaligus menutup celah kajian terkait komunikasi bisnis dalam konteks profesi akuntan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, analisis lebih lanjut menemukan bahwa peran komunikasi bisnis di KAP XYZ sangat sesuai dengan model Teori Sistem Terbuka (*Open System Theory*). Model sistem terbuka merupakan

sistem yang terhubung dengan lingkungannya dan memungkinkan keterkaitan berbagai komponen di dalamnya. Dalam model ini, lingkungan berperan sebagai sumber masukan (input) yang diproses oleh sistem menjadi keluaran (output). Hasil dari proses tersebut yang kemudian akan mempengaruhi lingkungan [22]. Teori sistem terbuka relevan untuk memahami dinamika organisasi modern. Organisasi perlu beradaptasi dan berinteraksi secara aktif dengan lingkungan yang terus berubah. Melalui pendekatan sistem terbuka, organisasi dapat menerima masukan dari lingkungan, mengelolanya secara internal, dan menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tuntutan eksternal [23]. Komunikasi verbal berfungsi sebagai alat organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan memastikan hasil teknis yang efektif. Di saat yang sama, komunikasi nonverbal berfungsi sebagai alat untuk menjaga integritas internal dan membangun kepercayaan klien. Dengan demikian, temuan ini menyimpulkan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar ketrampilan pendukung, melainkan fungsi strategis yang sangat penting dalam menjaga efektivitas kerja auditor dan kelangsungan KAP di pasar yang dinamis.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas kerja auditor di KAP XYZ tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis audit semata, tetapi juga didukung secara signifikan oleh penerapan komunikasi bisnis secara menyeluruh. Komunikasi bisnis berfungsi sebagai instrumen strategis yang memperkokoh profesionalisme auditor. Komunikasi verbal, baik lisan maupun tertulis, terbukti berperan penting dalam menjamin keakuratan informasi, dan kelancaran koordinasi internal dan eksternal. Sementara itu, komunikasi nonverbal, melalui pengelolaan ekspresi wajah yang netral, intonasi yang terkontrol, serta aspek kronemik (manajemen waktu), berfungsi menjaga kredibilitas, objektivitas, dan integritas auditor di hadapan klien. Perpaduan efektif kedua bentuk komunikasi ini menciptakan lingkungan kerja yang efisien, meminimalkan kesalahpahaman, dan memperkuat hubungan profesional, sehingga memperlancar penyelesaian tugas audit di setiap tahapannya.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan profesionalisme auditor di masa depan, KAP XYZ disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan khusus yang berfokus pada komunikasi nonverbal, seperti vokalik (kontrol intonasi) dan gesture tubuh, guna memperkuat citra objektivitas dan kredibilitas di hadapan klien. KAP juga perlu terus menekankan pentingnya aspek kronemik, memastikan bahwa semua interaksi dan kunjungan lapangan dilaksanakan secara efisien dan tepat waktu untuk menjaga integritas profesional. Sementara bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode kuantitatif guna mengukur secara statistik kontribusi masing-masing elemen komunikasi terhadap efektivitas kerja, atau memperluas fokus kajian dengan membandingkan pola komunikasi antar KAP di berbagai lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Sihaloho, "Pengaruh Komunikasi yang Efektif Terhadap Kinerja Organisasi," *Lit. Notes*, vol. 2, no. 1, pp. 1689–1699, 2024.
- [2] A. W. A.-Z. K. Demak, A. I. S. Lating, R. A. Aripriatiwi, and F. F. Susanto, "The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) and Firm Size on Firm Value with Sustainability Report as an Intervening Variable," *J. Akunt. Bisnis dan Ekon.*, vol. 11, no. 1, pp. 21–37, 2025, doi: <https://doi.org/10.33197/jabe.vol11.iss1.2025.2331>.
- [3] L. Manalu *et al.*, "Memahami Komunikasi Bisnis: Peran Konsep, Model, dan Komunikasi Verbal serta Non-Verbal dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi pada PT Home Center Indonesia," *J. Ilmu Sos. Manajemen, Akunt. dan Bisnis*, vol. 2, no. 01, pp. 18–24, 2025, doi: <https://doi.org/10.70508/a6rbrnm10>.
- [4] I. R. Zaki, A. Subarno, and M. C. Umam, "Komunikasi bisnis pada masa pandemi Covid 19 (Studi kasus di Ubigo Karanganyar)," *JIKAP (Jurnal Inf. dan Komun. Adm. Perkantoran)*, vol. 7, no. 3, p. 273, 2023, doi: <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i3.72683>.
- [5] S. Kalogiannidis, "Impact of Effective Business Communication on Employee Performance," *EJMBR, Eur. J. Bus. Manag. Res.*, vol. 5, no. 6, pp. 1–6, 2020, doi: [10.24018/ejbr.2020.5.6.631](https://doi.org/10.24018/ejbr.2020.5.6.631).
- [6] N. E. Prasetyaningrum, "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor dengan Independensi, Integritas, dan Pemahaman Good Governance Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada KAP di Jawa Timur dan DIY)," *J. Akunt. dan Sist. Teknol.*, vol. 16, no. 3, pp. 301–310, 2020, doi: <https://doi.org/10.33061/jasti.v16i3.4438>.
- [7] A. W. Prastika and S. Trisnangsih, "Efektivitas Komunikasi Auditor Sebagai Penunjang

- Pelaksanaan Audit,” *Semin. Nas. Akunt. dan Call Pap.*, vol. 2, no. 1, pp. 47–55, 2022, doi: <https://doi.org/10.33005/senapan.v2i1.172>.
- [8] D. S. Manocha, “The Role of Business Communication for Business Success: A Comprehensive Review,” *Res. J. English Lang. Lit.*, vol. 11, no. 2, pp. 169–173, 2023, doi: 10.33329/rjelal.11.2.169.
- [9] I. Christiana, R. Bahagia, L. P. Putri, and R. S. Sitorus, “Peran Komunikasi Bisnis dalam Membantu Perkembangan UMKM,” *Perbank. Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 100–108, 2022, doi: <https://doi.org/10.53695/js.v3i1.700>.
- [10] P. Monica, S. Natali, T. N. Ardana, and S. Kaur, “Efektivitas Komunikasi Bisnis dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Digital,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 6, no. 2, pp. 259–267, 2025, [Online]. Available: <https://ejournals.com/ojs/index.php/jmi%0AVol>.
- [11] S. Mujiatun and Rahmayati, *Komunikasi Bisnis*. CV. Merdeka Kreasi Group, 2023.
- [12] D. M. Al Hamid *et al.*, *Komunikasi Bisnis (Teori dan Konsep)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.
- [13] M. Yusuf, R. N. Ichsan, and A. Karim, *Komunikasi Bisnis (Business Communication)*. 2019.
- [14] V. Candra, M. Silalahi, S. Simatupang, F. I. K. E. Mulyana, and H. Noviany, *Komunikasi Bisnis*, no. 2. 2022.
- [15] N. Qosidah, *Strategi Dalam Komunikasi Bisnis*. 2023. [Online]. Available: <http://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/446>
- [16] Parianto and S. Marisa, “Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Pembelajaran,” *J. Anal. Islam.*, vol. 11, no. 2, pp. 402–416, 2022, doi: 10.30829/jai.v11i2.14123.
- [17] N. Ikraama and Maslamah, “Hubungan Bahasa Tubuh Guru dengan Motivasi Belajar Bahasa Arab Siswa Kelas X,” *Al-Fakkaar J. Pendidik. Bhs. Arab*, vol. 4, no. 2, pp. 1–15, 2023, doi: <https://doi.org/10.52166/alf.v4i2.4190>.
- [18] E. E. Napitupulu and R. M. L. L. Toruan, “Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia,” *J. Teknol. Kesehat. Dan Ilmu Sos.*, vol. 5, no. 2, pp. 252–262, 2023.
- [19] T. Widiyanarti, C. A. Fadianti, F. Yunandar, F. S. Ningsih, J. F. Aji, and M. Syifa, “Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Interaksi Antar Budaya,” *Interact. Commun. Stud. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–12, 2024, doi: 10.47134/interaction.v1i3.3285.
- [20] Febrian Valentino and Widwi Handari Adji, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di Dinas Perdagangan Kota Bandung,” *J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 376–380, 2023, doi: 10.51903/e-bisnis.v16i2.1332.
- [21] M. Rayhan, Azwar, and A. Mustofa, “Pengaruh Beban Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT Wieda Sejahtera,” *J. Adm. Prof.*, vol. 03, no. 1, pp. 1–11, 2022, doi: <https://doi.org/10.32722/jap.v3i1.4868>.
- [22] E. Setyanto, M. Sulhan, H. Nurranto, and I. Kemal, “Manajemen Organisasi dan Jaringan Sistem Pendidikan,” vol. 2, no. 6, pp. 523–533, 2022, doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v2i6.125>.
- [23] F. B. Azkiya, A. Nudita, N. A. Putri, S. N. Setia, and Suwandi, “Relevansi Teori Sistem Terbuka dalam Dinamika Organisasi Masa Kini,” vol. 1, no. 1, pp. 120–128, 2025, doi: <https://doi.org/10.63822/631rme07>.