

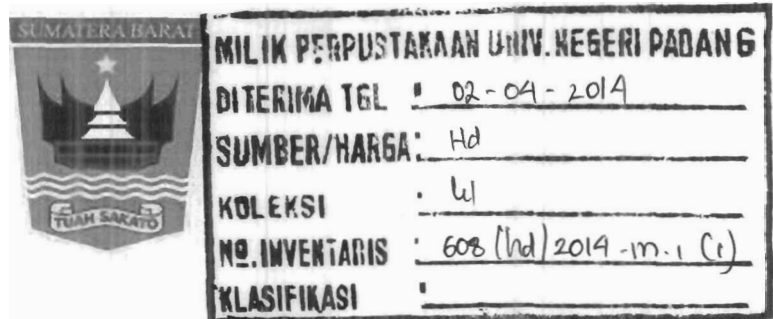
Makalah

MEMBANGUN HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG KONDUSIF DI PERUSAHAAN MELALUI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Oleh :

Drs. M. Giatman, MSIE

Ditulis sebagai Bahan Sosialisasi Tata Cara Pembentukan LKS
Bipatrit Kepada Pengusaha dan Pekerja
Bukittinggi, 26-27 Juli 2010



**PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
2010**

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

BIODATA



Nama : Drs. M. Giatman, MSIE
Tempat/tgl Lahir : Bukittinggi, 21 Januari 1959
Pekerjaan : Dosen Fakultas Teknik UNP Padang ✓
Alamat : Komplek Parupuk Raya Blok C-30 Tabing
Padang, HP.08126709955
Pendidikan : SD Sungai Puar 1971
STN Bangunan 1974
STM N Bukittinggi 1977
S-1 FPTK IKIP Padang 1983
S-2 Teknik dan Manajemen Industri ITB 1990
S-3 PPs UNP Padang (sedang berlangsung)
Jabatan saat ini : Wakil Manajemen Mutu ISO 9001:2008 FT UNP
Ketua Bidang Diklat LPJK-D Sumbar 2008-2012
Konsultan Manajemen Mutu ISO 9001:2008
Keluarga
Istri : Dra. Sri Siswati, SH, Apt, M. Kes
Anak : Elsa Giatri
Hendra Pratama
Tania Meligiatri

Padang, 26 Juli 2010

MEMBANGUN HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG KONDUSIF DI PERUSAHAAN MELALUI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF **

Oleh: M. Giatman *

A. PENDAHULUAN

Implementasi ASEAN-China Free Trade Area (AC-FTA) yang berlaku per 1 Januari 2010 cukup mencemaskan dunia usaha nasional, terutama kecemasan akan terjadi PHK massal. Meskipun sampai saat ini tindakan PHK yang terjadi tidak terkait dengan pelaksanaan AC-FTA, namun semua pihak diminta bekerjasama untuk mengantisipasi dan menghindari pelaksanaan AC-FTA agar tidak berpotensi menambah jumlah PHK.

Dalam persaingan global semua perusahaan yang bergerak di berbagai sektor industri seperti pertanian, tekstil, garmen, manufaktur, jasa, pertambangan dan industri lainnya dituntut agar semakin efisien dan meningkatkan produktivitas. Hubungan industrial merupakan isu ketenagakerjaan yang multidimensial yang dipengaruhi dan mempengaruhi kondisi sosial, ekonomi, politik, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat.

Hubungan industrial sendiri merupakan suatu sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja/buruh, dan pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan UUD 1945. Adapun pihak-pihak yang terkait dalam hubungan industrial, adalah:

- **Pemerintah** berfungsi menetapkan kebijakan, memberikan pelayanan, melaksanakan pengawasan, dan melakukan penindakan terhadap pelanggaran perundang-undangan ketenagakerjaan.
- **Pekerja/buruh** dan serikat pekerja/serikat buruh mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan, sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokratis, mengembangkan keterampilan dan keahliannya serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya.
- **Pengusaha** dan organisasi pengusaha mempunyai fungsi menciptakan kemitraan, mengembangkan usaha, memperluas lapangan kerja, dan memberikan kesejahteraan pekerja/buruh secara terbuka, demokratis, dan berkeadilan.

Hubungan Industrial (HI) telah berkembang sesuai dengan kondisi sosial, ekonomi, dan politik di masyarakat. Ketika masa Penjajahan Belanda, praktek HI berkembang sesuai dengan prakteknya di Belanda. Pada masa orde baru, ketika Indonesia mengalami pertumbuhan industri dan ekonomi, maka dikembangkan sistim HI yang dianggap sesuai dengan nilai-nilai dan budaya bangsa. Pola HI pada masa itu dikenal dengan sebutan Hubungan Industrial Pancasila (HIP), menekankan kepada semangat kekeluargaan, gotong royong, dan musyawarah untuk mencapai mufakat. Pembinaan hubungan industrial yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila diarahkan untuk menumbuh kembangkan hubungan yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan antar para pelaku proses produksi. Didalam sistim HIP permasalahan diupayakan melalui musyawarah, sehingga hubungan demikian dikenal dengan istilah kemitraan.

*. Dosen Fakultas Teknik UNP Padang

**.. Makalah disampaikan pada acara Sosialisasi Tata Cara Pembentukan LKS Biparti HI oleh Disnakertrans Prop. Sumbar di Bukittinggi 26-27 Juli 2010.

Namun dalam pelaksanaannya, pemerintah kurang memberikan peluang terhadap kebebasan berserikat, sehingga organisasi dikontrol dan hanya mengakui beberapa organisasi saja.

Pada masa reformasi pemerintah mendorong tumbuhnya suasana demokratisasi dan meratifikasi Konvensi ILO No.87, tentang Kebebasan Hak Berorganisasi dan Perlindungan Terhadap Hak Berorganisasi. Kemudian Pemerintah menerbitkan UU No.21/2000 tentang SP dan UU. Ketenaga kerjaan. Pasca diundangkannya perangkat ILO tersebut, di Indonesia tumbuh pesat Organisasi-organisasi pekerja. Namun adakalanya menemui benturan didalam cara menerapkan hak-hak dan kewajiban para pelaku produksi, sehingga HI menjadi sangat dibutuhkan.

Oleh karena itu usaha “Membangun hubungan Industrial yang Kondusif di Perusahaan Melalui Komunikasi yang Efektif” perlu ditumbuh kembangkan. Dengan adanya pemahaman tugas dan fungsi masing-masing pihak serta mengerti prinsip komunikasi yang baik merupakan dasar untuk berkembangnya suatu sistem komunikasi yang efektif dalam mencapai kesepakatan demi kemajuan bersama.

B. PELAKSANAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL (HI)

Praktek HI memerlukan berbagai macam sarana. Didalam pasal 103 UU. No.13/2003, tentang Ketenaga kerjaan ditegaskan, bahwa : Hubungan Industrial dilaksanakan melalui sarana a. Serikat Pekerja (SP)/Serikat Buruh (SB); b. organisasi pengusaha; c. lembaga kerja sama bipartit; d. lembaga kerja sama tripartit; e. peraturan perusahaan; f. perjanjian kerja bersama; g. peraturan perundang-undangan ketenaga kerjaan; dan h. lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

Permasalahan HI dapat terjadi ditingkat Mikro (perusahaan) dan ditingkat Makro (nasional, propinsi, kabupaten). Namun para ahli ketenagakerjaan bersepakat tentang perlu adanya prioritas untuk diterapkan di perusahaan-perusahaan, karena kondisi suatu perusahaan dapat mencerminkan keberhasilan atau kegagalan HI. Saat ini telah banyak permasalahan yang terjadi di tingkat perusahaan didorong penyelesaiannya ke tingkat makro, seperti frekuensi demonstrasi pekerja pada umumnya terjadi akibat buntutnya hubungan ditingkat perusahaan. Sehingga praktek HI ditingkat perusahaan akan memiliki dampak bagi HI ditingkat makro.

Tumpuan penting HI di tingkat mikro dilaksanakan melalui sarana :

1. SP/SB sangat menentukan didalam mencapai tujuan HI, dan memiliki posisi strategis dalam mencapai industrial peace sebagai sasaran antara dari tujuan HI. Disamping itu, pekerja merupakan faktor penentu bagi pencapaian kinerja perusahaan.
2. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) merupakan komitmen antara pekerja dan SP dengan manajemen untuk melaksanakan kesepakatan tentang hak dan kewajiban masing-masing.
3. Adanya Lembaga Kerjasama (LKS) Bipartit menunjukkan adanya komunikasi yang intensif antara pekerja dan SP dengan Manajemen.

4. penyelesaian perselisihan dilaksanakan secara musyawarah untuk mufakat. Jika tidak tercapai sepakat maka dilanjutkan melalui lembaga Perselisihan Hubungan Industrial.

Saat ini telah ada kesadaran dari perusahaan untuk mencegah masalah perselisihan menjadi berlarut-larut, yaitu dengan membentuk lembaga Bipartit. Cara Bipartit diyakini sangat efektif digunakan, terutama jika dikaitkan dengan masalah waktu dan biaya. Namun karena alasan mempercepat proses penyelesaian, adalalanya pihak pengusaha mengambil jalan pintas dengan melakukan PHK, sedangkan dari pihak pekerja melakukan mogok atau berunjuk rasa. Cara ini akan sangat mempengaruhi produktifitas perusahaan, dan mengganggu Industrial Peace, sebagai sasaran antara dari tujuan HI. Dalam hal ini, pembentukan lembaga bipartit dan joint communication antar pihak merupakan hal yang patut dihargai.

Serikat Pekerja (SP)

SP/SB adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh, dan untuk pekerja baik di perusahaan maupun di luar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja serta meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya.

Dalam melaksanakan HI, pekerja dan serikat pekerja mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokratis, mengembangkan keterampilan, dan keahliannya serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya.

Fungsi SP dimaksud terdiri dari unsur-unsur : Pertama, SP harus menjalankan pekerjaannya sebagai pihak yang bertanggung jawab memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan serta meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya. SP perlu menguatkan perannya sebagai pemegang amanah anggotanya. Adanya keyakinan anggota terhadap keterwakilannya mempermudah SP untuk menyelesaikan setiap permasalahan HI di perusahaan.

Kedua, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi. Hal ini terkait dengan masalah Industrial Peace, sebagai sasaran antara dari HI. Dari industrial peace yang paling penting adalah jaminan bagi perusahaan untuk menjalankan usahanya, sedangkan kepentingan pekerja adalah ketenangan bekerja dan adanya kepastian tentang kesejahteraannya.

Ketiga, SP harus bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja serta meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya. Bebas, dalam arti tidak di bawah pengaruh atau tekanan dari pihak lain ; Terbuka dalam menerima anggota serta tidak membedakan aliran politik, agama, suku bangsa, dan jenis kelamin ; Mandiri dalam mendirikan, menjalankan, dan mengembangkan organisasi ditentukan oleh kekuatan sendiri tidak dikendalikan oleh pihak lain di luar organisasi; Demokratis ialah dalam pembentukan organisasi, pemilihan pengurus, memperjuangkan, dan melaksanakan hak dan kewajiban organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip demokrasi; Bertanggung jawab dalam mencapai tujuan dan melaksanakan hak dan kewajibannya, bertanggung jawab kepada anggota, masyarakat, dan negara.

Keempat, SP harus mengembangkan ketrampilan dan keahlian anggota, seperti meningkatkan kompetensi dan kapabilitas, baik sebagai bagian dari SP maupun dalam kapasitas sebagai pekerja. Peningkatan kompetensi dan kapabilitas pekerja sangat mungkin dibutuhkan, karena terkait dengan kebutuhan pekerja untuk melakukan survival. Keunggulan dalam survival lebih memberikan peluang kepada pekerja untuk mendapatkan job sesuai harapannya. Dalam hal ini ada korelasi yang jelas, antara peran pekerja diperusahaan dengan peningkatan kesejahteraan pekerja dengan keluarganya.

Fungsi SP dimaksud harus dijalankan secara utuh, karena jika fungsi ini tidak dapat berjalan dengan baik, atau dilaksanakan terpilah-pilah, maka sudah dapat dipastikan bahwa HI didalam perusahaan tersebut, terutama yang menyangkut industrial peace akan terganggu.

Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

Perjanjian kerja bersama yang dimaksudkan adalah perjanjian yang merupakan hasil perundingan antara SP yang tercatat pada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan dengan manajemen, memuat syarat-syarat kerja serta hak dan kewajiban kedua belah pihak. Dengan syarat, apapun yang diperjanjikan tersebut, tidak boleh bertentangan dengan undang-undang.

Syarat-syarat kerja yang dimaksudkan adalah pengaturan hak dan kewajiban manajemen dan pekerja yang belum diatur atau tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan (norma kerja). Pengaturan ini bersifat mikro kondisional. Mikro dalam arti diatur hanya untuk perusahaan tertentu secara individual, seperti adanya kewajiban untuk mengikuti upacara bendera, atau kewajiban menggunakan tanda pengenal pegawai (TPP), sedangkan kondisional dalam arti pengaturannya disesuaikan dengan kondisi atau kemampuan perusahaan yang bersangkutan, seperti bantuan perusahaan bagi pegawai yang terkena musibah.

Syarat kerja pada dasarnya berbentuk :

1. Perjanjian Kerja, yakni perjanjian yang bersifat individual antara pekerja dan manajemen ;
2. Peraturan Perusahaan, yakni pengaturan yang mengikut keseluruhan pekerja, isinya mengatur hak dan kewajiban pekerja, termasuk didalamnya tata tertib kerja ;
3. Perjanjian Kerja Bersama, adalah rumusan hak dan kewajiban yang bersifat kolektif yang dibuat melalui perundingan antara SP dan manajemen.

Sedangkan yang dimaksud dengan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah PKB tidak boleh lebih rendah kualitas atau kuantitasnya dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan apabila ternyata bertentangan, maka yang berlaku adalah ketentuan peraturan perundang-undangan.

PKB mengatur batasan hak dan kewajiban serta syarat kerja, sehingga antara dilaksanakannya suatu hak tidak mengganggu hak yang lainnya. Dari proses pembuatan PKB, perusahaan dapat memiliki beberapa manfaat penting bagi tumbuhnya HI yang sehat, dinamis dan berkeadilan.

1. pelaksanaan perundingan PKB berlangsung karena kesadaran kedua belah pihak untuk melakukan hubungan hukum dan saling memberikan masukan. Spirit ini

menggambarkan sikap keterbukaan dan mendorong komunikasi tentang masalah hak dan kewajiban masing-masing, sehingga menjadi unsur penting dalam membina HI.

2. proses perundingan menumbuhkan interaksi untuk saling berbagi informasi dan bertukar pendapat. Proses perundingan menumbuhkan sikap memahami akan peran dan kondisi masing-masing, dan membentuk paradigma yang sama antara kedua belah pihak dalam melihat persoalan perusahaan.
3. hasil perundingan merupakan komitmen dari kedua pihak yang harus ditaati dan dilaksanakan. Dari spirit pentaatan terhadap materi PKB dapat menghindarkan adanya perselisihan tentang aturan-aturan yang telah dimuat. Jika pun ada, masalahnya terletak pada penafsiran tentang materi PKB tersebut.
4. para pihak dapat mengetahui persamaan kepentingan dalam memajukan perusahaan. Manajemen memiliki kepentingan agar usahanya dapat berjalan lancar, sedangkan pekerja memiliki kepentingan untuk memajukan perusahaan agar dapat mencapai kesejahteraan.

Materi-materi yang dimuat didalam PKB pada hakekatnya mempertemukan perbedaan kepentingan para pihak. Namun didalam perjalanannya tidak tertutup kemungkinan ada perbedaan dalam menafsirkan maksud dari PKB tersebut. Untuk mencegah masalah, manajemen dengan SP memiliki kesepakatan agar dapat diselesaikan didalam perundingan remunerasi maupun bipartit. Sehingga adanya spirit ini dapat meminimalisir perselisihan tersebut agar tidak mengganggu hubungan industrial yang ada.

Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit

Lembaga Kerjasama (LKS) Bipartit mempunyai fungsi sebagai forum komunikasi dan konsultasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan berbagai segi kehidupan diperusahaan, khususnya yang terkait dengan ketenaga kerjaan dan HI dalam kerangka proses produksi. LKS Bipartit seharusnya dilaksanakan minimal satu bulan sekali, yang beranggotakan dari wakil manajemen dan SP dengan jumlah perwakilan yang berimbang.

LKS Bipartit tidak dapat diartikan sebagai kerjasama dalam arti fisik, melainkan dalam konsep pemikiran dan penyamaan persepsi. LKS Bipartit tidak dapat menggantikan fungsi SP didalam perundingan atau musyawarah, apalagi mencapai suatu kesepakatan. LKS Bipartit hanya sebatas sebagai forum komunikasi dan konsultasi yang tidak mengikat semua pihak. Pada perusahaan dengan jumlah pekerja kurang dari 50 orang, komunikasi dan konsultasi masih dapat dilakukan secara individual dengan baik dan efektif, namun pada perusahaan dengan jumlah pekerja 50 orang atau lebih, komunikasi dan konsultasi perlu dilakukan melalui sistem perwakilan.

Proses kerja LKS Bipartit dapat bervariasi, biasanya tergantung dari perkembangan di perusahaan masing-masing. Namun perlu disadari, LKS Bipartit hanya akan berjalan baik jika ada dukungan yang optimal dari manajemen puncak. Kesadaran untuk mendukung LKS Bipartit tentunya mendasarkan pada paradigmanya, bahwa forum LKS Bipartit dapat digunakan perusahaan sebagai lembaga yang bermanfaat bagi kemajuan bisnis dan ketanaga kerjaan. Rekomendasi tersebut benar-benar digunakan sebagai bahan pertimbangan manajemen untuk memutuskan suatu masalah.

C. KOMUNIKASI JEMBATAN MENUJU KESEPAHAMAN

Pendahuluan

Komunikasi manusia dalam organisasi penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas informasi yang disampaikan satu sama lain. Komunikasi merupakan suatu proses transfer makna dari seseorang kepada orang lain dalam bentuk lambing-lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami maksud dari informasi tersebut.

Komunikasi dapat menciptakan kepuasan bagi orang-orang yang melakukannya, seperti diungkapkan Dale Carnegie (2000) bahwa kepuasan bisnis, sosial, dan pribadi tergantung pada kemampuan seseorang berkomunikasi dengan jelas pada orang lain, apa pekerjaannya, apa yang diinginkannya, dan apa yang dipercayainya. Demikian pentingnya arti sebuah komunikasi bagi manusia yang hidup dalam interaksi sebagai makhluk sosial antar satu manusia dengan manusia lainnya, demikian pula interaksi yang terjadi dalam sebuah dunia kerja pada organisasi perusahaan. Komunikasi memiliki arti yang penting dalam segala macam organisasi, baik organisasi berorientasi bisnis maupun organisasi nirlaba. Tanpa komunikasi organisasi tidak dapat menjalankan fungsinya. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi suatu organisasi sehingga ia merupakan sumber kehidupan organisasi, yaitu sebagai pengendalian, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi.

Beberapa pengertian komunikasi dapat dilihat pada beberapa pendapat berikut ini. Robin (1996) mengatakan bahwa komunikasi mencakup baik pentransferan makna maupun pemahaman makna. Gibson *et.al* mengemukakan komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda-tanda yang sama (1992). Menurut James G. Robbin dan Barbara S. Jones (1982), dalam bukunya *Effective for Today Manajer*, bahwa: "Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan, atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna. Atau lebih jelasnya lagi komunikasi adalah suatu pemindahan, atau penyampaian informasi mengenai fikiran dan perasaan".

Fungsi Komunikasi

Banyak pakar komunikasi mengemukakan berbagai fungsi dari komunikasi, antara lain:

1. Fungsi Komunikasi Sosial, yaitu mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindari dari tekanan dan ketegangan.
2. Fungsi komunikasi Ekspresif, fungsi ini tidak selalu bertujuan mempengaruhi orang lain, karena dapat dilakukan sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ini bertujuan untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah, dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal. Emosi juga dapat disalurkan lewat puisi, lagu, tarian, lukisan, dan pemberian bunga, maupun drama.
3. Fungsi Komunikasi Ritual, biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara tertentu yang berkaitan dengan kepercayaan (Agama), berkaitan dengan tradisi (adat dan budaya masyarakat tertentu) dsb.

4. Fungsi Komunikasi Instrumental, yaitu suatu komunikasi yang bertujuan menginformasikan, mengajarkan, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku, menggerakkan tindakan, dan lainnya.

Konteks Komunikasi:

Komunikasi berlangsung dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks dapat berarti sebagai faktor di luar orang-orang yang berkomunikasi, yang terdiri dari : (a) aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca, suhu, bentuk ruangan, dll), (b) aspek psikologis (sikap, kecenderungan, prasangka, emosi, dll), (c) aspek social (Norma kelompok, nilai social, karakteristik budaya, dll), (d) aspek waktu, yakni kapan komunikasi itu berlangsung (malam, siang, sore, dll).

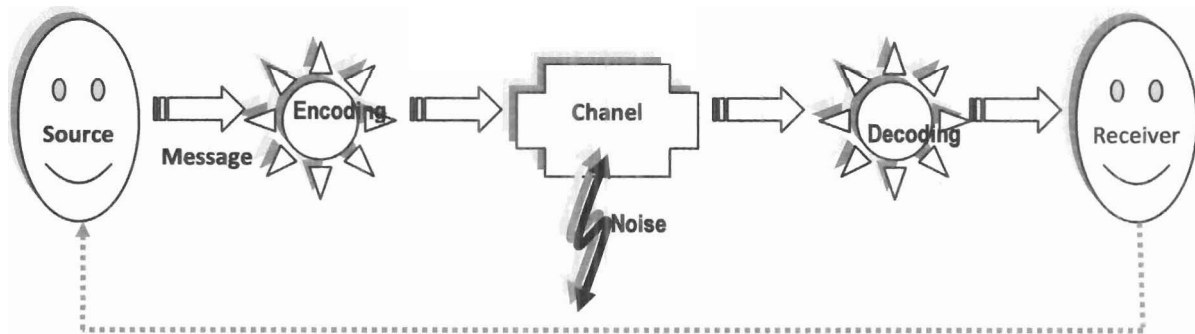
Indikator umum mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteks adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi, maka dikenal pula : komunikasi intrapersonal, interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

Proses Komunikasi

Proses komunikasi menjelaskan bagaimana pesan-pesan yang ada pada komunikator berproses sampai diterima dan dimaknai oleh komunikan. Untuk proses komunikasi memerlukan unsur-unsur komunikasi sebagai berikut:

- Sumber (orang yang memiliki pesan)
- Pengkodean (simbul-simbul untuk menyampaikan pesan)
- Pesan (Produk fisik aktual dari sumber yg melakukan pengkodean)
- Saluran (Medium tempat pesan dihantarkan)
- Pendekodean (penterjemahan simbul-simbul kedalam bentuk yang dapat dimengerti oleh penerima)
- Penerima (obyek yang menjadi tujuan penyampaian pesan)
- Umpan balik (pengecekan keberhasilan menyampaikan pesan)

Secara skematis proses komunikasi dan unsure-unsurnya akan diperlihatkan pada gambar berikut (gambar 1). Pesan-pesan yang akan disampaikan komunikator (source) diterjemahkan kedalam bahasa komunikasi dalam bentuk lambang-lambang (kode) yang disebut *Encoding* dan dikirim melalui media tertentu (*channel*). Selanjutnya pesan ditangkap dan dimaknai / diterjemahkan kembali (Decoding) oleh komunikan (*Receiver*). Jika pemaknaan encoding dan decoding mempunyai kamus pemaknaan lambing pesan yang berbeda, maka pesan yang akan diterima komunikan akan berbeda dengan apa yang diharapkan komunikator, maka akan terjadilah kesenjangan komunikasi. Lambang komunikasi yang biasa digunakan antara lain: suara, bahasa, gerak/bahasa badan, gambar, suara, dan warna



Komunikasi yang Efektif

Apa itu komunikasi efektif?. Komunikasi efektif adalah tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula, atau komunikasi yang pada prosesnya dapat menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yang berubah dari sebelumnya berbeda menjadi sama antara komunikator dan komunikan.

Dalam membangun landasan komunikasi yang efektif, perlu memperhatikan 5 Hukum Komunikasi Yang Efektif (The 5 Inevitable Laws of Effective Communication) terangkum dalam satu kata yang mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri yaitu **REACH**, yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain.

1. **Respect**, yaitu sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang.
2. **Empathy**, yaitu kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.
3. **Audible**, yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau *delivery channel* sedemikian hingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.
4. **Clarity**, yaitu kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Karena kesalahan penafsiran atau pesan yang dapat menimbulkan berbagai penafsiran akan menimbulkan dampak yang tidak sederhana. Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.
5. **Humble**, yaitu sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari

oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Sikap Rendah Hati pada intinya antara lain: sikap yang penuh melayani (dalam bahasa pemasaran *Customer First Attitude*), sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok komunikasi yang efektif ini, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal dan pada gilirannya dapat membangun jaringan hubungan dengan orang lain yang penuh dengan penghargaan (*respect*), karena inilah yang dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan saling menguatkan.

Gagasan adalah modal dalam komunikasi, gagasan yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan adalah komunikasi yang bermaksud agar pihak lain memahami dan mengetahui secara pasti apa yang ingin disampaikan. Dari itu gagasan perlu ditampilkan secara bernalar (memenuhi kaidah reasoning atau penalaran) agar dapat dipahami oleh oleh komunikan. Dari itu komunikator perlu memilih Kata-kata (bahasa) yang yang efektif dan akurat sehingga tidak berpeluang terjadinya makna yang *ambigu* (bermakna ganda) agar sebuah gagasan tidak disalah pahami seorang pembaca (Hernowo, 2001).

Beberapa Tip Dalam Berkomunikasi

Hambatan dalam berkomunikasi efektif

- Penyaringan (semakin vertikal level dalam hierarki organisasi, semakin banyak terjadi peluang penyaringan), ketakutan.
- Persepsi Selektif (Penerima secara selektif melihat dan mendengar berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan karakteristik personal lainnya)
- Informasi berlebih (bila informasi yang diperlukan melebihi kemampuan kita untuk mengolahnya, maka akan terjadi informasi yang kita abaikan padahal informasi yang kita abaikan sangat penting)
- Emosi (pesan serupa yang anda terima ketika marah dan senang akan diinterpretasikan secara berbeda)
- Bahasa (para pengirim cenderung berasumsi bahwa kata-kata dan istilah yang mereka gunakan berarti sama) Kabayan.
- Kegelisahan Komunikasi (orang yang kesulitan untuk menyampaikan pesan)
- Komunikasi Interpersonal (persepsi, status, sikap defensive, asumsi, bahasa)
- Komunikasi Organisasi (tingkat hirarki, otoritas manajerial, spesialisasi kerja)

Keberhasilan komunikasi

- Kepercayaan (credibility)
- Situasi (context)
- Kepuasan (content)
- Kejelasan isi dan tujuan (clarity)

- Kesenambungan dan konsistensi (continuity & consistency)
- Kemampuan penerima (capability)
- Saluran yang tepat (channels)

Prinsip komunikasi yang efektif

- Berbicara dengan efektif
 - ↳ Menarik nafas dalam-dalam sebelum bicara
 - ↳ Mengatur volume bicara
 - ↳ Menggunakan kata yang tepat
 - ↳ Layangkan pandangan
- Mendengarkan dengan aktif
 - ↳ Motivasi
 - ↳ Kontak mata
 - ↳ Minat
 - ↳ Menghindari tindakan yang mengganggu
 - ↳ Tidak memotong pembicaraan
 - ↳ Wajar
- Ketrampilan berbicara
 - ↳ Percaya diri
 - ↳ Ucapkan kata dengan jelas dan perlahan
 - ↳ Bicara wajar
 - ↳ Jangan monoton
 - ↳ Menarik nafas
 - ↳ Hindari sindrom, eh...anu...apa, dst.
 - ↳ Baca paragraf penting
 - ↳ Siapkan air minum
- Gaya berbicara
 - ↳ Gaya bahasa : menghubungkan suara dengan kata (ex : hiperbola)
 - ↳ Gerak muka
 - ↳ Gerak badan
 - ↳ Gerak muka dan badan

Meningkatkan efektifitas Komunikasi

- a. Komunikator
 - Menggunakan bahasa yang tepat, menarik dan mudah dimengerti
 - Menggunakan empati
 - Mempertajam persepsi

- Mengendalikan bentuk tanggapan dengan kode/lambang yang tepat
 - Bersedia menerima umpan balik yang positif dan negatif
 - Mengembangkan kredibilitas diri
 - Mempertahankan hubungan baik dengan penerima
- b. Komunikasikan
- Meningkatkan kemampuan mendengarkan
 - Waspada terhadap prasangka
 - Mengembangkan kecakapan bertanya
 - Mengembangkan kecakapan menyampaikan umpan balik
 - Berusaha berfikir kreatif terhadap pesan yang diterima
 - Bersikap terbuka

Kiat Sukses Berkomunikasi :

- Kenali dengan baik lawan bicara
- Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar.
- Jangan merasa (dan memperlihatkan) bahwa kita lebih tahu daripada lawan bicara kita.
- Kenali betul-betul diri sendiri dan kemampuan diri sendiri.

Tolak ukur komunikasi yang efektif

1. Kepercayaan komunikasi terhadap komunikator
2. Daya tarik pesan dan kesesuaian pesan dengan kebutuhan komunikasi
3. Pemahaman yang sama tentang isi pesan
4. Kemampuan komunikasi menafsirkan pesan
5. Komunikasi kondusif
6. Metode dan media yang sesuai

Komunikasi Lintas budaya

- Ada hambatan yang disebabkan semantik (efficiency, free market, regulation) tidak dapat diterjemahkan ke dalam bahasa Rusia.
- Hambatan yang disebabkan oleh konotasi kata. (hai di Jepang berarti ya saya mendengarkan bukan ya saya setuju)
- Hambatan yang disebabkan oleh perbedaan nada (bahasa formal dan informal)
- Budaya konteks tinggi yaitu budaya yang sangat mengandalkan isyarat situasional yang halus dan non verbal dalam berkomunikasi.
- Budaya konteks rendah yaitu budaya yang sangat mengandalkan kata-kata untuk menyampaikan makna dalam berkomunikasi
- Hambatan yang disebabkan oleh beda persepsi

D. PENYELESAIAN PERSELISIHAN HI

Fungsi pekerja dan SP didalam HI yang perlu dipahami bersama, adalah : (1) menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, (2) menjaga ketertiban demi

kelangsungan produksi, (3) menyalurkan aspirasi secara demokratis, (4) mengembangkan keterampilan, dan keahliannya (5) serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya. Fungsi pekerja dan SP dimaksud di BNI dicantumkan didalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang selalu dievaluasi setiap dua tahun sekali, dan disesuaikan dengan kebutuhan jamannya.

Perselisihan yang kerap terjadi di perusahaan, biasanya sangat terkait dengan fungsi pemilik perusahaan, yakni (1) menciptakan kemitraan, (2) mengembangkan usaha, (3) memperluas lapangan kerja, (4) dan memberikan kesejahteraan pekerja secara terbuka, demokratis, dan berkeadilan. Pada dasarnya perselisihan dimaksud akibat dari kepentingan yang berbeda. Misalnya, pengusaha sangat mengharapkan ada peningkatan kinerja dan memperoleh laba usaha yang besar, namun kurang memperhatikan tingkat kesejahteraan pekerja. Karena dianggap mengurangi keuntungannya. Sedangkan pekerja berkepentingan mendapatkan kesejahteraannya, namun adakalanya tidak peduli terhadap mundurnya pendapatan usaha. Masalah demikian biasanya mencuat menjadi perselisihan HI.

UU. No.2/2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI) membedakan jenis perselisihan HI menjadi empat katagori, yakni perselisihan Hak, Kepentingan, dan Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) serta Perselisihan antar SP hanya dalam satu perusahaan.

Pertama, perselisihan hak adalah perselisihan yang timbul karena tidak dipenuhinya hak, akibat adanya perbedaan pelaksanaan atau penafsiran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama.

Kedua, Perselisihan kepentingan adalah perselisihan yang timbul dalam hubungan kerja karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pembuatan, dan atau perubahan syarat-syarat kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kerja, atau peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama.

Ketiga, Perselisihan pemutusan hubungan kerja adalah perselisihan yang timbul karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pengakhiran hubungan kerja yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Keempat, Perselisihan antar SP adalah perselisihan antara SP dengan SP lain hanya dalam satu perusahaan, karena tidak adanya persesuaian paham mengenai keanggotaan, pelaksanaan hak, dan kewajiban keserikatpekerjaan.

Lembaga PHI penggunaannya sangat tergantung dari cara pandang dan kepercayaan masing-masing pihak terhadap lembaga ini, biasanya merasa nyaman jika menggunakan jalan musyawarah, termasuk ketika melakukan PHK. Di BNI misalnya, SP dan manajemen BNI didalam menyelesaikan perselisihan Hak dan Kepentingan menggunakan forum remunerasi dan perlindungan hukum. Forum ini diadakan pada setiap timbul permasalahan atau jika ada ketentuan ketenagakerjaan yang akan diberlakukan. Didalam forum ini para pihak memberikan masukan-masukan sehingga diharapkan tidak menyisakan masalah dikemudian hari.

Penyelesaian Melalui Bipartit

Undang-undang mensyaratkan agar setiap Perselisihan HI wajib diupayakan terlebih dahulu melalui perundingan bipartit secara musyawarah untuk mencapai mufakat.

5. Meningkatkan efektifitas komunikasi hanya dapat dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan arti, fungsi, metoda, serta kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif.
6. Setiap terjadi perbedaan ataupun perselisihan antara pekerja dengan perusahaan dapat diselesaikan melalui LKS Bipartit yang berpedoman pada prinsip-prinsip Hubungan industrial.

F. REFERENSI

Agus Setya Permana, 2009. **Hubungan Industrial**. (diakses tanggal 21 Juli 2010, <http://www.sp-bni.or.id/content/hubungan-industrial>)

Endang Lestari G, dan MA. Maliki, (2001), **Komunikasi yang Efektif**, LANRI, Jakarta.

Onong Uchyana Effendi, 2001. **Dimensi-Dimensi Komunikasi**, Jakarta. Remaja Rosdakarya, Bandung 1992

ILO, 2003. **Kerja Sama Bipartit di Tempat Kerja, Buku pegangan; *Workplace Bipartite Cooperation, A Resource Book***, Kantor Perburuhan Internasional, Jakarta.

Jiwanto, Gunawan., 1985. **Komunikasi dalam Organisasi**, Pusat Pengembangan Manajemen & Andi Offset, Yogyakarta

Keanggotaan LKS Tripartit Nasional Resmi Terbentuk, Rabu, 22 April 2009. (diakses 21 Juli 2010. <http://www.hukumonline.com/berita/keanggotaan-lks-tripartit-nasional-resmi-terbentuk>)

Menciptakan Hubungan Industrial yang Harmonis, (diakses 21 Juli 2010, <http://bataviase.co.id/node/170368>)

Novira, 2009. **Komunikasi efektif dalam Perusahaan**. (diakses tanggal 22 Juli 2010, <http://novira1311.wordpress.com/2009/10/17/komunikasi-efektif-dalam-perusahaan/>)

Nurjihad, 2008. **Hukum Komunikasi Yang Efektif**. (diakses tanggal 22 Juli 2010, <http://nurjihad.staff.uui.ac.id/2008/08/13/hukum-komunikasi-yang-efektif/>)

Permen Nakertrans RI No. 31/Men/XII/2008, tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Perundingan Bipartit.

Ronald Adler dan George Rodman, 1997. **Understanding Human Communication**.

