

PERAN KOMUNIKASI DALAM MENCAPAI KEBERHASILAN ORGANISASI

Nilia Octavia Yulindasari

Universitas Negeri Malang, Jalan Semarang 5 Malang 65145

Email: 1999nilaoctavia@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi dan gambaran mengenai peran komunikasi dengan keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan menekankan pada fakta alamiah yang ada di lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan komunikasi yang digunakan oleh suatu organisasi merupakan aspek yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan, yang ditinjau dari beberapa faktor, diantaranya: hubungan komunikasi dengan perluasan jaringan, manajemen konflik, reputasi organisasi, dan hubungan dalam organisasi.

Kata kunci: komunikasi, hubungan, jaringan, reputasi, manajemen konflik, keberhasilan organisasi

Komunikasi menurut Kaswan (2012) merupakan suatu upaya pengalihan pesan ataupun pemberian informasi dan pemahaman dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi menjadi jembatan penghubung antar individu ke individu, individu ke kelompok, serta kelompok ke kelompok. Jika komunikasi bisa ditangani dengan tepat, maka akan dihasilkan komunikasi terbuka. Komunikasi terbuka adalah ketika orang merasa bebas mengkomunikasikan semua pesan yang relevan. Wahab (2011) menyatakan bahwa dalam organisasi komunikasi merupakan salah satu bentuk tindakan manajerial yang sangat dibutuhkan untuk dapat menyampaikan tujuan yang hendak dicapai. Kepuasan kerja menurut Porter (1961) merupakan perbandingan antara suatu keadaan yang dialami oleh orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Semakin mendekati kondisi yang seharusnya ada dengan model kerja yang hampir mirip dengan kondisi tersebut maka tingkat kepuasannya akan semakin meningkat atau dapat dikatakan puas.

Konflik dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah komunikasi yang tidak efektif (Anwar, 2015). Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan persepsi yang dapat menjadi faktor perpecahan dalam suatu organisasi, menambah kerumitan dalam memecahkan suatu pekerjaan, kurangnya kepercayaan dan iklim organisasi yang kurang baik. Konflik yang sering terjadi dalam suatu organisasi dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis diantaranya, konflik yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri, konflik antar individu dalam suatu organisasi, konflik antar individu dengan kelompok tertentu dalam organisasi, konflik antar kelompok dalam organisasi, serta konflik antar organisasi.

Reputasi yang melekat pada suatu organisasi dapat menjadi gambaran bagi para pemangku kepentingan dan publik pada umumnya. Para pemangku kepentingan dapat

memperoleh berbagai informasi yang dapat menjadi gambaran reputasi organisasi yang bersangkutan melalui berbagai sumber informasi diantaranya berita yang dibuat oleh organisasi tersebut ataupun dari media pers dan dari pemangku kepentingan yang lain. Informasi yang diberikan oleh organisasi baik melalui berita maupun dari pihak ketiga yang bersangkutan merupakan bentuk komunikasi dari suatu organisasi kepada masyarakat luas (Coombs, 2007). Oleh karena itu, komunikasi dapat mempengaruhi reputasi dari suatu organisasi. Komunikasi sosial dengan publik dan pemangku kepentingan perlu diterapkan baik secara formal maupun nonformal, sehingga dapat menggambarkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien dan memperoleh dukungan secara penuh dalam menghadapi masalah dan hambatan yang ada (Kangilaski, 2010; Gunawan dan Benty, 2017).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Malang (UM) pada Bagian Kepegawaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan dan penerapan komunikasi di bagian kepegawaian UM, pengamatan dilakukan saat jam efektif kerja dan dilakukan berdasarkan fakta alamiah yang ada di lapangan. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yang merupakan Kepala Bagian Kepegawaian UM, wawancara dilakukan dengan menggunakan instrumen pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

HASIL

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa komunikasi dilakukan, baik melalui komunikasi formal maupun nonformal. Komunikasi formal dilakukan dalam rapat dan pembuatan keputusan ataupun kebijakan sedangkan dalam pelaksanaan kesehariannya masing-masing personel menggunakan komunikasi nonformal hal tersebut ditujukan untuk memperoleh keluwesan dan kenyamanan dalam melakukan suatu pekerjaan. Hasil penelitian memaparkan fakta bahwa melalui komunikasi yang variatif formal maupun nonformal akan lebih mudah dalam mencapai kesepakatan dan untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dilakukan dengan berbagai bentuk baik verbal secara lisan maupun nonverbal dengan menggunakan bahasa tubuh, simbol, pesan teks, maupun melalui mimik wajah.

Wawancara yang dilakukan dengan narasumber memperoleh hasil bahwa komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang diterima oleh setiap personel. Setiap personel akan merasa puas dan dihargai apabila setiap hasil dari pekerjaannya mendapatkan apresiasi dan dikomunikasikan dalam forum. Narasumber menyatakan bahwa apresiasi secara verbal dapat meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat mendorong semangat dalam bekerja. Komunikasi yang baik juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat meningkatkan optimalisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa komunikasi yang baik akan mencegah konflik yang mungkin terjadi dalam organisasi. Pemimpin yang dapat menciptakan sistem komunikasi yang baik akan mampu mengelola keseluruhan informasi sehingga tidak terjadi kesalahpaaman dan perbedaan persepsi yang dapat menyebabkan konflik. Narasumber yang merupakan Kepala Bagian Kepegawaian menyatakan bahwa menggunakan bahasa dan waktu yang tepat dapat menjadi faktor utama dalam keberhasilan penyampaian informasi dan mencegah timbulnya konflik.

Narasumber yang merupakan Kepala Bagian Kepegawaian menyatakan bahwa perlu dilakukan komunikasi atau penyampaian informasi yang dapat menimbulkan adanya kompetisi diantara personel dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Proses komunikasi yang menimbulkan kompetisi dilakukan dengan menentukan target bagi masing-masing personel. Apabila personel tersebut berhasil mencapai target yang telah ditentukan maka akan mendapatkan tambahan insentif dan penghargaan lain yang setara. Narasumber menyatakan bahwa peran kepala koordinator dalam mengatur komunikasi sangat penting selain itu sebagai seorang pemimpin narasumber juga menambahkan bahwa setiap komunikasi yang dilakukan harus mampu meningkatkan semangat kerja bagi personel.

Reputasi atau citra publik terhadap organisasi dapat terbentuk dari berbagai informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Narasumber menyebutkan beberapa sumber yang dapat menjadi wadah bagi publik untuk memperoleh informasi mengenai organisasinya diantaranya melalui *website: www.um.ac.id*. Selain itu setiap konsumen atau pemangku kepentingan dapat memberikan penilaian terhadap hasil kerja yang telah tercapai. Oleh karena itu, keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor yang menentukan reputasi organisasi di mata publik.

Narasumber menyatakan bahwa reputasi yang baik akan mempengaruhi jaringan kerja yang terjalin dalam organisasi dengan kata lain keterbukaan informasi yang ada sangat berpengaruh terhadap jaringan kerja yang terjalin. Komunikasi yang baik dan terbuka akan semakin menarik banyak partisipasi dan jaringan kerja. Jaringan kerja akan semakin luas apabila informasi juga diperluas. Narasumber menambahkan bahwa sebagai penyedia jasa harus mengetahui kebutuhan dan karakteristik dari masing-masing pelanggannya dengan melakukan berbagai pendekatan dan evaluasi berkelanjutan sehingga dapat menemukan komunikasi yang efektif dan sesuai untuk digunakan.

PEMBAHASAN

Sutrisno (2010) mengartikan komunikasi sebagai penyampaian atau penerimaan pesan. Pesan dalam komunikasi dapat berupa verbal, nonverbal, maupun gabungan dari keduanya. Komunikasi menjadi hal penting termasuk dalam organisasi. Sistem komunikasi yang baik harus diterapkan supaya penyampaian pesan dapat diterima dengan baik guna efektifitas pekerjaan. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi dapat berupa komunikasi antar personel ataupun pimpinan kepada personel dan sebaliknya. Menurut

Siagian (2015) kepuasan kerja merupakan pandangan dari seseorang dari hasil yang diperoleh dalam organisasi baik positif maupun negatif.

Kepuasan kerja dapat diperoleh dari berbagai cara salah satunya adalah dengan menerapkan komunikasi yang baik dalam organisasi tersebut, apabila suatu organisasi memiliki sistem komunikasi yang baik maka akan mencegah terjadinya kesalah pahaman dan konflik sehingga menciptakan iklim organisasi yang kondusif dan dapat menciptakan kepuasan kerja bagi masing-masing individu dalam organisasi tersebut (Sari, 1987).

Manajemen konflik merupakan hal utama dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi, suatu organisasi akan dikatakan baik apabila memiliki manajemen konflik yang baik dan hal tersebut akan dicapai apabila organisasi tersebut menerapkan komunikasi yang baik pula (Dani, 2016). Manajemen konflik erat kaitannya dengan mengatur suatu konflik maupun kompetisi yang ada di dalam organisasi agar dapat diatur sedemikian rupa untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen konflik sangat berkaitan dengan sistem komunikasi yang digunakan ketika membangun hubungan dalam organisasi tersebut, akan tetapi tidak berkaitan dengan komitmen masing-masing individu terhadap organisasi (Dani, 2016). Komunikasi yang digunakan oleh suatu organisasi akan mempengaruhi jaringan kerja dan dukungan yang diberikan oleh publik terhadap organisasi tersebut. Semakin baik komunikasi yang digunakan maka akan semakin banyak informasi yang diperoleh publik dan dapat meningkatkan partisipasi ke dalam organisasi.

SIMPULAN

Komunikasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi, dalam suatu organisasi komunikasi merupakan salah satu bentuk tindakan manajerial yang sangat dibutuhkan untuk dapat menyampaikan tujuan yang hendak dicapai. Komunikasi yang baik akan dapat menciptakan hubungan kerja yang baik, kepuasan kerja, manajemen konflik yang baik serta dapat memperluas jaringan kerja bagi suatu organisasi. Apabila suatu organisasi tidak menerapkan komunikasi yang baik maka akan dapat menimbulkan konflik yang dapat menghambat terhadap tercapainya tujuan organisasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, C. 2015. Manajemen Konflik untuk Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *Jurnal Interaksi*, 4(2). (Online). (<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/download/9758/7824>), diakses 23 Mei 2019.
- Coombs, W. 2007. Protecting Organization Reputations During A Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication. *Corporate Reputation View*, 10(3). (Online). (<https://link.springer.com/content/pdf/10.1057%2Fpalgrave.crr.1550049.pdf>), diakses 23 Mei 2019.

- Dani, A. 2016 . Hubungan Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi dengan Manajemen Konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. *E Jurnal Psikologi*, 4(2). (Online). ([http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/eJournal%20Aditya%20Kurnia%20Dani%20\(02-10-16-07-37-08\).pdf](http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/eJournal%20Aditya%20Kurnia%20Dani%20(02-10-16-07-37-08).pdf)), diakses 23 Mei 2019.
- Gunawan, I., dan Benty, D. D. N. 2017. *Manajemen Pendidikan: Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Kangilaski, T. 2010. *Comuncation As A Crucial Element for Enterprise Architecture Management in Virtual Organization*. (Online). (<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-15509-37.pdf>), diakses 23 Mei 2019.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Kesanggupan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sari, A. 2014. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi Financial dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Legian Village Hotel Bali*. (Online). (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/8237/7014>), diakses 23 Mei 2019.
- Siagian, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.
- Wahab, A. 2007. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.