

ANALISIS KOMPREHENSIF KOMUNIKASI ORGANISASI: STUDI LAPANGAN TENTANG JENIS, PRINSIP, GAYA, DAN PROSES

Anisa Maulidya, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: *anisa.maulidya@uinsu.ac.id*

Sonia Purba Tambak, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: *sonia.purbatambak@uinsu.ac.id*

Euis Indah Kesuma Ningsih, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: *euis.indahkesumaningsih@uinsu.ac.id*

Miftah Royyani, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: *miftah.royyani@uinsu.ac.id*

Mesiono, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: *mesiono@uinsu.ac.id*

Abstract

This study aims to explain a comprehensive analysis of organizational communication: a field study of the types, principles, styles, and processes that occur between madrasah heads and teachers at MTsS Darussalam Dsa Durian, Sei Balai District, Coal District. This research uses qualitative methods with a phenomenological approach. The subjects of this study were 1 madrasah head and 15 teachers who taught at MTsS Darussalam Durian Village, Sei Balai District, Batu Bara District. Based on the results of data processing and the final findings of this study, researchers concluded the type of communication applied by the Principal, namely downward communication and upward communication. The principles of organizational communication applied by the head of madrasah include: greeting when meeting, speaking gently, good words and wise advice, mentioning good things about communicants, adjusting the language and content of conversation to the state of the communicant, discussing in a good way, and first setting an example before holding communication. While the organizational communication style applied is dominant style, dramatic style, relaxes style, attentive style, friendly style and precise style. The process of communication between the head of the madrasah and the teachers outside the time of learning activities is informal, or in other words with kinship. Meanwhile, the communication process between the head of the madrasah and the teacher during learning is formal.

Keywords: Type of communication, Principle of Communication, Communication Style, Communication Process

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan analisis komprehensif komunikasi organisasi: studi lapangan tentang jenis, prinsip, gaya, dan proses yang terjadi

antara kepala madrasah dan guru-guru di MTsS Darussalam Dsa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Subjek penelitian ini adalah 1 kepala madrasah dan 15 guru-guru yang mengajar di MTsS Darussalam Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara. Berdasarkan hasil olah data dan temuan akhir dari penelitian ini, peneliti menyimpulkan jenis komunikasi yang diterapkan Kepala Sekolah yaitu komunikasi atasan ke bawahan (downward communication) dan komunikasi bawahan ke atasan (upward communication). Adapun prinsip-prinsip komunikasi organisasi yang diterapkan kepala madrasah antara lain yaitu: memberi salam bila bertemu, berbicara dengan lemah lembut, perkataan yang baik dan nasehat yang penuh hikmah, menyebut hal-hal yang baik tentang komunikan, menyesuaikan bahasa dan isi pembicaraan dengan keadaan komunikan, berdiskusi dengan cara yang baik, dan lebih dahulu memberi teladan sebelum mengadakan komunikasi. Sedangkan gaya komunikasi organisasi yang diterapkan adalah gaya dominan (dominant style), gaya dramatis (dramatic style), gaya santai (relaxes style), Gaya atentif (attentive style), Gaya bersahabat (friendly style) dan gaya yang tepat (precise style). Proses komunikasi antara kepala madrasah dengan para guru di luar waktu kegiatan pembelajaran adalah secara informal, atau dengan kata lain dengan kekeluargaan. Sedangkan proses komunikasi antara kepala madrasah dengan guru saat pembelajaran berlangsung adalah secara formal.

Kata Kunci: *Jenis Komunikasi, Prinsip Komunikasi, Gaya Komunikasi, Proses Komunikasi*

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi adalah fondasi vital yang mendukung interaksi dan kohesi di lingkungan kerja. Dalam konteks institusi pendidikan seperti sekolah, dinamika komunikasi memiliki peran sentral dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif. Analisis komprehensif tentang jenis, prinsip, gaya, dan proses komunikasi dalam konteks sekolah menjadi kunci dalam memahami dinamika internal dan bagaimana mereka memengaruhi kesuksesan organisasi. (Muhammad, 2004)

Kajian ini bertujuan untuk melakukan penelusuran mendalam terhadap beragam jenis komunikasi yang ada di lingkungan sekolah, menjelajahi prinsip-prinsip yang mengatur komunikasi tersebut, mendokumentasikan variasi gaya komunikasi yang digunakan oleh berbagai pihak di dalam sistem pendidikan, serta mengidentifikasi dan menganalisis proses komunikasi yang mendukung atau menghambat kinerja organisasi.

Dalam realitas yang semakin kompleks dan dinamis, pemahaman

yang kuat tentang mekanisme komunikasi di dalam sekolah menjadi kunci dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang muncul. Penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana komunikasi organisasi secara langsung mempengaruhi iklim sekolah, interaksi antarindividu, proses pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan-tujuan pendidikan. (Atmaja & R, 2018)

Pada saat melihat langsung di MTsS Darussalam Desa Durian, Kecamatan Sei Balai, Kabupaten Batu Bara mengidentifikasi sejumlah permasalahan. Beberapa di antaranya mencakup jenis komunikasi yang belum optimal, prinsip komunikasi yang perlu diperbarui, variasi gaya komunikasi yang mungkin kurang sesuai, dan proses komunikasi yang perlu ditingkatkan.

Melalui pendekatan studi lapangan, penelitian ini akan menggali pandangan dan pengalaman dari berbagai pemangku kepentingan di lingkungan pendidikan MTsS Darussalam Desa Durian, Kecamatan Sei Balai, Kabupaten Batu Bara. Baik setiap Civitas sekolah yang perspektif memiliki kontribusi penting dalam membangun pemahaman yang holistik tentang komunikasi organisasi di dalam konteks pendidikan.

Dengan memperdalam pemahaman kita tentang jenis, prinsip, gaya, dan proses komunikasi di sekolah, diharapkan penelitian ini dapat

memberikan landasan yang kokoh untuk meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, memperbaiki interaksi antarindividu, dan memperkuat kinerja sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan mereka.

TINJAUAN LITERATUR

Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi

Menurut Pace and Fules, terdapat beberapa jenis komunikasi terarah dalam komunikasi organisasi, sebagai berikut: (R. Wayne Pace, 1993)

Komunikasi Atasan ke Bawahan (*Downward communication*)

Komunikasi Atasan ke Bawahan, atau yang dikenal sebagai *downward communication*, adalah jenis komunikasi yang terjadi ketika orang-orang di tingkat manajemen mengirimkan pesan kepada bawahan mereka. Fungsi utama dari arus komunikasi ini adalah memberikan instruksi kerja (*job instruction*), menjelaskan mengapa suatu tugas harus dilaksanakan (*job rationale*), menyampaikan informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*), serta memberikan motivasi kepada karyawan agar mereka bekerja lebih baik.

Komunikasi Bawahan ke Atasan (*Upward Communication*)

Komunikasi dari bawahan ke atas, dikenal sebagai *upward communication*, merujuk pada proses dimana bawahan mengirim pesan atau informasi kepada atasannya. Fungsi utama dari arus

komunikasi ini adalah untuk menyampaikan informasi tentang pekerjaan atau tugas yang telah dilaksanakan, melaporkan masalah atau tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, memberikan saran-saran perbaikan, dan menyampaikan keluhan tentang diri mereka sendiri atau pekerjaan mereka.. Dalam Islam, etika komunikasi tidak hanya berlaku dari atas ke bawah tetapi juga dari bawah ke atas. Dalam konteks komunikasi bawahan ke atasan (*upward communication*), prinsip-prinsip keadilan, kesantunan, dan kebijaksanaan diutamakan.

Komunikasi Horisontal (*Horizontal Communication*)

Dalam lingkungan organisasi, komunikasi horisontal mengacu pada pertukaran informasi, ide, dan pesan antara individu atau kelompok yang memiliki tingkat hierarki yang sama atau sejajar. Komunikasi ini tidak terbatas pada struktur hierarkis, tetapi mencakup kolaborasi antara departemen, tim kerja, dan unit-unit lainnya dalam organisasi. Tujuan utama komunikasi horisontal adalah meningkatkan koordinasi, kerjasama, dan pertukaran pengetahuan di antara anggota organisasi. Dalam komunikasi horisontal, informasi dapat bergerak secara lateral melalui berbagai saluran, termasuk pertemuan tim, grup diskusi, surel, atau platform kolaborasi digital. Salah satu keuntungan utama dari komunikasi horisontal adalah memungkinkan berbagi pengalaman

dan keahlian di antara individu yang memiliki pemahaman yang sejajar tentang pekerjaan mereka. Hal ini menciptakan lingkungan di mana ide-ide inovatif dapat muncul, solusi dapat ditemukan secara bersama-sama, dan kolaborasi antar departemen dapat terjadi secara efektif.

Komunikasi Lintas Saluran (*Interline Communication*)

Komunikasi lintas saluran, atau yang dikenal sebagai *interline communication*, merujuk pada pertukaran informasi, ide, dan pesan yang terjadi melintasi berbagai saluran atau *platform* komunikasi dalam suatu organisasi. Dalam era digital saat ini, organisasi menggunakan beragam saluran seperti surel, pesan instan, media sosial, rapat tatap muka, dan *platform* kolaborasi digital. Komunikasi lintas saluran memungkinkan organisasi untuk mencapai keberagaman karyawan, memperkuat kolaborasi antar tim, dan memastikan bahwa informasi vital dapat disampaikan dengan cepat dan efisien. Dalam konteks organisasi, komunikasi lintas saluran memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan karyawan, mendukung pengambilan keputusan yang informasional, dan membangun budaya kerja yang terbuka dan transparan. Oleh karena itu, organisasi perlu merancang strategi komunikasi yang terintegrasi dan efektif untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan melalui berbagai saluran

tetap konsisten dan memiliki dampak yang diinginkan. (Du, 2010)

Prinsip-Prinsip Komunikasi Organisasi dalam Islam

Diantara prinsip komunikasi yang digariskan dalam Al Quran dan Hadis yang akan dibahas ini meliputi, yaitu:

Memberi Salam Bila Bertemu

Rasulullah saw. mengajarkan agar kita mengucapkan salam kepada orang Islam yang kita kenal maupun yang tidak kita kenal, maka kewajiban seorang muslim adalah menyebarkan salam diantara manusia. (Abdullahal-Qarni, 2005) Salah sebab penyebab Allah memuliakan kita adalah dengan saling menebar salam diantara kita ketika kita bertemu. Maka semestinya bagi setiap muslim untuk menjaga karunia Allah ini dengan menebar salam kepada orang yang dikenal maupun kepada orang yang tidak dikenal. (Isa, 2010)

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، لَا تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا، وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا، أَوَّلَ أَدُلُّكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ؟ أَفَشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ». (صحيح) رواه مسلم)

Dari Abu Hurairah r.a ia berkata, bahwa Rasulullah saw. bersabda, "Kamu tidak akan masuk surga hingga kamu beriman, dan kamu tidak beriman hingga kamu saling mencintai (karena Allah). Apakah kamu mau jika akau tunjukkan pada satu perkara jika kamu kerjakan perkara itu maka kamu saling

mencinta? Sebarkan lah salam diantara kamu!". (HR. Muslim)

Berbicara dengan Lemah Lembut

Di dalam Al Quran komunikasi dengan berkata lemah lembut dikategorikan ke dalam qaulan layyinan. Sebagaimana dalam surat Thaha ayat 44 dan surat azZuhkhurf ayat 51-54. Yang mana berkomunikasi dengan orang lain dengan konsep di atas yaitu dengan cara yang lunak, tidak memvonis, mengingatkan sesuatu dan memanggilnya dengan panggilan yang disukai. Jika untuk menghadapi kondisi hati orang-orang yang sombong dan keras juga menggunakan strategi qaulan layyinan. (Hefni, 2015)

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى (44)

Artinya: *Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut. (Thaha:44)*

Layyin secara terminologi diartikan sebagai "lembut". *Qaulan layyinan* berarti perkataan yang lemah lembut yang merupakan interaksi komunikasi dai dalam mempengaruhi mad'u untuk mencapai hikmah, menjadi dasar tentang perlunya sikap bijaksana dalam berdakwah dengan ucapan-ucapan sopan dan tidak menyakiti sasaran. (Ilaihi, 2013)

Perkataan Yang Baik dan Nasehat Yang Penuh Hikmah

Di dalam Al Quran surat Fushilat ayat 33 Allah menjelaskan tentang ungkapan ahsanul qaulan yang secara

bahasa berarti perkataan yang paling baik.

وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِّمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا
وَقَالَ إِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ (33)

Artinya: *Siapakah yang lebih baik perkataannya daripada orang yang menyeru kepada Allah, mengerjakan amal yang saleh, dan berkata: "Sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang menyerah diri?"*

Menyebut Hal-Hal Yang Baik Tentang Komunikasi

Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam pernah bersabda: *"Orang yang paling cepat menyusul kepergianku (wafat) di antara kalian adalah yang paling panjang tangannya (dermawan)." Maka kamipun berlomba-lomba memanjangkan tangan kami siapakah di antara kami yang paling panjang tangannya." Akhirnya, kami pun mengetahui bahwa orang yang paling panjang tangannya di antara kami adalah Zainab, sebab ia bekerja dengan tangannya sendiri dan bersedekah dengan hasil kerjanya itu".* (HR. Muslim).

Dalam hadis di atas mengandung pesan Rasulullah kepada para istrinya untuk memuji keutamaan Zainab binti Jahsy yang suka berinfaq dengan hasil kerjanya sendiri dengan ungkapan "paling panjang tangannya" yang merupakan bahasa sindiran Rasulullah adalah paling dermawan. Pesan Rasulullah SAW di atas memberikan makna tersirat untuk memotivasi dan memberikan janji-janji keutamaan bagi

para istrinya bagi yang suka menyedekahkan hartanya untuk menolong orang yang tidak mampu.

Berlaku Adil dan Jujur

Berlaku adil dalam berkomunikasi dinyatakan dalam surat Al-An'am potongan ayat 152

وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۖ وَبِعَهْدِ
اللَّهِ أَوْفُوا ۚ ذَلِكُمْ وَصَّاكُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ...

Artinya: *"... dan apabila kamu berkata, hendaklah kamu berlaku adil kendatipun ia adalah kerabatmu dan penuhilah janji Allah..."*

Berdasarkan hasil survey internasional yang dilakukan oleh James M. Kouzes dan Barry Z. Posner pada tahun 1987 dan 1993, mengenai karakter para CEO yang sukses, diterangkan bahwa pada umumnya mereka memiliki karakter sifat sebagai berikut: jujur, mampu memberikan inspirasi, adil, suka mendukung, mampu bekerja sama, memiliki empati dan kepedulian, loyal dan mandiri. Energi inilah yang telah berhasil mengangkat mereka menjadi CEO-CEO kelas dunia. Institut Teknologi Cenergie telah menganalisa catatan "kesuksesan" terhadap 10.000 orang dan sampai pada kesimpulan bahwa 15% kesuksesan tercapai berkat latihan teknik, kemampuan berpikir otak dan keterampilan dalam bekerja. Dan 85% lagi sukses diraih karena faktor-faktor kepribadian. (Agustian, 2005)

Menyesuaikan Bahasa dan Isi Pembicaraan dengan Keadaan Komunikasi

Dalam komunikasi Islam dijelaskan bahwa salah satu prinsip agar pesan dapat diterima diistilahkan dengan *qaulan maisura* (perkataan yang ringan) dan merupakan salah satu tuntutan untuk melakukan komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dan dimengerti oleh orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Isra ayat 28

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ بَعْثَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا
فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا (28)

Artinya: *"Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas."*

"*Maisura*" seperti yang terlihat pada ayat di atas berasal dari kata *yasara* yang berarti mudah atau pantas, sedangkan *qaulan maisura* menurut Jalaluddin Rakhmat, sebenarnya lebih tepat diartikan "ucapan yang menyenangkan", lawannya ucapan yang menyulitkan.

Berdiskusi dengan Cara yang Baik

Diskusi adalah sebagai salah satu kegiatan komunikasi harus dilakukan dengan cara yang baik. Seperti dalam surat An-Nahl ayat 125 yang sudah disebutkan di atas, dan juga dalam surat Al-Ankabut potongan ayat 46

وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَّا
الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ ۖ

Artinya: *"Dan janganlah kamu berdebat dengan Ahli Kitab, melainkan dengan cara yang paling baik, kecuali dengan orang-orang dzalim diantara mereka..."*

Komunikasi dipandang sebagai proses, yakni suatu kegiatan yang berlangsung secara dinamis. Sesuatu yang didefinisikan sebagai proses, berarti unsur-unsur yang ada didalamnya bergerak aktif, dinamis, dan tidak statis. Lebih Dahulu Memberi Teladan Sebelum Mengadakan Komunikasi

Dalam komunikasi Islam, komunikator dituntut untuk melakukan lebih dahulu apa yang diperintahkan untuk orang lain. Allah amat membenci orang-orang yang mengkomunikasikan suatu pekerjaan yang baik kepada orang lain, sedang ia sendiri belum melakukannya.

Hal ini dikemukakan dalam Al Quran surat As-Shaff ayat 2-3

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ (2)
كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ (3)

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman mengapa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu perbuat? Amat besar kebencian disisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan."*

Gaya Komunikasi Organisasi

Norton dalam Alo Liliweri mengelompokkan tipe atau kategori gaya komunikasi kedalam sepuluh jenis yaitu sebagai berikut: (Liliweri)

- A. Gaya dominan (*dominant style*), gaya seseorang individu untuk mengontrol situasi sosial.
- B. Gaya dramatis (*dramatic style*), gaya seseorang individu yang selalu hidup ketika dia becakap-cakap.
- C. Gaya kontraversial (*controversial style*), gaya seseorang yang selalu berkomunikasi secara argumentatif atau cepat untuk menantang orang lain.
- D. Gaya animasi (*animated style*), gaya seseorang yang berkomunikasi secara aktif dengan memakai bahasa nonverbal.
- E. Gaya berkesan (*inpression style*), gaya berkomunikasi yang merangsang orang lain sehingga mudah diingat, gaya yang sangat mengesankan.
- F. Gaya santai (*relaxes style*), gaya seseorang yang berkomunikasi dengan tenang dan senang penuh senyum dan tawa.
- G. Gaya atentif (*attentive style*), gaya seseorang yang berkomunikasi dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati dan bahkan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh.
- H. Gaya terbuka (*open style*), gaya seseorang yang berkomunikasi secara terbuka yang ditunjukkan dengan tampilan jujur dan mungkin saja blakblakan.
- I. Gaya bersahabat (*friendly style*), gaya komunikasi yang ditampilkan seseorang secara ramah, merasa

dekat, selalu memberikan respon positif dan mendukung.

- J. Gaya yang tepat (*precise style*), gaya yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu konten yang tepat dan akurat dalam komunikasi lisan.

Proses Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai Pengirim pesan, penerima pesan, media.

Pengirim pesan (sender) dan isi pesan/materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas. Materi pesan dapat berupa Informasi, ajakan, rencana kerja, Pertanyaan dan sebagainya

Simbol/ isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manajer menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan, (tangan, kepala, mata dan bagian muka lainnya). Tujuan penyampaian pesan adalah untuk mengajak, membujuk,

mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

Media/penghubung

Adalah alat untuk penyampaian pesan seperti; TV, radio surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dsb.

Mengartikan kode/isyarat

Setelah pesan diterima melalui indera (telinga, mata dan seterusnya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan simbol/kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti /dipahaminya.

Penerima pesan

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari sipengirim meskipun dalam bentuk code/isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim.

Balikan (feedback)

Balikan adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap sipenerima pesan. Hal ini penting bagi manajer atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Balikan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung

yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak. Balikan yang diberikan oleh orang lain didapat dari pengamatan pemberi balikan terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi balikan menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. Balikan bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya. Komunikasi memiliki peranan yang sangat berpengaruh terhadap sebuah organisasi untuk menciptakan sebuah organisasi yang baik serta mampu memberikan citra positif di mata pihak eksternal. Maka dari itu, di dalam sebuah organisasi harus memiliki strategi komunikasi yang sesuai dengan iklim dan etika di dalam organisasi yang bersangkutan, di mana hal tersebut bertujuan untuk menciptakan suasana pertukaran informasi yang efektif

sehingga visi dan misi organisasi dapat tercapai secara maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan penelitian fenomenologi mencoba menjelaskan atau menemukan makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasarkan pada kesadaran yang terjadi pada beberapa individu. Penelitian ini akan dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam penafsiran atau pemahaman fenomena yang diteliti. Subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah dan Guru-Guru di MTsS Darussalam Desa Durian Kecamatan Sei Balai, Kabupaten Batu Bara. Subjek penelitian ini adalah pemimpin madrasah yang berjumlah 1 orang dan guru mata pelajaran yang berjumlah 15 orang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. wawancara akan dilakukan secara berstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana wawancara ini dilakukan langsung kepada subjek.

Analisis data yang peneliti lakukan disini merupakan teknik analisis kualitatif model analisis jalinan atau mengalir, di mana melalui proses analisis data ini dilakukan dengan secara terus menerus, pengumpulan data memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan

kesimpulan dengan verifikasi. Dilakukannya teknik analisis data ini adalah untuk menyederhanakan data sehingga mudah untuk dipahami. Uji kredibilitas atau kepercayaan penelitian ini dilakukan dengan triangulasi, member checking, dan meningkatkan ketekunan. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik dan sumber. Member checking digunakan setelah pengumpulan data selesai untuk mendapatkan kesepakatan hasil data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Komunikasi Organisasi

Jenis Komunikasi yang diterapkan Kepala Sekolah yaitu Komunikasi Atasan ke Bawahan (*downward communication*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah dapat meningkatkan kinerja guru dengan menggunakan kedua jenis komunikasi interpersonal. Kepala sekolah dapat berkomunikasi langsung dengan guru saat memberikan informasi tentang aturan atau kebijakan, yang dikenal sebagai komunikasi Atasan ke Bawahan. Selain itu, kepala sekolah dapat menyampaikan pesan atau tugas khusus kepada guru secara terbuka melalui komunikasi ini. Komunikasi Atasan ke bawahan terjadi setiap kali komunikasi langsung dari atas ke bawah mengikuti hirarki.

Kepala sekolah mengumpulkan semua pendidik dan tenaga kependidikan dalam suatu ruangan

untuk rapat rutin ini. Tujuan dari rapat rutin ini adalah untuk membantu kepala sekolah dengan mudah mengevaluasi kegiatan sekolah, program apa yang telah tercapai, dan program apa yang akan dilakukan pada satu bulan berikutnya. Selain itu, rapat rutin ini memudahkan kepala sekolah dan guru untuk memberikan pembinaan tentang peningkatan kemampuan guru. Selain itu, kepala sekolah menggunakan komunikasi interpersonal dengan guru dalam bentuk komunikasi bawahan ke atasan (*upward communication*). Ini adalah komunikasi yang dimulai oleh guru dan dibuka oleh kepala sekolah untuk memungkinkan guru berkomunikasi ke atas. Selain itu, strategi kepala sekolah untuk meningkatkan kinerja guru dalam komunikasi ini adalah dengan memberikan motivasi. Kepala sekolah juga menerapkan jenis komunikasi Horizontal dalam hal bertukar informasi dan ide-ide yang kreatif juga inovatif terkait perkembangan dan kemajuan madrasah dalam menghadapi era globalisasi.

Prinsip-Prinsip Komunikasi Organisasi

Adapun prinsip-prinsip komunikasi organisasi yang diterapkan kepala madrasah MTsS Darussalam Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara sudah sesuai dan memenuhi prinsip-prinsip komunikasi organisasi secara Islam, karena kepala Madrasah sangat mementingkan etika komunikasi Islam dalam

menyampaikan pesan dan informasi. Diantara prinsip-prinsip tersebut adalah:

Memberi Salam Bila Bertemu

Saat memulai komunikasi kepala madrasah selalu mengucapkan salam. Hal itu karena sudah menjadi kegiatan rutin seorang muslim ketika bertemu dan hendak berkomunikasi dengan orang lain. Saat rapat semester, rutinan dan rapat lainnya selalu pembukaan diawali dengan salam.

Berbicara Dengan Lemah Lembut

Saat menyampaikan informasi saat rapat berlangsung kepala madrasah berbicara dengan lemah lembut, begitupun saat memberikan motivasi atau nasehat dan apresiasi kepada guru-guru.

Perkataan Yang Baik dan Nasehat yang Penuh Hikmah

Setiap memberikan nasehat yang penuh hikmah, kepala madrasah selalu menggunakan perkataan yang baik, sehingga tidak menyinggung si penerima pesan. Hal ini bukan saja dilakukan kepada guru-guru, melainkan kepada siswa-siswi juga.

Menyebut Hal-Hal Yang Baik Tentang Komunitas

Kepala madrasah tidak pernah membuka aib guru-guru saat rapat maupun di luar rapat. Hal ini membuktikan bahwa kepala madrasah sangat menjunjung tinggi prinsip mengenai menyebut hal-hal yang baik tentang komunitas.

Menyesuaikan Bahasa dan Isi Pembicaraan Dengan Keadaan Komunikasi

Ketika melakukan komunikasi organisasi, salah satunya saat melakukan rapat, kepala madrasah selalu menggunakan bahasa sesuai dengan topic pembahasan dan selalu dapat menyesuaikan dengan kondisi dan situasi guru-guru.

Berdiskusi dengan Cara yang Baik

Diskusi adalah sebagai salah satu kegiatan komunikasi harus dilakukan dengan cara yang baik. Maka hal itupun sudah diterapkan kepala madrasah dalam lingkungan madrasah, baik kepada guru-guru saat rapat dan diskusi/shearing kecil-kecilan dalam membahas hal-hal lain.

Lebih Dahulu Memberi Teladan Sebelum Mengadakan Komunikasi

Ini sudah menjadi kewajiban kepada pemimpin, dan juga sudah diimplementasikan kepala madrasah MTsS Darussalam Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara. Kepala madrasah selalu menjadi contoh dan *public figure* yang baik untuk warga madrasah.

Gaya Komunikasi Organisasi

Gaya komunikasi organisasi yang diterapkan kepala madrasah MTsS Darussalam Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Asahan adalah, sebagai berikut :

- a. Gaya dominan (*dominant style*), gaya seseorang individu untuk mengontrol situasi sosial.

- b. Gaya dramatis (*dramatic style*), gaya seseorang individu yang selalu hidup ketika dia becakap-cakap.
- c. Gaya santai (*relaxes style*), gaya seseorang yang berkomunikasi dengan tenang dan senang penuh senyum dan tawa.
- d. Gaya atentif (*attentive style*), gaya seseorang yang berkomunikasi dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati dan bahkan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh.
- e. Gaya bersahabat (*friendly style*), gaya komunikasi yang ditampilkan seseorang secara ramah, merasa dekat, selalu memberikan respon positif dan mendukung.
- f. Gaya yang tepat (*precise style*), gaya yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu konten yang tepat dan akurat dalam komunikasi lisan.

Proses Komunikasi

Proses komunikasi antara kepala madrasah dengan para guru di luar waktu kegiatan pembelajaran adalah secara informal, atau dengan kata lain dengan kekeluargaan. Sedangkan proses komunikasi antara kepala madrasah dengan guru saat pembelajaran berlangsung adalah secara formal. Dan dapat diartikan proses komunikasi antara kepala madrasah dengan guru-guru lebih dominan informal, karena setiap rapat, dan diskusi selalu diadakan di luar jam mengajar.

Adapun proses komunikasi organisasi yang berlangsung antara kepala madrasah dan guru-guru di MTsS Darussalam, Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara mempunyai komponen yang sesuai dengan proses komunikasi organisasi yang seharusnya. Diantaranya adalah pengirim pesan (*sender*) dan isi pesan/materi yaitu kepala Madrasah MTsS Darussalam Desa Durian, Kec. Sei Balai, Kab. Batu Bara, kemudian simbol/isyarat selalu diberikan kepala madrasah saat berkomunikasi agar guru-guru mudah memahami maksud yang ingin disampaikan dengan baik.. Media/penghubung yang sering digunakan kepala madrasah adalah handphone. Setelah pesan disampaikan dengan isyarat dan media, kemudian penerima pesan yaitu guru-guru dalam komunikasi organisasi disini mengartikan kode/isyarat tersebut. Setelah itu guru-guru sebagai penerima pesan memberikan balikan (*feedback*) kepada kepala madrasah tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal.

Sebagai hasil dari wawancara dan observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti menemukan bahwa ada sejumlah masalah komunikasi antara kepala sekolah dan guru. *Pertama*, gangguan kerangka berpikir. Di MTsS Darussalam Desa Durian, Meranti, Kab. Batu Bara banyak guru yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya sebagai guru. Hal ini terjadi

karena beberapa guru tidak memahami administrasi mengajar dan administrasi sekolah, sehingga pesan kepala sekolah ditafsirkan dengan cara yang berbeda oleh guru. Kedua, tidak semua guru memiliki *whatsapp*, sehingga jika kepala madrasah memberikan pesan melalui *whatsapp*, masih ada guru yang tidak mengetahui informasi.

Ketiga, ketidakfokusan adalah komponen utama yang mengganggu komunikasi antara komunikator dan komunikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa masalah dapat disebabkan oleh guru sendiri. Beberapa guru tidak dapat mendengar dan menyimak dengan baik, yang menyebabkan mereka tidak fokus saat kepala sekolah memberikan instruksi atau pembinaan di rapat. Selain itu, beberapa guru terlalu sibuk menggunakan ponsel mereka selama rapat, sehingga mereka tidak dapat memahami pesan yang disampaikan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di atas, diketahui bahwa kepala sekolah mengatasi tantangan dalam berkomunikasi dengan guru dengan meningkatkan fasilitas yang mendukung komunikasi, seperti memasang jaringan internet yang dapat diakses oleh guru, yang membantu memperlancar komunikasi. Dan meminta operator untuk menyampaikan pesan yang disampaikan melalui *whatsapp* kepada guru yang tidak memiliki *handphone*

yang tidak terinstal aplikasi tersebut. Kepala sekolah menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dipahami oleh guru dalam upaya mereka untuk mengatasi masalah persepsi dan kerangka berpikir yang berbeda yang dihadapi oleh guru tanpa latar belakang pendidikan sebagai guru. Selain itu, untuk menjaga konsentrasi dan fokus guru. Kepala sekolah meminta agar guru mengumpulkan ponsel mereka sebelum pertemuan dimulai. Dia juga meminta guru untuk fokus pada pertemuan dan menghindari berbicara setelah rapat dimulai.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa jenis komunikasi yang diterapkan Kepala Sekolah yaitu Komunikasi Atasan ke Bawahan (*Downward communication*) dan . selain itu, kepala sekolah menggunakan komunikasi interpersonal dengan guru dalam bentuk komunikasi bawahan ke atasan (*upward communication*). Adapun prinsip-prinsip komunikasi organisasi yang diterapkan kepala madrasah antara lain yaitu: memberi salam bila bertemu, berbicara dengan lemah lembut, perkataan yang baik dan nasehat yang penuh hikmah, menyebut hal-hal yang baik tentang komunikan, menyesuaikan bahasa dan isi pembicaraan dengan keadaan komunikan, berdiskusi dengan cara yang baik, dan lebih dahulu memberi teladan sebelum mengadakan

komunikasi. Sedangkan gaya komunikasi organisasi yang diterapkan adalah gaya dominan (*dominant style*), gaya dramatis (*dramatic style*), gaya santai (*relaxes style*), Gaya atentif (*attentive style*), Gaya bersahabat (*friendly style*) dan gaya yang tepat (*precise style*). Proses komunikasi antara kepala madrasah dengan para guru di luar waktu kegiatan pembelajaran adalah secara informal, atau dengan kata lain dengan kekeluargaan. Sedangkan proses komunikasi antara kepala madrasah dengan guru saat pembelajaran berlangsung adalah secara formal. Dan dapat diartikan proses komunikasi antara kepala madrasah dengan guru-guru lebih dominan informal, karena setiap rapat, dan diskusi selalu diadakan di luar jam mengajar. Sedangkan hambatan yang terjadi dalam komunikasi organisasi antara kepala madrasah dengan guru-guru adalah gangguan kerangka berfikir, tidak semua guru dapat menerima informasi lewat *whatsapp* karena masih terdapat guru yang tidak memiliki *whatsApp*, dan ketidakfokusan guru-guru saat rapat berlangsung. Dalam upaya kepala sekolah untuk mengatasi masalah komunikasi dengan guru adalah melengkapi sarana dan prasarana sekolah untuk mendukung komunikasi yang efektif, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh guru. Menugaskan operator menyampaikan pesan/informasi kepada guru yang tidak memiliki *whatsApp*, dan kepala

sekolah juga menekankan pentingnya komunikasi interpersonal untuk memberikan informasi yang lebih jelas.

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang komunikasi organisasi dari semua aspek, sehingga tidak hanya terfokus pada jenis, gaya, prinsip dan proses komunikasi saja. Serta dapat melakukan penelitian dalam jangkauan organisasi yang lebih luas lagi. Berbagai temuan dan fakta yang ada dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai pijakan dasar/awal bagi peneliti selanjutnya untuk memahami permasalahan apa saja yang biasanya muncul terkait penelitian yang menyasar pada komunikasi organisasi baik secara konvensional dan keislaman.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullahal-Qarni, A. i. (2005). *Jusural Mahabbah, terj. Asmuni Solihan Zamakhsyari, Power of Love Kekuatan Cinta Seorang Muslim Sejati*. Jakarta: Dzikrul Hakim.

Agustian, A. G. (2005). *ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan*. Jakarta: Arga.

Atmaja & R, D. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika*, 192-206.

Du, S. B. (2010). Maximizing Business Returns to Corporate Social Responsibility (CSR): The Role of CSR Communication. *International Journal of Management*, 18-19.

Hefni, H. (2015). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Ilaihi, W. (2013). *Komunikasi Dakwah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Isa, A. G. (2010). *Adāb Al-Mu'āmalah fī Al-Islām, terj. Nashiruddin Ahmad, Etika Pergaulan Dari A-Z*. solo: Pustaka Arafah.

Liliweri, A. (n.d.). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*.

Muhammad, A. (2004). *omunikasi organisasi*.

R. Wayne Pace, & D. (1993). *Organizational Communication*. Prentice Hall.