

URGENSI *HUMAN RELATION* BAGI ORGANISASI

Juni Wati Sri Rizki

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
Jalan T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang Padangsidempuan
E-mail: juniwatisririzki@gmail.com

Abstrak

Salah satu permasalahan yang kerap muncul di dalam organisasi adalah ketidakharmonisan hubungan antara pimpinan dengan anggotanya, atau antara sesama anggota. Permasalahan ini disebabkan adanya hambatan gangguan dalam komunikasi organisasi. Seluruh aktivitas organisasi akan berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing jika komunikasi berlangsung secara efektif dalam semua lini organisasi. Sebaliknya, kegagalan dalam membina komunikasi yang efektif dan harmonis, akan terhambatnya pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi. Tanpa komunikasi tidak ada koordinasi, dan tanpa koordinasi akan terjadi tumpang tindih pekerjaan, kesimpangsiuran informasi, dan kesalahpahaman dalam memaknai dan melaksanakan tugas-tugas keorganisasian. Pimpinan organisasi merupakan ujung tombak organisasi untuk mewujudkan kenyamanan, menghadirkan motivasi, serta menumbuhkan loyalitas terhadap organisasi. Oleh karena itu, seorang pimpinan organisasi harus memiliki kecerdasan dan kecakapan komunikasi melebihi kapasitas komunikasi anggotanya.

Abstract

One of the problems that often arise in the organization is the disharmony relationship between the leadership with its members, as well as among members. This problem is caused by the barrier disruption in organizational communication. The entire activity of the organization will run properly in accordance with the duties and functions of each if communication within organizations takes place effectively in all lines of the organization. Conversely, failure to establish effective communication and harmonious will lead to delays in the implementation of tasks within the organization. Without communication there is no coordination, and without coordination would avoid overlap of work, disinformation and misconceptions in defining and executing organizational tasks. The leader of the organization is spearheading the organization to realize the convenience of work, presenting the motivation and foster loyalty to the organization. Therefore, an organization's leaders must have the intelligence and skill of communication exceeds the communication capacity of their subordinates.

Kata Kunci: Komunikasi, organisasi, *human relation*, loyalitas dan motivasi.

Pendahuluan

Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan, ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya guna mencapai kesamaan makna.¹ Merujuk pada pemahaman tersebut, maka komunikasi merupakan aktivitas yang kompleks yang melibatkan pikiran, perasaan, ide-ide, dan kecakapan dalam mengemas dan menyampaikan informasi serta memaknainya

Komunikasi adalah hal yang tidak mungkin dihindari dalam kehidupan, karena ia hadir dalam semua bidang, dalam berbagai konteks dan dalam berbagai lingkup (*omnipresent*), antara lain dalam lingkup organisasi. Komunikasi merupakan elemen penting dalam sebuah organisasi, baik formal maupun non formal.

Seluruh aktivitas organisasi akan berjalan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing jika komunikasi dalam organisasi berlangsung secara efektif dalam semua lini organisasi. Sebaliknya, kegagalan dalam membina komunikasi yang efektif dan harmonis akan menyebabkan terhambatnya pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi. Tanpa komunikasi tidak ada koordinasi, dan tanpa koordinasi akan terjadi tumpang tindih pekerjaan, kesimpangsiuran informasi, dan kesalahpahaman dalam memaknai dan melaksanakan tugas-tugas keorganisasian.

Dalam konteks organisasi, pemahaman mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya, lancar-tidaknya arus dan pola hubungan komunikasi antara pimpinan dan anggota serta efektif-tidaknya kinerja organisasi dalam rangka pencapaian tujuan bersama merupakan contoh sederhana untuk menggambarkan urgensi komunikasi di dalam organisasi.² Pimpinan memegang peranan penting dalam membangun komunikasi yang efektif di dalam organisasi. Sebagai *top leader*, pimpinan organisasi seyogianya menjadi panutan sekaligus pengayom dalam organisasi. Pimpinan organisasi merupakan ujung tombak organisasi untuk mewujudkan kenyamanan dalam bekerja, menghadirkan motivasi untuk berprestasi, serta menumbuhkan loyalitas terhadap organisasi.

¹Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta, Kencana: 2007), hlm. 267.

²*Ibid.*

Oleh karena itu, seorang pimpinan organisasi harus memiliki kecerdasan dan kecakapan komunikasi melebihi kapasitas komunikasi anggotanya. Dalam hal ini, seorang pimpinan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan dalam situasi komunikasi formal, lebih dari itu seorang pimpinan seharusnya juga mampu membina komunikasi yang harmonis dengan anggotanya dalam situasi non formal sehingga hubungan komunikasi yang terjalin tidak hanya sebatas hubungan kerja, namun juga terbangun hubungan kekeluargaan yang berdampak pada tumbuhnya rasa nyaman, rasa saling memiliki dan membutuhkan, sikap saling mendukung untuk mencapai keberhasilan dan sikap saling pengertian dalam menghadapi masalah-masalah pekerjaan maupun masalah-masalah kehidupan pribadi yang berdampak pada pekerjaan.

Kenyataannya, tidak semua pimpinan organisasi memiliki kompetensi komunikasi yang memadai. Akibatnya, muncul gangguan dan hambatan komunikasi yang menyebabkan berbagai konflik internal di dalam organisasi. Sebagai contoh, beberapa kali media massa memberitakan tentang demonstrasi baik oleh kalangan mahasiswa, karyawan/ profesional, maupun berbagai kelompok masyarakat, yang muaranya adalah menuntut pimpinannya masing-masing untuk lebih memenuhi hak-hak mereka, sebagai kewajiban dari pimpinannya. Demonstrasi yang pada umumnya disertai aksi kekerasan dan pengrusakan fasilitas adalah bukti kegagalan pimpinan dalam menjalin komunikasi yang efektif dan harmonis dalam organisasi yang dipimpinnya. Komunikasi yang efektif dan harmonis sendiri dapat terwujud melalui *human relation* (hubungan manusiawi).

Tulisan ini mengkaji tentang urgensi *human relation* dalam komunikasi organisasi. Pembahasan ini penting di lakukan karena hingga saat ini tidak jarang ditemukan konflik internal dalam berbagai organisasi, baik organisasi yang berkiprah dalam bidang pendidikan, ekonomi, politik, maupun di bidang sosial-keagamaan. Untuk mengatasinya diperlukan komunikasi yang efektif dan harmonis. Salah satunya dengan menerapkan teknik *human relation*. Istilah *human relation* dalam tulisan ini secara sengaja tidak diterjemahkan ke bahasa Indonesia untuk tidak mengaburkan maknanya, mengingat belum ditemukannya istilah yang baku dalam bahasa Indonesia. Dalam *human relation* pemenuhan kebutuhan anggota organisasi harus menjadi prioritas utama organisasi. Oleh

karena itu seorang pimpinan organisasi mutlak harus memiliki kompetensi komunikasi yang memadai sehingga mampu menghadapi berbagai situasi komunikasi dengan cara yang elegan dan berwibawa.

Organisasi dan Komunikasi

Organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang berhierarki secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu.³ Ada banyak kata kunci dalam pengertian tersebut yang mengisyaratkan pentingnya komunikasi di dalam organisasi. Tanpa komunikasi, hierarki kedudukan dan kewenangan dalam organisasi tidak akan berfungsi secara efektif. Tanpa komunikasi, pembagian tugas tidak akan berjalan dengan baik. Dan tanpa komunikasi tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Definisi organisasi yang senada dengan itu telah muncul sebelumnya sebagaimana yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito (seorang penulis *hand book of interpersonal communication*), bahwa organisasi adalah sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi memiliki struktur formal maupun informal.⁴ Dalam hal ini, organisasi memiliki jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi dimaksud memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas dan masing-masing individu dalam posisinya memiliki tanggungjawab terhadap bidang tugasnya.⁵

Merujuk pada kedua pendapat tersebut, maka organisasi sangat erat kaitannya dengan komunikasi. Komunikasi adalah bagian yang tak terpisahkan dari organisasi. Dari sinilah muncul bidang kajian komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.⁶

Kompleksitas jabatan, tugas dan tanggung jawab serta permasalahan yang muncul di dalam organisasi menuntut adanya beragam strategi komunikasi.

³*Ibid.*, hlm. 273.

⁴*Ibid.*

⁵*Ibid.*, hlm. 274.

⁶R. Wayne Pace and Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, diterjemahkan oleh Deddy Mulyana, dkk. (Bandung, Remaja Rosdakarya: 2010), hlm. 31

Tujuannya adalah agar setiap pesan dan informasi yang disebarkan dan dipertukarkan dalam komunikasi organisasi dapat dipahami, diterima dan diterapkan bersama demi tercapainya tujuan organisasi. Salah satu teknik komunikasi yang sangat relevan untuk digunakan dalam konteks ini adalah *human relation*, yang mana tujuannya adalah untuk saling mempengaruhi dan mencapai kepuasan bersama di antara partisipan komunikasi. *Human relation* melibatkan aspek kejiwaan (rohaniah) yang mendalam.

Human Relation dalam Organisasi

Ada banyak pengertian *human relation*, antara lain sebagaimana yang dikemukakan dalam kamus bisnis berikut ini: *Human relation is a discipline within resource management which addresses interpersonal behaviors. Factors that are considered include leadership; communication; team building; and negotiation, facilitation and mediation abilities.*⁷ Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa *human relation* erat kaitannya dengan perilaku antarpribadi dalam manajemen (organisasi), yang melibatkan kepemimpinan; komunikasi; tim kerja; serta negosiasi, fasilitasi dan kemampuan mediasi.

Sumber lainnya menyebutkan bahwa: *Human relation is the study of group behavior for the purpose of improving interpersonal relationships, as among employees.*⁸ Dalam hal ini *human relation* menyoroti tingkah laku kelompok untuk tujuan meningkatkan hubungan antarpribadi di antara mereka (para pekerja). Definisi tersebut agaknya berangkat dari asumsi bahwa perilaku individu dalam hubungan antarpribadi sangat erat kaitannya dengan perilaku kelompok (organisasi). Sistem yang dibangun dalam organisasi akan mempengaruhi pola hubungan antarpribadi dalam kelompok. Dengan kata lain, suasana yang akrab di antara anggota kelompok akan terbangun jika organisasi tempat mereka bernaung memberikan peluang untuk itu. Sebaliknya, suasana yang kaku akan menyebabkan hubungan antarpribadi yang tidak akrab di dalam organisasi.

Adapun pendapat lainnya menyebutkan bahwa: *Human relation is a study of human problems arising from organizational and interpersonal relations (as in industry. Human relation is a course, study, or program designed to develop better*

⁷ www.businessdictionary.com, diakses pada 14 April 2015, pukul 12.25.

⁸ <http://dictionary.reference.com>, diakses pada 14 April 2015, pukul 12.37.

interpersonal and intergroup adjustments.⁹Pendapat tersebut cukup spesifik mengkaji tentang persoalan-persoalan manusia yang timbul dari organisasi dan hubungan antarpribadi dan juga mengkaji tentang upaya-upaya untuk membangun hubungan antarpribadi yang lebih baik di antara anggota organisasi/ instansi.

Merujuk pada berbagai definisi yang dikemukakan tersebut, dapat diperoleh pemahaman bahwa intinya *human relation* adalah salah satu teknik komunikasi untuk membangun hubungan antarpribadi yang lebih akrab dan harmonis yang ditandai dengan komunikasi efektif dalam rangka pencapaian tujuan bersama. Aktivitas itu sendiri tidak terlepas dari pola kepemimpinan dan upaya-upaya penyesuaian diri antarpribadi maupun antar kelompok.

Human Relation, Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi dalam Islam

Onong Uchjana Effendy, salah seorang ilmuwan komunikasi yang sangat berjasa dalam pengembangan ilmu komunikasi di Indonesia memberikan batasan *human relation* dalam dua konteks, yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit *human relation* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka, dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekerjaan (*work organization*). Adapun tujuannya adalah untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif serta perasaan bahagia dan puas hati.¹⁰

Dalam konteks tersebut, kajian terhadap *human relation* hanya difokuskan pada suasana hubungan di lingkungan organisasi. Sedangkan dalam arti luas, *human relation* dapat berlangsung pada semua bidang kehidupan sosial, kapan saja, dandi mana saja, tidak terikat ruang dan waktu.¹¹Sebagai makhluk sosial manusia tidak bisa hidup sendiri di muka bumi ini. Manusia senantiasa membutuhkan interaksi dengan manusia lain baik secara berkelompok atau individu, baik dengan anggota kelompoknya maupun di luar kelompoknya. Islam mengajarkan umatnya untuk senantiasa menjaga hubungannya dengan manusia (*hablum min as-naas*), di samping menjaga hubungannya dengan Allah SWT

⁹ <http://www.merriem-webster.com>, diakses pada 14 April 2015, pukul 12.41.

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Human Relation dan Public Relation*. (Bandung, Mandar Maju: 1993), hlm. 45.

¹¹ *Ibid.*

(*hablum min Allah*). Allah SWT mengingatkan kita dalam Alqur'an surah *Shaadl* 38 ayat 24 berbunyi:

وَأَنَّ كَثِيرًا مِنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ

Artinya:

*“Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini.”*¹²

Berdasarkan ayat tersebut terungkap bahwa ada kecenderungan manusia melakukan kezaliman di antara sesamanya ketika mereka berhimpun dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu Allah SWT mengingatkan bahwa hanya orang-orang yang beriman dan beramal salehlah yang akan terhindar dari kezaliman dimaksud. Dengan keimanan yang teguh, seorang individu akan menyadari hakikat dirinya sebagai hamba Allah SWT yang memiliki hak dan kedudukan yang sama dengan individu lainnya di hadapan Allah SWT. Oleh karena itu, individu yang demikian ia akan membentengi dirinya dengan amal-amal saleh sehingga ia akan terbebas dari perbuatan zalim terhadap sesamanya.

Hal tersebut juga berlaku dalam hubungan antara seorang pimpinan dan yang dipimpin. Menurut Hadari Nawawi, pimpinan memikul kewajiban dan tanggung jawab menciptakan dan membina hubungan manusiawi yang efektif, tidak saja dalam kepemimpinan keagamaan, akan tetapi dalam semua bidang kehidupan. Setiap umat Islam yang mendapatkan amanah menjadi pimpinan harus menyadari bahwa kepemimpinannya itu merupakan karunia, titipan, dan pinjaman Allah SWT.¹³ Dan yang perlu disadari oleh seorang pimpinan adalah bahwa tugas seorang pimpinan adalah untuk melindungi dan mengayomi hak-hak anggotanya, sehingga para anggota merasa aman, nyaman dan terpenuhi hak-haknya. Seorang pimpinan harus memiliki keteladan yang baik dalam hal

¹² [http:// www.alqur'an-digital.com](http://www.alqur'an-digital.com), versi 21. 2004.

¹³ Hadari Nawawi, *Kepemimpinan menurut Islam* (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press: 1993), hlm. 13

pengetahuan, sikap maupun perilakunya, sehingga kredibilitas seorang pemimpin itu akan terbangun.

Pimpinan yang baik adalah pimpinan yang menyadari tugas dan tanggung jawabnya sebagai pimpinan di dalam organisasi sehingga ia senantiasa menjaga hubungan baik dan kewibawaannya di mata anggotanya. Dalam membina human relation dengan anggota, maka perhatian utama pimpinan haruslah difokuskan pada keseimbangan antara hak dan kewajiban anggota. Pimpinan harus selalu berupaya untuk memotivasi anggota untuk selalu berprestasi dan meningkatkan kualitas kinerjanya. Bagi anggota yang berprestasi, pimpinan harus memberikan apresiasi sehingga anggota dimaksud merasa dihargai. Sebaliknya, jika anggota melakukan kesalahan maka pimpinan seyogianya menegur dan mengingatkan dengan cara yang santun, sehingga anggota tidak merasa dipermalukan. Agar penerapan *human relation* dalam organisasi berlangsung dengan baik, maka seharusnya setiap pimpinan dan anggota organisasi memahami prinsip-prinsip *human relation*.

Prinsip-prinsip dan penerapan *Human Relation* dalam organisasi

Menurut Oemi Abdurrahman, untuk melaksanakan *human relation* di lingkungan organisasi paling tidak ada 8 prinsip *human relation*¹⁴ yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut:

- a. *Importance of the individual* (pentingnya individu)
- b. *Mutual acceptance* (saling menerima)
- c. *Common interest* (kepentingan bersama)
- d. *Open communication* (komunikasi terbuka)
- e. *Employees participation* (partisipasi pegawai)
- f. *Local identity* (identitas lokal)
- g. *Local need* (kepentingan setempat)
- h. *High moral standarts* (standar-standar moral yang tinggi)

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa di dalam membina *human relation*, maka eksistensi masing-masing individu di dalam organisasi diakui dan dihormati. Oleh karena itu harus dibangun sikap saling menerima di

¹⁴Oemi Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung, Citra Aditya Bakti: 2001), hlm. 17.

antara anggota organisasi. Selain itu, perbedaan kepentingan merupakan hal yang riskan di dalam organisasi. Oleh karena itu, seorang pimpinan organisasi harus bijak dalam menyatukan kepentingan-kepentingan yang berbeda tersebut, sehingga yang muncul adalah kepentingan bersama, tanpa membuat individu atau sekelompok orang merasa terzalimi.

Seorang pimpinan juga harus menjalin komunikasi yang akrab dan terbuka dengan jajarannya maupun dengan para anggotanya. Hal ini untuk menghindari sikap saling curiga dan juga untuk menjalin hubungan yang akrab di dalam organisasi. Dengan demikian, diharapkan para anggota akan senantiasa merasa sebagai bagian dari organisasi, yang mana hal ini akan mewujudkan dalam bentuk partisipasi dalam setiap upaya pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, harus dilakukan dengan cara-cara yang benar dan dengan menggunakan standar-standar moral yang tinggi. Pelanggaran sekecil apapun harus dihindari.

Dalam konteks organisasi kekerjaan (dunia kerja), penerapan *human relation* dapat diuraikan lebih rinci sebagai berikut. Pertama, harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu di dalam organisasi. Dalam kehidupan masyarakat pada umumnya dan organisasi pada khususnya perlu dijaga atau dicegah agar jangan sampai timbul pertentangan yang runcing antara tujuan individu dengan tujuan organisasi. Oleh karena itu, harus diupayakan adanya sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan individu dalam organisasi dengan meyakinkan apabila tujuan organisasi tercapai maka berarti tujuan individu di dalam organisasi itu juga tercapai.

Kedua, terbangunnya suasana kerja yang menyenangkan. Hal ini ditandai dengan adanya pekerjaan-pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan di dalam organisasi. Orang yang sungguh-sungguh ingin bekerja dan berprestasi biasanya tidak menyenangi pekerjaan yang bersifat rutin. Baginya pekerjaan yang rutin akan membosankan. Sebaliknya pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan akan memperbesar kegairahan bekerjanya, memperluas imajinasi dan memperhebat daya kreasi dan inisiatifnya. Adanya tantangan dalam bekerja akan menghilangkan kejenuhan dalam bekerja. Selain itu, dengan adanya tantangan maka para anggota organisasi akan termotivasi untuk saling menunjukkan

kemampuan terbaiknya, sehingga masing-masing akan berlomba-lomba dalam mencapai prestasi kerja.

Kepuasan dalam bekerja akan tercapai bila kita berhasil dalam mengatasi tantangan-tantangan yang ada. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil kerja terhadap ekspektasi mereka.¹⁵ Di samping kepuasan kerja, suasana kerja juga akan terasa lebih menyenangkan manakala terjalin hubungan kerja yang akrab dan harmonis di antara anggota organisasi sehingga masing-masing anggota organisasi seolah-olah menemukan keluarga baru dan menjadikan organisasi sebagai rumah barunya. Dengan demikian, mereka akan lebih betah dalam bekerja. Untuk menjalin hubungan yang akrab dan harmonis, sebaiknya dimulai dari pimpinan. Jika pimpinan terlalu menjaga jarak dengan para anggotanya, maka hal ini akan berpengaruh terhadap pola hubungan antarpribadi maupun antarkelompok di dalam organisasi.

Ketiga, Lingkungan kerja yang mendukung kegairahan dalam bekerja. Tersedianya sarana, prasarana atau fasilitas yang memadai di dalam organisasi akan mempengaruhi efektivitas dalam bekerja. Kendala dan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan sering disebabkan oleh tidak tersedianya perlengkapan yang diperlukan. Jika fasilitas yang disediakan organisasi memadai, maka anggota organisasi akan lebih fokus dalam bekerja. Oleh karena itu, seorang pimpinan organisasi harus berupaya untuk memenuhi kecukupan fasilitas di dalam organisasi yang dipimpinnya. Ruang kerja yang kondusif akan mendukung proses kreatif dalam menghasilkan ide-ide cemerlang dalam bekerja. Selanjutnya, ide-ide cemerlang dimaksud akan berguna dan terwujud manakala alat-alat dan bahan-bahan yang diperlukan tersedia. Bahkan tidak jarang ide-ide kreatif muncul karena terinspirasi dari ketersediaan alat dan bahan dan juga karena dukungan lingkungan fisik.

Keempat, Perlakuan yang adil. Seorang pimpinan organisasi harus memberikan perhatian yang cukup bagi setiap anggotanya. Pimpinan harus memahami perbedaan-perbedaan potensi, minat dan kualitas kinerja anggotanya.

¹⁵ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Diterjemahkan dari "Marketing Management, Thirteenth Edition" oleh Bob Sabran (Jakarta, Erlangga: 2009), hlm. 138-139.

Pimpinan organisasi harus mampu mengoptimalkan potensi-potensi yang ada dengan memberikan perhatian dan kesempatan yang adil bagi setiap anggotanya untuk mengaktualisasikan diri. Seseorang yang diberi kepercayaan untuk mengembangkan kemampuannya akan merasa dirinya dihargai. Dengan demikian ia akan merasa percaya diri untuk mengaktualisasikan kemampuannya. Sebaliknya, orang yang tidak pernah diberi kesempatan dan kepercayaan, lambat laun potensi yang ada dalam dirinya akan terpendam dan terpasung.

Kelima, informalitas yang wajar dalam organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang dipimpin secara demokratis. Administrasi dan manajemen yang demokratis sering disebut dengan istilah *open administration and management*. Sifat keterbukaan organisasi yang demokratis, dimanifestasikan terutama lewat hubungan kerja yang informal tanpa melupakan segi formal dalam lingkungan kerja. Pimpinan organisasi harus dapat menciptakan keseimbangan antara informalitas dan formalitas dalam hubungan kerja. Jika informalitas dibiarkan terlalu merajai hubungan kerja, rasa hormat kepada pimpinan berkurang. Sebaliknya jika formalitas terlalu menonjol maka kekakuan hubungan kerja timbul dan berakibat pada kelambanan dalam bekerja.

Keenam, Tidak memperlakukan manusia sebagai mesin. Berbeda dengan mesin, materi, metode atau alat-alat produksi lainnya, manusia ingin diperlakukan secara terhormat, kepribadiannya diakui, keinginannya diperhatikan, kebutuhan material dan non-materialnya dipenuhi dan kemampuannya dikembangkan secara teratur dan berkesinambungan. Oleh karena itu dalam membina *human relation*, seorang pimpinan organisasi harus benar-benar memperhatikan kondisi kejiwaan dan kepribadian anggotanya. Setiap individu memiliki kepribadian yang unik. Dan keadaan emosi manusia bisa saja berubah setiap saat, karena lingkungan eksternal juga turut mempengaruhi kondisi emosi manusia. Selain itu, secara fisik manusia juga memiliki keterbatasan tenaga dan kemampuan. Oleh karena itu, seorang pimpinan yang bijaksana tidak akan mengeksploitasi bawahannya secara tidak manusiawi meskipun hal itu dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Ketujuh, kembangkan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal. Setiap anggota organisasi harus memperoleh kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan kemampuan konseptual, teknis dan maupun

kapasitas mentalnya, melalui program pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat pelatihan jabatan maupun pelatihan mental dan spiritual. Idealnya manusia memiliki beraneka macam potensi dan kecerdasan. Namun, adakalanya potensi dan kecerdasan tersebut tidak muncul karena kurang terasah. Salah satu upaya untuk mengoptimalkannya adalah melalui kegiatan pendidikan atau pelatihan. Oleh karena itu, seorang pimpinan organisasi harus memberikan akses yang seluas-luasnya bagi anggotanya dalam rangka optimalisasi dan maksimalisasi kemampuannya.

Kedelapan, pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik. Pimpinan harus rela, peka dan cepat mengakui dan menghargai pelaksanaan tugas yang berhasil dikerjakan dengan baik oleh anggotanya. Bentuk pengakuan dapat berupa kenaikan pangkat, promosi jabatan, kenaikan gaji berkala yang lebih, fasilitas liburan dan hiburan, hadiah uang, surat penghargaan atau kombinasi dari berbagai hal. Seorang pimpinan organisasi harus mengetahui bahwa pengakuan dan penghargaan sekecil apapun sangat berarti bagi peningkatan harga diri dan rasa percaya diri anggotanya. Jika orang memiliki rasa percaya diri yang tinggi, maka konsep dirinya akan positif.

William D. Brooks (1974) mendefinisikan konsep diri sebagai: *Those physical, social and psychological perception of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others*. Jadi, konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Persepsi tentang diri kita ini boleh bersifat psikologi, sosial, dan fisis.¹⁶ Konsep diri yang positif akan memandu pikiran dan perilaku seseorang untuk melakukan hal-hal yang positif. Orang yang memiliki konsep diri yang positif akan merasa cukup percaya diri untuk melakukan aktivitas sesuai dengan kemampuannya, bahkan mencoba hal-hal baru sekalipun.

Kesembilan, balas jasa harus setimpal dengan jasa yang diberikan. Setiap orang dalam organisasi harus diberi upah yang setimpal dengan jasa yang disumbangkan dan sekaligus dapat menjamin tingkat hidup yang layak bagidirinya dan keluarganya. Pada umumnya orang bekerja selain mengharapkan apresiasi, juga mengharapkan gaji sebagai bentuk penghargaan atas profesionalismenya. Seorang pimpinan organisasi harus mempertimbangkan kelayakan gaji dan

¹⁶Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung, Remaja Rosdakarya: 2008), hlm. 99-100.

kesejahteraan anggotanya agar kebutuhan dasar diri dan keluarganya terpenuhi. Jika orang memperoleh gaji yang memadai di dalam bekerja, maka ia akan loyal terhadap organisasinya, dan tidak akan berpikir untuk mencari pekerjaan lain/ tambahan yang akan mengganggu pekerjaan utamanya.

Penutup

Demikian uraian tentang urgensi *human relation* dalam komunikasi organisasi. Berdasarkan paparan-paparan dalam makalah ini dapat disimpulkan bahwa *human relation* merupakan salah satu teknik komunikasi yang harus diterapkan di dalam komunikasi organisasi guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Terwujudnya kepuasan bersama di antara partisipan komunikasi adalah ciri khas dari teknik *human relation*. Pimpinan organisasi bertanggungjawab sebagai pelopor untuk menerapkan *human relation* dalam komunikasi organisasi. Sebab, sesuai dengan kedudukannya, pimpinan organisasi harus menjadi pengayom sekaligus suri tauladan bagi para anggotanya. Perilaku pimpinan akan diwarisi oleh anggotanya. Ibarat kunci dan gembok, kunci *human relation* dalam komunikasi organisasi ada pada pimpinan organisasi. Adapun gemboknya adalah anggota organisasi.

Daftar Pustaka

Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Jakarta, Kencana: 2007.

Hadari Nawawi, *Kepemimpinan menurut Islam*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press: 1993.

[http:// www.alqur'an-digital.com](http://www.alqur'an-digital.com), versi 21. 2004.

<http://dictionary.reference.com>.

<http://www.merriem-webster.com>.

Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya: 2008.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Diterjemahkan dari "Marketing Management, Thirteenth Edition" oleh Bob Sabran, Jakarta, Erlangga: 2009.

Juni Wati Sri Rizki

Oemi Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung, Citra Aditya Bakti: 2001.

Onong Uchjana Effendy, *Human Relation dan Public Relation*, Bandung, Mandar Maju: 1993.

Pace, R. Wayne and Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Diterjemahkan oleh Deddy Mulyana, dkk. Bandung, Remaja Rosdakarya: 2010.

www.businessdictionary.com.