

# PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DI LINGKUNGAN KERJA

Mardani Eka Ningrum, SE

Kasubag Perencanaan Sistem Informasi APSI Universitas Nurtanio Bandung

## ABSTRAK

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting , berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai tersebut di atas terutama dalam hal semangat kerja pegawai, diperlukan adanya suatu metode atau pengenalan mengenai kualitas manusia dalam pelaksanaan pekerjaan agar lebih efisien dan efektif.

Adapun salah satu cara atau metode yang digunakan untuk mempengaruhi bawahan adalah dengan cara teknik-teknik komunikasi yaitu komunikasi yang bersifat menghimbau atau mengajak, dalam hal ini komunikasi digugah baik pikirannya, maupun dan perasaannya. Dengan demikian merupakan suatu cara untuk mempengaruhi komunikasi, dengan tidak terlalu banyak berpikir kritis, bahkan komunikasi dapat terpengaruh secara tidak sadar. Jadi dengan metode ini, komunikator terlebih dahulu menciptakan situasi yang mudah kena sugesti atau suggestible.

## PENDAHULUAN

Organisasi pada saat ini umumnya dituntut untuk lebih proaktif dalam menghadapi perubahan sesuai perkembangan zaman, sifat proaktif ini dapat dilakukan oleh organisasi dengan baik jika para pegawainya yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi dapat bekerja seoptimal mungkin dalam bidang pekerjaannya masing-masing.

Jumlah pegawai yang dapat dianggap mempunyai semangat kerja yang baik dalam melakukan usaha atau pekerjaan sangat terbatas sehingga perlu dicari upaya untuk

memanfaatkan sumber daya manusia yang ada, beban kerja dan volume pekerjaan meningkat disamping tuntutan terhadap pelayanan kepada masyarakat yang harus lebih baik, pada pelaksanaan kegiatan sehari-hari dalam pencapaian tujuan organisasi diperlukan suatu hubungan kerjasama yang baik yang disertai dengan semangat kerja yang tinggi diantara pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Pada hakekatnya semangat kerja adalah merupakan pengejawantahan atau perwujudan daripada moral kerja yang tinggi.

Bagi suatu organisasi meningkatkan semangat kerja pegawai merupakan unsur penting yang akan mempengaruhi prestasi organisasi, sebab dengan semangat kerja diharapkan semua aturan ditaati oleh seluruh pegawai selain itu dengan semangat kerja akan memperoleh banyak keuntungan dalam pencapaian tujuan organisasi akan tercapai secara efektif dan efisien seperti pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan akan dapat dikurangi, absensi dapat diperkecil dan produktivitas kerja akan meningkat. Dengan demikian apabila semangat kerja menurun maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tidak dapat tercapai, dan dengan semangat kerja diharapkan dapat menciptakan keteraturan dalam upaya membuahkan hasil kerja yang optimal.

Seperti yang diketahui bahwa kegiatan komunikasi adalah salah satu unsur dari fungsi manajemen yang sangat penting yang tidak bisa dipisahkan di samping fungsi-fungsi lainnya seperti perencanaan, pengawasan, pengorganisasian dan lain-lainnya. Sudah barang tentu komunikasi yang diharapkan adalah komunikasi dua arah karena untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan benar-benar dapat mencapai sasarannya. Dalam hal ini perlu mengetahui situasi komunikasi sehingga akan mempermudah terjadinya proses komunikasi yang akan disampaikan oleh pimpinan sebagai komunikator baik dengan lisan, tulisan,

isyarat, lambang maupun tanda-tanda tertentu yang dimengerti dan dipahami oleh komunikasi atau bawahan. Melalui proses *persuasive* ini diharapkan ada unsur ajakan dalam arti dengan rela bawahan mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya. Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Muhammad (2001) menyatakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi dengan kata lain penerima pesan dalam komunikasi internal adalah orang-orang dalam organisasi. Muhammad (2001) menyatakan bahwa terdapat 3 bentuk komunikasi internal yaitu

### **1. Komunikasi Kebawah**

**(Downward Communication)** Yaitu komunikasi yang bergerak dari pimpinan ke bawahan. Tiap komunikasi yang mengalir dari pimpinan puncak hingga ke bawah mengikuti hierarki adalah komunikasi kebawah. Tipe-tipe komunikasi kebawah dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

#### **a. Instruksi tugas**

Instruksi tugas atau pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan itu dapat

berupa perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual dan program latihan tertentu.

#### **b. Rasional**

Rasional pekerjaan adalah pesanya yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau obyek organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pemimpin mengenai bawahannya.

#### **c. Ideologi**

Pesan mengenai ideologi ini adalah perluasan dari pesan rasional. Pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi, sedangkan pada pesan ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi

#### **d. Informasi**

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.

#### **e. Balikan**

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaan. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah apabila pimpinan tidak mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan.

## **2. Komunikasi Keatas (*Upward Communication*)**

Adalah arus komunikasi yang bergerak dari bawah ke atas. Pesan yang disampaikan antara lain laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan karyawan, sikap dan perasaan karyawan tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan teknik, informasi tentang produksi dan hasil yang dicapai. Jika arus informasi keatas tidak lancar maka manajemen tingkat atas atau pimpinan kurang mengetahui dan menyadari secara tepat

keadaan organisasi pada umumnya. Komunikasi keatas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu sebagai berikut :

- a. Dengan adanya komunikasi keatas pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya pimpinan menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b. Arus komunikasi keatas memberikan informasi yang berharga bagi pembuat keputusan.
- c. Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas bawahan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

## **3. Komunikasi Horisontal (*Horizontal Communication*)**

Komunikasi horisontal ini sangat intern dilakukan antar bagian yang memiliki tingkat sekuensi kerja yang tinggi, yang dimaksudkan

untuk menghemat waktu dan memudahkan melakukan koordinasi yang dapat berlangsung secara formal (hubungan-hubungan kerja dalam pembagian struktur kerja diatur secara formal atau secara informal untuk mempercepat tindakan. Komunikasi horisontal mempunyai tujuan tertentu diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas. Bagian-bagian tertentu yang sama jenjangnya dalam organisasi kadangkala perlu mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan hal-hal yang memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan maka perlu ada pemahaman yang sama dari semua komponen yang ada dalam organisasi.
- c. Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja adalah berinteraksi dengan teman untuk memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya.

Di dalam suatu organisasi proses penyampaian informasi sangat penting sekali, karena bukan saja merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga kegiatan kerja sama antara satu sama lain dalam organisasi tersebut. Proses kegiatan komunikasi itu harus diiringi oleh rasa saling pengertian sehingga menciptakan kerjasama yang harmonis untuk kelancaran pekerjaan karena di dalam suatu organisasi, tidak

mungkin dapat terwujud bila tidak disertai dengan cara melakukan komunikasi yang baik.

### **ANALISA**

Dalam menjalankan pekerjaan dilakukan suatu kerja sama dari para pegawai yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam organisasi tersebut. Untuk itu seseorang perlu melakukan komunikasi kepada bawahannya, agar para bawahannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tugasnya akan lebih baik, serta mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan perlu adanya hubungan antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan dengan bawahan secara terus menerus sehingga dalam pelaksanaan tugas para pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Selain itu perlu adanya hubungan interaksi dari pimpinan atau kepala yang mampu mengadakan komunikasi terhadap jalannya pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan yang dilakukan pegawai atau bawahannya..

Apabila ditelaah lebih lanjut berdasarkan pengamatan maupun pengalaman penulis, belum optimalnya pelaksanaan komunikasi internal oleh pimpinan, serta belum efektifnya pelaksanaan komunikasi internal oleh pimpinan terhadap bawahannya, dapat mengakibatkan pekerjaan yang tidak terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, belum efektifnya pelaksanaan

komunikasi internal terlihat pada permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Kurang adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, apalagi komunikasi yang mengarah pada perubahan pendapat, belum dilakukan secara kontinue. Hal ini kurang diperhatikannya tanggapan dari bawahan mengenai pelaksanaan pekerjaan oleh atasan maka dari itu hasil yang dicapai tidak sesuai dengan yang diharapkan.
2. Pimpinan belum sepenuhnya melakukan upaya pemberian arahan dan bimbingan kepada para pegawai, dalam rangka menunjang pelaksanaan kerja pegawai, sehingga hal ini mengakibatkan adanya sebagian pegawai yang melaksanakan tugas pekerjaannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Upaya pelaksanaan tindakan koreksi dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja dan hasil kerja pegawai dalam pelaksanaan kegiatan tugas belum optimal dilakukan oleh Pimpinan, sehingga hasil akhir yang diharapkan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari indikator permasalahan yang diatas bahwa dengan komunikasi internal pimpinan harus dapat mengetahui dan mencegah serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh para

bawahannya, sehingga tidak menimbulkan salah pengertian dalam memberi informasi maupun perintah pada pegawainya, yang sekiranya dapat mengakibatkan hasil yang kurang memuaskan, maka dari itu pimpinan perlu memperhatikan beberapa hal dalam komunikasi, diantaranya mengenai tugas yang dilaksanakan dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas tersebut, dengan demikian perlu adanya komunikasi internal serta keahlian yang baik agar meningkatkan semangat kerja pegawai.

## **PENUTUP**

Komunikasi sebagai salah satu alat dalam menjalankan proses kegiatan pencapaian tujuan, maka apabila komunikasi berjalan dengan baik dan efektif maka akan mengakibatkan daya guna organisasi lebih besar dalam pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya organisasi dalam usaha pimpinan mempengaruhi kegiatan bawahannya, maka penting kiranya untuk diketahui oleh pimpinan bagaimana komunikasi yang efektif dapat diterapkan agar mereka dapat memimpin bawahannya dengan lebih berhasil.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan betapa pentingnya proses kegiatan komunikasi bagi seorang pimpinan untuk dapat menyampaikan pesan-pesan yang telah digariskan oleh suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya

konflik antar pegawai. Sebaliknya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Abdurrachman, Oemi 1983, *Dasar-Dasar Publik Relation*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendy, Onong, Ucahjana, 1993, *Human Relation dan Public Relation*, Bandung: CV. Mandar Maju.