

## **Meningkatkan Komunikasi Organisasi di Kantor Desa Sukarame, Carita, Pandeglang**

<sup>1)</sup>Dyas Mulyani Benazir, <sup>2)</sup>Nurhayati, <sup>3)</sup>Zaki Zaenal Arifin

Dosen Prodi Administrasi Perkantoran, Universitas Pamulang

*E-mail:* dosen02480@unpam.ac.id

### **Abstrak**

Setiap orang dalam organisasi harus bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Kerja sama dalam organisasi biasanya digunakan dalam hal menyusun rencana kerja, pembagian tugas agar semuanya berjalan secara efektif dan efisien. Dalam suatu organisasi, komunikasi dilaksanakan untuk menggerakkan aktivitasnya. Komunikasi merupakan unsur pokok dalam suatu organisasi karena di dalamnya terdapat interaksi sosial yang dilandasi oleh adanya pertukaran makna untuk mengintegrasikan tindakan-tindakan individu. Dalam sebuah sistem komunikasi, situasinya adalah hubungan antara manusia. Dalam sebuah sistem komunikasi organisasi status tersebut adalah hubungan antara orang di departemen. Menciptakan lingkungan atau situasi yang lebih cocok untuk kondisi departemen, pada saat yang sama bahwa departemen berada dalam posisi, menghasilkan figur atau gambar yang menyesuaikan dengan situasi seseorang. Hasil kegiatan ini staf di kantor pemerintahan salah satunya kantor desa Sukarame, dimana staf kantor desa juga membutuhkan komunikasi di semua bagian yang terkait dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

**Kata Kunci:** Meningkatkan, Komunikasi Organisasi,

### ***Abstract***

*Everyone in the organization must work together to achieve organizational goals. Cooperation in organizations is usually used in terms of preparing work plans, dividing tasks so that everything runs effectively and efficiently. In an organization, communication is carried out to drive its activities. Communication is a basic element in an organization because in it there is social interaction which is based on the exchange of meaning to integrate individual actions. In a communication system, the situation is the relationship between humans. In an organizational communication system, status is the relationship between people in departments. Creating an environment or situation that is more suitable for the conditions of the department, at the same time that the department is in position, produces a figure or image that adapts to one's situation. The results of this activity are staff in government offices, one of which is the Sukarame village office, where village office staff also need communication in all related parts of the organization in order to achieve organizational goals.*

**Keywords:** *improving, organizational communication.*

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bekerja sama Kantor Desa Sukarame, Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang, yang berlokasi di Jalan Raya Carita No. 20, Sukarame, Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang, Banten.

Suatu organisasi apapun bentuk dan bidang kegiatannya akan selalu melibatkan komunikasi dalam upaya pertukaran dan penyebaran informasi sebagai langkah untuk mencapai tujuan utama organisasi. Hal ini sesuai dengan pengertian bahwa organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerja sama dan mutlak dibutuhkan komunikasi antar individu yang terlibat dalam proses kerja sama tersebut (Soemirat dan Ardianto, 1994: 213).

Individu dalam organisasi tentunya adalah tenaga kerja atau karyawan, yang merupakan salah satu unsur dalam organisasi. Karyawan merupakan aset perusahaan yang terpenting dalam organisasi karena mereka dapat menggerakkan, melaksanakan serta merealisasikan tujuan organisasi dengan menggunakan perencanaan yang matang, modal serta kecanggihan teknologi. Karyawan bukan sekedar alat tetapi suatu personalitas yang rumit yang berinteraksi dalam situasi kelompok mengingat bahwa faktor manusia itu mutlak harus ada dalam organisasi bahkan melebihi faktor-faktor lainnya, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih serius dalam manajemennya.

Setiap orang dalam organisasi harus bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Kerja sama dalam organisasi biasanya digunakan dalam hal menyusun rencana kerja, pembagian tugas agar semuanya berjalan secara efektif dan efisien. Jadi bagaimana mungkin bisa melakukan kerja sama tanpa adanya komunikasi.

Dalam suatu organisasi, komunikasi dilaksanakan untuk menggerakkan aktivitasnya. Komunikasi merupakan unsur pokok dalam suatu organisasi karena didalamnya terdapat interaksi sosial yang dilandasi oleh adanya pertukaran makna untuk mengintegrasikan tindakan-tindakan individu.

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu organisasi. Komunikasi adalah proses penyampaian info dan pengertian dari satu orang ke orang yang lain, dan cara penyampaian gagasan, fakta pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain (Davis & Newstrom, 1993: 150). Komunikasi dapat digunakan sebagai motivasi dan rangsangan bagi para anggota organisasi untuk memenuhi tujuan organisasi.

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi merupakan interaksi antara individu – individu organisasi yaitu interaksi antara semua orang yang ada didalam organisasi baik atasan maupun bawahan. Komunikasi tersebut bisa terjadi secara horizontal (antara sesama karyawan) dan komunikasi secara vertikal (antara atasan dengan bawahan).

Para karyawan terbagi menjadi beberapa tingkatan level manajemen yang didalamnya terjadi komunikasi dari atasan kepada bawahan, dari bawahan kepada atasan, dan antar sesama karyawan

baik yang satu divisi maupun berbeda divisi. Diantara orang-orang tersebut saling terjadi pertukaran pesan atau informasi melalui jaringan komunikasi informal maupun komunikasi formal.

Komunikasi secara formal berarti pesan atau informasi yang tersebar mengikuti struktur formal organisasi. Komunikasi formal semestinya dapat berjalan secara lancar karena dilakukan berdasarkan hubungan hirarki dalam organisasi. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak dijumpai kendala, antara lain orang lebih sering berkomunikasi hanya dengan anggota kelompoknya sendiri dibandingkan dengan anggota kelompok yang lain. Karyawan lebih suka berkomunikasi dengan orang yang memiliki status atau level lebih tinggi dibanding dengan pegawai yang sama levelnya, dan mereka menghindari untuk berkomunikasi dengan pegawai yang levelnya lebih rendah.

Selain komunikasi formal diatas, dalam organisasi juga terdapat komunikasi informal. Komunikasi ini arah gerakannya ke segala arah, tidak menentu, karena merupakan interaksi diantara anggota dalam organisasi, biasa disebut selentingan (*grapevine*). Komunikasi informal terjadi karena karyawan merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan oleh organisasinya, walaupun seringkali komunikasi ini tidak dapat dipercaya kebenarannya.

Korelasi atau hubungan antara Ilmu Komunikasi dan organisasi terletak pada pengamatan berpusat pada manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. "Bentuk komunikasi apa yang terjadi," metode dan teknik apa yang digunakan, "alat apa yang digunakan," apa prosesnya, dan apa faktor penghambatnya. Tujuan utama dalam belajar komunikasi adalah untuk meningkatkan organisasi. Meningkatkan organisasi sering diartikan sebagai "memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen."

Kata lain bahwa setiap orang dapat mempelajari komunikasi organisasi untuk menjadi seorang manajer yang lebih baik. Beberapa orang berpendapat bahwa manajemen adalah komunikasi, seringkali teori dan instruksi tradisional tentang organisasi dan komunikasi organisasi ditulis dari perspektif manajerial dan sangat menekankan pandangan objektif. Kantor adalah pusat dari jaringan komunikasi organisasi, terlepas dari apakah alat atau fasilitas yang tersedia sederhana atau sangat canggih. Komunikasi dapat terjadi dalam organisasi itu sendiri atau antara organisasi dan komunitas eksternal.

Komunikasi organisasi diartikan sebagai visualisasi dan interpretasi pesan antara unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu. Suatu organisasi yang terdiri dari unit-unit komunikasi dalam suatu hubungan hierarkis satu sama lain dan bekerja dalam suatu

lingkungan. Gambar berikut menggambarkan konsep sistem komunikasi organisasi. Garis putus-putus menggambarkan gagasan bahwa hubungan ditentukan secara alami, mereka juga menunjukkan bahwa struktur organisasi fleksibel dan dapat berubah sebagai respons terhadap kekuatan lingkungan internal dan eksternal.

Komunikasi dalam organisasi berlangsung setiap saat, setidaknya satu orang yang menempati posisi dalam sebuah organisasi melakukan pertunjukan. Karena fokusnya adalah pada komunikasi antara anggota organisasi. Analisis komunikasi organisasi tentang studi banyak transaksi yang terjadi secara bersamaan. Sistem didefinisikan oleh kumpulan (1973) sebagai “entitas saat ini yang mampu berada dalam dua atau lebih keadaan.”

Dalam sebuah sistem komunikasi, situasinya adalah hubungan antara manusia. Dalam sebuah sistem komunikasi organisasi status tersebut adalah hubungan antara orang di Departemen. Unit kebijakan komunikasi organisasi adalah orang di departemen. Orang dapat disosiasi oleh Departemen, menciptakan lingkungan atau situasi yang lebih cocok untuk kondisi Departemen, pada saat yang sama bahwa Departemen berada dalam posisi, menghasilkan figur atau gambar yang menyesuaikan dengan situasi orang.

Sebagai sebuah organisasi kantor desa Sukarame juga membutuhkan komunikasi di semua bagian yang terkait dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, tim pengabdian tertarik melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan tema dan judul “Meningkatkan Komunikasi Organisasi di Kantor Desa Sukarame, Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang”.

## **METODE PELAKSANAAN**

Sebelum pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, semua persyaratan yang harus dipenuhi:

1. Pengajuan permohonan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ke objek sasaran.
2. Pengajuan permohonan kontrak kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) universitas.
3. Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM dosen kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) universitas.
4. Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM mahasiswa kepada Ketua Program Studi.
5. Pengajuan Proposal Kegiatan.
6. Pembuatan materi PKM.

7. Pembuatan Banner dan Plakat.

8. Persiapan perlengkapan lain seperti laptop, *projector*, kabel dan *sound system*

Sebelum melakukan pengabdian tim PKM melakukan survei pendahuluan ke kelompok sasaran yaitu Kantor Desa Sukarame, Carita, Pandeglang, kemudian mendapatkan data-data terkait hal apa yang nanti disampaikan dan dilakukan pada saat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.

Studi literatur berupa konsep, teori dan generalisasi yang dijadikan landasan berfikir untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat. Tahap ini dilakukan dengan mencari, membaca, dan mempelajari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas baik melalui buku-buku, jurnal PKM sebelumnya yang ada kaitannya dengan PKM dan dari bahan-bahan yang mendukung lainnya seperti dari internet, berdiskusi dengan Kaprodi dan rekan-rekan dosen mengenai hal-hal yang berkaitan dengan PKM sehingga memberikan landasan bagi pembahasan teoritis.

Tim PKM menghubungi sekretaris kantor desa Sukarame Carita Pandeglang untuk merumuskan format apa yang tepat untuk memberikan pelatihan untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi di kantor desa Sukarame. Kemudian sekretaris memberikan permasalahan yang dihadapi staf dalam komunikasi di organisasi.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bekerja sama Kantor Desa Sukarame, Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang, yang berlokasi di Jalan Raya Carita No. 20, Sukarame, Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang, Banten.

## PEMBAHASAN DAN HASIL



**Gambar 1.** Pelaksanaan PKM

Pembahasan dan hasil dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini yaitu antara lain adalah:

1. Meningkatkan Komunikasi Organisasi di Kantor Desa Sukarame, Carita, Pandeglang

Ada beberapa langkah yang dilakukan oleh pengabdi saat melakukan pengabdian kepada Masyarakat di Desa Sukarame: [a] Pengabdi memberikan penjelasan tentang pentingnya meningkatkan komunikasi dalam suatu organisasi; [b] Pengabdi memberikan materi tentang komunikasi organisasi kepada seluruh perangkat desa karena komunikasi merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi; [c] Pengabdi meminta beberapa perangkat desa untuk praktik bagaimana cara menerapkan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi.

2. Hambatan-hambatan dalam komunikasi organisasi di Kantor Desa Sukarame, sebagai berikut:

[a] Hambatan Fisik: Lingkungan yang Bising: Suara bising di sekitar dapat mengganggu konsentrasi dan pendengaran; [b] Jarak: Jarak yang terlalu jauh antara pengirim dan penerima pesan bisa mengurangi efektivitas komunikasi; [c] Gangguan Teknologi: Masalah teknis seperti koneksi internet yang buruk atau gangguan pada alat komunikasi.

3. Hambatan Psikologi; [a] Stres dan Emosi: Emosi yang kuat seperti marah atau sedih dapat mempengaruhi cara seseorang menerima dan mengirim pesan; [b] Prasangka dan Bias: Sikap atau pandangan negatif terhadap orang lain dapat menghalangi pemahaman yang objektif

4. Hambatan Bahasa: [a] Perbedaan Bahasa: Bahasa yang berbeda atau penggunaan istilah teknis yang tidak dipahami oleh penerima; [b] Kata-kata yang Tidak Jelas: Penggunaan kata-kata yang ambigu atau tidak spesifik dapat menyebabkan kebingungan.

5. Hambatan Budaya: [a] Perbedaan Budaya: Nilai-nilai, norma, dan kebiasaan yang berbeda dapat mempengaruhi interpretasi pesan; [b] Konflik Antarbudaya: Ketidappahaman terhadap budaya lain dapat menyebabkan kesalahpahaman.

6. Hambatan Organisasi: [a] Struktur Hierarki: Struktur organisasi yang kaku dapat memperlambat aliran informasi; [b] Saluran Komunikasi yang Tidak Efektif: Penggunaan saluran yang tidak tepat untuk menyampaikan pesan dapat menyebabkan distorsi.

7. Hambatan Personal; [a] Kurangnya Keterampilan Komunikasi: Ketidakmampuan untuk menyampaikan atau menerima pesan dengan jelas; [b] Perbedaan Gaya Komunikasi: Gaya komunikasi yang berbeda antara pengirim dan penerima dapat menyebabkan miskomunikasi.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, penting untuk meningkatkan kesadaran dan

keterampilan komunikasi, menggunakan teknologi dengan bijak, serta memahami dan menghargai perbedaan budaya dan individual.

Begitu pula dengan perangkat desa di kantor desa Sukarame selalu berupaya untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pelaporan dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan organisasi, baik itu perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi non-profit.
2. Seluruh perangkat desa di kantor desa Sukarame, Carita, Pandeglang selalu berupaya untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada seluruh perangkat desa di kantor desa Sukarame agar lebih meningkatkan lagi komunikasi dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khomsahrial, Romli. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- S. Djuarsa Senjaya. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka