Jurnal Komunikasi
Vol. 2 No. 6 Juni 2024, hal. 502-510 e-ISSN: 2988-1331

PERAN KOMUNIKASI DALAM EFEKTIVITAS OPERASIONAL KEPOLISIAN

Alyaa Mahira *[1]
Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
alyaamahira73@gmail.com

Ajeng Cahya Lestari
Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
ajengcahyalestari@gmail.com

Dimas Elfian Nazar
Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
fztrstnto@gmaill.com

Fauzi Triastianto
Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
fztrstnto@gmaill.com

Tugimin Supriyadi
Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
tugimin.supriyadi@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of communication, group cooperation, leadership and decision making on the performance of police officers (case study in the Secretariat Unit of the North Sumatra Regional Police). The results of the study that the Communication variable has no significant effect on the Police Member Performance variable. That the Group Cooperation variable has a significant effect on the Police Member Performance variable. That the Leadership variable has no significant effect on the Police Member Performance variable. That the Decision Making variable has a significant effect on the Police Member Performance variable That Communication, Group Cooperation, Leadership, and Decision Making have a significant effect together (simultaneously) on the Police Member Performance variable. Seeing the results of this study which shows that Group Cooperation and Decision Making are good. So the North Sumatra Regional Police Secretariat Unit is expected to continue to maintain Group Cooperation and Decision Making in order to improve the Performance of Police Members which of course will also have a positive impact on the North Sumatra Regional Police Secretariat Unit.

Keywords: Communication, Group Cooperation, Leadership, Decision Making and Performance of Police Members

[1] Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Anggota Polri (Studi Kasus Pada Unit Sekretariat Kepolisian Derah Sumatera Utara). Adapun hasil penelitian bahwa variabel Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Anggota Polisi. Bahwa variabel Kerjasama Kelompok berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Anggota Polisi. Bahwa variabel Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Anggota Polisi. Bahwa variabel Pengambilan Keputusan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Anggota Polisi Bahwa Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Kepemimpinan, dan Pengambilan Keputusan berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kinerja Anggota Polisi. Melihat hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa Kerjasama Kelompok dan Pengambilan Keputusan sudah baik. Maka Unit Sekretariat Kepolisian Daerah Sumatera Utara diharapkan terus menjaga Kerjasama Kelompok dan Pengambilan Keputusan guna meningkatkan Kinerja Anggota Polisi yang tentu saja akan berdampak positif juga bagi Unit Sekretariat Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Kata Kunci: Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan dan Kinerja Anggota Polri

PENDAHULUAN

Manusia adalah mahluk sosial, yang artinya tidak dapat hidup melainkan dengan bantuan manusia lainnya. Kalimat di atas sudah lama dikemukakan oleh manusia, namun kebenarannya masih tidak dapat kita pungkiri. Untuk menghasilkan output yang baik diperlukan kemampuan komunikasi yang baik. Komunikasi yang efektif dapat menghasilkan pekerjaan yang lebih maksimal dan efisien. Di dalam organisasi, kemampuan komunikasi anggotanya sangat menentukan ekosistem yang berjalan di dalamnya. Organisasi dapat menjadi toxic jika kemampuan komunikasi antar anggotanya rendah. Sebaliknya, jika kemampuan komunikasi antar anggotanya baik maka organisasi dapat menghasilkan kultur yang membangun.

METODE

Penelitian yang terdapat didalam artikel ini menggunakan metode tinjauan literatur (library research). Penelitian kepustakaan memiliki artian sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan rekomendasi literatur (kepustakaan) baik berupa jurnal, artikel atau buku . Tulisan ini diberpatok terhadap bebrapa para pendapat seorang ahli dan segala hasil-hasil penelitian yang berhubungan erat dengan Peran Komunikasi dalam Organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia tidak dapat disangkal, dan hal ini juga berlaku dalam organisasi. Komunikasi yang baik membantu organisasi berfungsi dengan lancar, dan sebaliknya, komunikasi yang memiliki efektifitas penting bagi setiap organisasi. Di bawah ini terdapat berbagai pandangan mengenai pengertian komunikasi. Rubben mendefinisikan komunikasi terhadap manusia secara lebih komprehensif seperti berikut :

Komunikasi terhadapn manusia ialah sebuah proses yang dilalui setiap individu atau personal didalam hubungannya. Baik itu didalam kelompok, organisasi, dan kemasyarakatan, mereka mencoba menciptakan, mengkomunikasikan, dan menggunakan informasi untuk mengatur lingkungan dan juga orang lain.

Terhadap pandangan sebelumnya terlihat bahwa sebuah proses komunikasi memiliki keterkaitan yang sangat erat antara salah satu bagian dengan bagian lainnya dan meliputi berbagai tahapan untuk menjaga kontak timbal balik. Pada kenyataannya, komunikasi terjadi di dalam berbagai proses sebuah organisasi. Dan terdapat juga penjelasan bahwasalnya organisasi tanpa adanya komunikasi sama saja dengan seseorang menjadi lemah karena kurang lancarnya peredaran darah, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, komunikasi yang baik harus selalu dijaga agar tetap stabil dan terhindar dari apa yang disebut miskomunikasi (Hidayat et al., 2023). Barry Cushway membahas tentang fungsi komunikasi dalam organisasi, menjelaskan bahwa sebenarnya komunikasilah yang membawa perubahan peradaban dari satu zaman ke zaman berikutnya, dan bahwa komunikasi memberikan kesempatan kepada manusia untuk mengungkapkan pikiran dan keinginannya membuat kita sadar akan apa yang ditawarkannya terhadap orang lain. Apabila dapat kita amati proses atas terjadinya komunikasi, dimana proses tersebut bukan cuma melibatkan antara penyampai dengan penerima tetapi juga menggunakan beragam instrumen,dengan tujuan agar pesan yang disampaikan dapat berhasil secara efektif.

KOMUNIKASI FORMAL DAN INFORMAL

Korelasi antara komunikasi formal dan informal termasuk kedalam jenis komunikasi organisasi, Setiap organisasi yang ada harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya. Dapat di ketahui bahwa pendekatan yang digunakan antara suatu organisasi dengan organisasi yang lainnya dapat bervariasi atau beragam. Secara umum, pola komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal.

Komunikasi Formal

Komunikasi formal diartikan dengan komunikasi yang mengikuti rantai komando yang dicapai oleh hirarki wewenang. Dalam struktur organisasi garis, fungsional, matriks, akan tampak berbagai macam posisi atau kedudukan masing-

masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Pola komunikasi ini dapat berbentuk komunikasi yang atas ke bawah (top down or downward communications), komunikasi dari bawah ke atas (bottom up or upward communications), komunikasi horizontal (horizontal communications), dan komunikasi diagonal (diagonal communications) (Ulfiyah et al., 2023). Menurut Mulyadana (2005) menjelaskan komunikasi formal yaitu komunikasi struktur organisasi yang dimana pembahasannya mirip dengan komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas serta komunikasi horizontal. Komunikasi ini melalui jalur hierarki yang sesuai pembagian tugas dan wewenang masing-masing agar tercapai salah satu tujuan dan peningkatan produktivitas yang sangat efisien dan hal lainnya dalam suatu organisasi. Komunikasi formal pada umumnya memiliki bentuk secara tertulis contohnya seperti: laporan, surat memo, atau surat undangan rapat maupun diskusi dan lainnya.

Organisasi formal merupakan organisasi yang mempunyai berbagai struktur yang berbeda, terdapat pembagian tugas yang berbeda, dan tujuan yang berbeda-beda pula. Struktur yang berbasis organisasi menunjukkan suatu peran, tanggung jawab, dan keterkaitan hubungan kerja antar pejabat dalam suatu organisasi atau kelompok yang sudah direncanakan dan diorganisir. Sasaran yang diperlukan untuk organisasi formal dapat mempengaruhi struktur organisasi yang akan dikembangkan terhadap suatu tujuan yang sudah ada untuk mengevaluasi upaya yang terdapat pada individu.

Aliran Komunikasi Formal dalam Organisasi:

- Komunikasi dari atas ke bawah

  Komunikasi atas ke bawah mengarah kepada informasi yang mengalir ke bawah hierarki organisasi. Penyampaian pesannya pun berupa arahan, pedoman, dan petunjuk pelaksanaan terhadap bawahan serta evaluasi kinerja bawahan, justifikasi organisasi. Komunikasi informasi dapat dilaksanakan secara lisan atau tertulis.
- Komunikasi dari bawah ke atas

  Komunikasi dari bawah ke atas diilustrasikan sebagai daya tarik informasi untuk menyenangkan atasan terkait informasi yang akurat kepada atasan karena
- Komunikasi Horizontal

  Komunikasi horizontal atau komunikasi lateral yakni komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar dalam suatu organisasi.
- Komunikasi Diagonal

  Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara atasan dengan dua level organisasi yang berbeda. Contohnya komunikasi formal yang terjadi antara bagian konsumsi dengan bagian dokumentasi. Jadi, komunikasi diagonal adalah komunikasi individu dengan tingkatan yang berbeda dan secara tidak sadar saling melaporkan antara satu sama lain.

Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah komunikasi yang berlangsung tidak melalui struktur hierarki organisasi formal. Melainkan disalurkan melalui komunikasi informasi antara lain nya seperti : gosip, rumor, desas-desus, maupun informasi yang tidak mungkin diperoleh anggota organisasi melalui komunikasi formal. Menurut Rosnow (1988) Komunikasi informal sering disebut dengan "desas-desus" atau "selentingan". Desas-desus sebagai "sebuah proposisi untuk dipercaya tanpa pembuktian resmi". Peneliti beranggapan bahwa desas-desus untuk mengurangi ketegangan emosional yang biasanya timbul dari lingkungan yang ambigu.

Komunikasi informal mempergunakan 4 pola jaringan yaitu:

- Rantai atau untaian dimana pola ini individu menerima informasi dari salah satu sumber informasi dan informasi disampaikan secara berantai kepada individu lainnya.
- Gossip (gosip), pada pola ini informasi berasal dari satu orang dan setelahnya disebarkan oleh orang yang bersangkutan kepada orang-orang lainnya yang bersumber dari orang terpenting dalam jaringan karena tanpa adanya keterlibatan dia ,informasi tidak mungkin tersebar.
- Probability (kemungkinan), dalam jaringan ini informasi menyebar secara random atau acak. Penerima informasi kemudian menyebarkan informasi lebih lanjut serta secara random. Jadi hanya beberapa orang saja yang menerima informasi sedangkan yang lainnya tidak menerima informasi.
- Cluster (random). Informasi menyebar dari satu sumber informasi. Individu yang menerima informasi memiliki keputusan untuk menyampaikan kepada individu lain yang tidak berhak,dan akan dikeluarkan dari tandan dan tidak akan berhak lagi menerima informasi di kemudian hari.

Organisasi informal ialah suatu struktur sosial yang saling bersinggungan sebagai pengatur antara orang yang bekerja sama didalam suatu kegiatan. Seperti gabungan dari perilaku, interaksi, norma, hubungan antar pribadi dan professionalisme dalam pekerjaan. Organisasi informal ini muncul dari interaksi sosial yang dapat disimpulkan dari The Hawthorne Study (The Hawthorne Study Report, 2017:57-65) bahwa organisasi informal merupakan bagian integral dari keseluruhan situasi kerja.

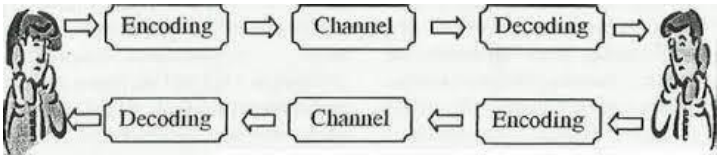
Orang yang suka bergosip merasa dirinya penting apabila rumor yang disebar mendapat reaksi dan sambutan dari banyak orang. Apabila sudah mulai kehilangan kontrol atas sesuatu, orang yang tipe ini mendapatkannya kembali dengan cara menebar gosip (Fatmawati, 2022).

Menurut De Backer (2005), responden ditanyakan tentang apa tujuan pria dan wanita ketika mereka bergosip, sebagian besar partisipan setuju bahwa gosip wanita

tampaknya lebih merusak daripada gosip pria. Para partisipan tampaknya percaya bahwa gosip perempuan didasari oleh kecemburuan karena itu menyakitkan, untuk gosip laki-laki ini terlihat lebih berfokus pada penekanan fakta sosial mereka (Studies, 2020).

Proses-Proses Dalam Komunikasi

Dalam proses komunikasi ditemukan berbagai elemen-elemen, elemen tersebut yang membuat komunikasi berjalan secara efektif dan efisien. Jika elemen-elemen tidak digunakan maka komunikasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Djatmiko (2002:57). Elemen-elcmen yang dibutuhkan dalam suatu proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:



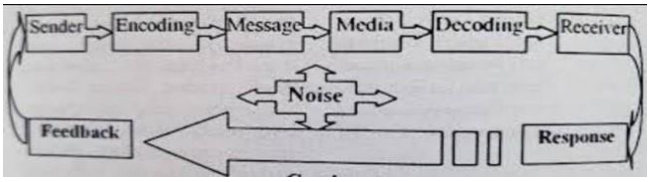
Keterangan:

- Pengirim (Sender): Yang memulai komunikasi. Dalam suatu organisasi, pengirim adalah mengkomunikasikannya kepada satu atau lebih orang lain.
- Pengkodean (Encoding): Pengirim pengkodean informasi yang akan disampaikan dengan cara menerjemahkan ke dalam serangkaian simbol atau isyarat.
- Pesan (Message): Bentuk fisik yang digunakan oleh pengirim untuk mengkodekan informasi. Pesan dapat berupa segala bentuk yang dapat dirasakan atau diterima oleh satu atau lebih indra penerima.
- Saluran (Channel) atau kanal: Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, misalkan udara untuk pesan yang disampaikan dengan kata-kata, atau kertas untuk pesan yang disampaikan dalam bentuk tulisan.
- Penafsiran kode (Decoding): Proses di mana penerima menafsirkan pesan dan menerjemahkan menjadi informasi yang berarti baginya.
- Penerima (Receiver): Orang yang menafsirkan pesan dari pengirim.
- Gangguan (Noise): Semua faktor yang mengganggu, membingungkan atau mengacaukan proses komunikasi.
- Umpan balik (Feedback): Kebalikan dari proses komunikasi yang menyatakan reaksi terhadap komunikasi dari pengirim.

Dengan elemen-elemen tersebut, maka gagasan atau ide-ide yang disampaikan diharapkan menemui sasaran dengan baik. Walaupun dalam kenyataannya banyak orang berbeda dalam mendefinisikannya, seperti yang dikemukakan Preston

(1979:11) bahwa "Komunikasi adalah gagasan sederhana setiap orang melaksanakannya. Untuk orang-orang tertentu, komunikasi adalah telepon, telegram atau hanya sebagai penerima gosip. Bagi lainnya komunikasi berhubungan dengan media, seperti film dan juga telepon yang merupakan bagian-bagian terpenting dalam berkomunikasi. Komunikasi adalah suatu kemampuan bagaimana berbicara dan mengungkapkan gagasan-gagasan kita kepada bawahan, pimpinan atau sesama teman".

Sebuah proses komunikasi, dapat terlaksana secara efektif, apabila sang komunikator dalam menyampaikan suatu pesan kepada komunikan dengan menggunakan alat atau media yang sesuai dengan pesan yang akan disampaikan, sehingga komunikan dapat memahami dengan baik hal apa yang telah disampaikan dan diharapkan terjadi suatu respon atau umpan balik berupa perubahan perilaku dari komunikan. Pemahaman ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Efendi bahwa agar dapat memperlancar jalannya sebuah proses komunikasi diperlukan keterlibatan suatu proses yang dapat kita amati dalam gambar berikut :



Keterangan:

- Sender: Ialah suatu komunikator yang dapat menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- Encoding/Penyandian: Proses pengalihan suatu pikiran dan merubah menjadi bentuk lambang.
- Message: Pesan yang merupakan lambang bermakna yang tersampaikan oleh sang komunikator.
- Media: Saluran komunikasi sebagai tempat berlalunya pesan dari si komunikasi kepada si komunikan.
- Deconding: proses di mana komunikan menetapkan sebuah makna kepada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- Reciver : Komunikan yang hanya menerima pesan dari komunikator.
- Response: Tanggapan, seperangkat berbagai macam reaksi pada komunikan setelah diterimanya pesan.
- Feedback: Umpan balik, tanggapan komunikasi apabila telah tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.

- Noise: Gangguan secara spontan atau tidak terencana yang terjadi dialam proses komunikasi yang sangat berbeda dengan pesan yang telah disampaikan oleh komunikator terhadapnya .

Cara untuk meningkatkan komunikasi dengan mengembangkan keterampilan mendengarkan antara lain:

- Aktif mendengar: Sering mendengar dan menghubungkan informasi yang diterima dengan informasi yang sudah ada.
- Berikan umpan balik: Memberikan umpan balik yang jelas dan bertanggung jawab.
- Hargai pendapat yang berbeda: Menghargai pendapat yang berbeda dan mengenal pasti bagaimana menggunakannya.
- Berpikir kreatif: Membangun kreatifitas dan kreatifitas dalam mengkomunikasikan informasi.
- Berkomunikasi menggunakan isyarat nonverbal dan verbal: Memahami dan menggunakan isyarat nonverbal yang tepat dan menggunakan bahasa tubuh yang tepat.
- Hindari konflik: Memahami perbedaan dan mencari solusi bersama agar tidak terjadi konflik berkepanjangan.
- Sikap *friendly*: Memiliki sikap yang ramah dan bersahabat, yang akan memudahkan komunikasi.

Dengan mengembangkan keterampilan mendengarkan, dapat meningkatkan komunikasi dengan lebih efektif dan memudahkan proses perpustakaan.

Manfaat Komunikasi Bagi Kepolisian

Komunikasi adalah hal yang lebih penting daripada sebelumnya. Polisi dan aparat penegak hukum harus memiliki keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk memberikan mereka kemampuan yang efektif berinteraksi dengan rekan kerja, bawahan, atasannya, masyarakat, korban dan keluarga mereka, serta departemen dan yurisdiksi lainnya. Keterampilan komunikasi polisi diperlukan untuk, penyelidikan kejahatan, memperbaiki situasi, membangun kepercayaan dengan masyarakat. Menulis memo atau laporan kepada siapapun yang bekerja dalam penegakan hukum, dan terutama mereka yang memiliki pengharapan kepemimpinan yang agung. Beberapa eksekutif dan pakar pengawasan Excutie dan kepolisian menyatakan bahwa keterampilan komunikasi yang efektif adalah kunci sukses mereka. Penegakan hukum yang berkesinambungan memiliki pemahaman mengenai cara berkomunikasi dengan orang-orang dari latar belakang berbeda dalam situasi yang berbeda dan seringkali tidak dapat diprediksi.

Dengan memanfaatkan komunikasi, Anda dapat:

- Menyelidiki Kejahatan
- Mengurangi Situasi
- Membangun Kepercayaan dengan masyarakat
- Menulis Memo atau Laporan

KESIMPULAN

Komunikasi memiliki banyak aspek dan manfaat penting bagi semua orang. Aspeknya meliputi kemampuan untuk menyampaikan ide, membangun hubungan yang baik, memecahkan konflik, dan memperkuat koneksi sosial. Manfaatnya termasuk memungkinkan kolaborasi yang efektif, meningkatkan pemahaman antarindividu, memfasilitasi pertukaran informasi, dan membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat. Secara keseluruhan, komunikasi adalah pondasi bagi interaksi manusia yang berhasil di semua bidang kehidupan.

DAFTAR PUSTAKA

Adieb, Maulana. (2022). "13 Cara Meningkatkan Skill Komunikasi untuk Kepentingan Kariermu."Diakses pada 13 Maret 2024.

Fatmawati, I. (2022). Komunikasi Organisasi dalam Hubungannya dengan Kepemimpinan dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal Revorma*, *2*(2), 39–55.

https://ejournal-revorma.sch.id/index.php/mansa/article/view/18%0 FRITSVOLD, E. (n.d.). *Police Communication Skills Matter More Than Ever: Here's Why*. *https://onlinedegrees.sandiego.edu/faculty/erik-fritsvold/*

Hidayat, M., Pratiwi, W., & Sitanggang, T. (2023). Komunikasi dalam Organisasi. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, *4*(3), 113–116. *https://doi.org/10.37010/kangmas.v4i3.1342*

Studies, A. (2020). *Workplace gossip and rumour*. *June 2019*.

Ulfiyah, M., Saripah, S., & Syarifudin, E. (2023). Komunikasi Formal dan Informal Dalam Jaringan Komunikasi. *Journal on Education*, *6*(1), 6619–6628. *https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.3894 e-journal "Acta Diurna" Volume VI. No. 1. Tahun 2017*