

PERILAKU KERJASAMA DAN KOMUNIKASI DI LINGKUP ORGANISASI

Oleh : Marniati, MT⁽¹⁾ dan Imanuela Indah Pertiwi, S-Si, M-Si⁽²⁾

(1) PMG Madya Balai Besar MKG Wilayah IV Makassar

(2) PMG Muda Stasiun Geofisika Kelas IV Kendari

Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta pastinya terdiri dari sekumpulan orang yang memiliki watak, sifat, tingkah laku yang berbeda. Keberadaan keanekaragaman ini mungkin saja sulit disatukan untuk mencapai suatu keputusan akhir. Perlunya kesadaran diri dari masing-masing individu untuk mampu menyesuaikan terhadap setiap situasi di dalam organisasi. Lantas, untuk mendapatkan hasil yang baik, sikap yang seperti apa yang perlu dikembangkan dalam suatu organisasi?

1. Kemampuan dalam Manajemen Emosi pada Setiap Individu.

Secara bahasa, emosi adalah perasaan intens yang dirasakan seseorang sebagai reaksi terhadap sesuatu atau seseorang. Menurut psikolog asal Amerika, Paul Ekman, (1970-an), ada 6 emosi dasar yaitu bahagia, sedih, takut, jijik, marah, dan terkejut. Emosi-emosi tersebut dapat muncul tidak hanya dipicu oleh hal-hal besar saja, melainkan juga oleh hal-hal kecil. Tentu saja ada banyak faktor yang mempengaruhi emosi, diantaranya yaitu kondisi kesehatan, suasana rumah, cara mendidik anak, hubungan dengan para anggota keluarga, hubungan dengan teman sebaya, dan juga pengaruh kurang tidur. Perlunya kesadaran diri emosional, pengendalian diri dalam memahami perasaan diri mengapa merasa demikian, menyadari hubungan antara perasaan dengan cara berpikir, perlakuan dan perkataan, serta menyadari bagaimana perasaan mempengaruhi kinerja.

Emosi dan suasana hati mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan seseorang. Banyak dari pegawai yang tidak dapat menghasilkan prestasi yang baik karena alasan emosional, diantaranya yaitu takut terhadap manajemen yang berlaku, merasa kesepian dan terisolasi, serta merasa lelah dan tertekan. Menurut Hale Dworkin : **“Emosi hanyalah emosi. Emosi tidak menentukan dirimu, emosi bukan fakta dan kamu bisa melepaskannya.”** Emosi memang merupakan suatu hal yang natural, tapi ternyata perlu suatu kemampuan untuk bisa menerapkan cara mengendalikan emosi yang tepat sesuai dengan kondisi diri.

Emosi pasti selalu ada dalam diri setiap manusia, sehingga memerlukan kemampuan untuk manajemen emosi tersebut. Manajemen dalam emosi mempunyai pengertian yaitu tindakan pengelolaan dan adanya perencanaan yang akan dilakukan, bagaimana cara kita menangani situasi yang dianggap signifikan secara pribadi. Agar emosi tidak mempengaruhi pekerjaan yang bisa merugikan orang lain, maka setiap orang harus mempunyai kemampuan dalam mengelola emosi, yaitu kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan-kemampuan ini disebut sebagai kecerdasan emosi/emotional quotient (EQ). Ketika setiap orang sudah mampu manajemen emosinya, maka sudah akan mampu menyesuaikan diri dengan segala informasi maupun motivasi yang didapatkan yang dapat men-*trigger* munculnya emosi. Beberapa manfaat yang bisa diperoleh dari kemampuan manajemen/mengendalikan emosi, yaitu terhindar dari

keadaan buruk, terhindar dari melakukan hal-hal yang merugikan diri sendiri dan orang lain, terhindar dari keputusan yang salah, menunjukkan kecerdasan emosi yang baik, mendapatkan teman yang banyak (sukses dalam pergaulan), lebih konsisten dan fokus terhadap pekerjaan.

2. Kemampuan untuk Mengidentifikasi Pencetus Emosi Diri.

Beberapa sikap yang perlu dilakukan untuk menghindari munculnya emosi yang meluap-luap : (a) siaga terhadap berbagai tipe situasi yang dapat membuat diri sendiri goyah, (b) jika tidak suka saat ada seseorang menginterupsi presentasi dengan bertanya, rencanakan bagaimana akan menangani berbagai jenis gangguan, (c) rencanakan secara positif bagaimana bereaksi sehingga dapat meredakan kemarahan sebelum lepas kendali, (d) jika diri sendiri sadar memiliki sumbu kendali yang pendek, atau merupakan seorang yang perfeksionis, belajarlah bagaimana menangani pencetus emosi agar tidak mencoreng citra profesionalisme diri.

Seorang ahli psikolog, Sutarimah Ampuni, S.Psi., M.Si., MPsy, memberikan 6 tips mengelola emosi yang dapat diterapkan pada diri sendiri dalam kehidupan sehari-hari. (1) melakukan pemelihan situasi, memilih akan merasakan emosi atau tidak. Sebelum melakukan pemilihan situasi, pastikan diri mempunyai self awareness mengenai emosi sendiri. Awere terhadap apa yang membuat diri marah, kecewa, dan lainnya. (2) memodifikasi lingkungan, sebagai contoh ketika merasa galau atau sendu, bisa menata ulang ruangan agar lebih bersemangat. (3) mengubah dalam diri sendiri, salah satunya dengan mengubah pemikiran terhadap suatu persoalan. Mencoba mempengaruhi dan mengubah pikiran negative menjadi positif/ lebih optimis. (4) mengalihkan perhatian, misalnya dengan melihat tayangan komedi, jalan-jalan atau melakukan hobi untuk mengalihkan emosi. (5) mengambil jarak dari emosi yang dirasakan, contohnya ketika marah tidak langsung diekspresikan, tetapi dengan berdiam diri dulu. (6) kembali menekankan pentingnya mengelola emosi agar tidak berdampak buruk baik bagi diri sendiri maupun orang lain dan lingkungan sekitar. **Setiap diri harus menjadi tuan untuk emosinya, harus bisa menguasai emosi, dan tidak membiarkan diri dikuasai oleh emosi.** Emotional Quotient (EQ) dapat dipelajari dan berubah menjadi baik, serta berperan lebih dari 40% terhadap keberhasilan bersama.

3. Kerja Tim yang Efektif

Tim efektif diartikan sebagai tim/sekumpulan orang yang berhasil mencapai tujuannya, memiliki komitmen, dan memiliki keterampilan yang saling melengkapi. Untuk mewujudkan kinerja tim yang efektif, diperlukan kemampuan pemimpin untuk menggerakkan tim untuk berkolaborasi menjadi *teamwork* yang mampu melakukan perubahan demi mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

Agar dapat mencapai *teamwork* yang baik, maka diperlukan kesamaan visi dan misi, membuka komunikasi yang intensif, adakan kegiatan bersama, bangun rasa saling percaya antara sesama anggota tim organisasi, membuat system penghargaan atas pencapaian kinerja baik dari anggota, selalu paham akan peran dan tanggung jawab masing-masing individu, memiliki rasa saling menghormati dan menghargai, mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi anggota tim, memiliki komitmen yang kuat, dan selalu mengadakan evaluasi secara rutin. Dalam hal

membangun komitmen tim yang kuat, perlu melibatkan anggota tim dengan meminta masukan dalam proses-proses penentuan dan pencapaian tujuan tim, mengambil tindakan untuk memastikan bahwa anggota tim mengerti bahwa mereka adalah anggota tim yang sangat berharga, membangun identitas tim yang inklusif dimana semua anggota tim merasa bagian dari tim, dan menjelaskan kepada anggota tim tentang keterkaitan kontribusi tim

Sebagai seorang pemimpin dalam suatu organisasi, membangun kerjasama kondusif antar anggota tim dapat dilakukan dengan membantu memfasilitasi anggota tim untuk menemukan cara berhubungan dengan orang lain untuk dapat bekerjasama dengan baik, memberikan dukungan kepada anggota baru dalam tim, menciptakan tradisi-tradisi yang mewujudkan kebersamaan dalam tim, memperlihatkan semangat pimpinan yang dapat memberikan energi pada anggota tim, dan menggunakan setiap kegagalan sebagai peluang pembelajaran dan perbaikan. Ketika kerjasama kondusif sudah tercapai, diharapkan dapat meningkatkan standar keberhasilan tim yang lebih baik. Untuk meningkatkan standar keberhasilan menjadi lebih baik, dan terus lebih baik dari sebelumnya, perlu adanya target kinerja yang terukur baik kinerja individu maupun kinerja organisasi, selalu mengadakan evaluasi dan perbaikan terhadap pencapaian kinerja baik individu maupun tim, adanya perayaan untuk menghargai pencapaian-pencapaian kinerja kunci (*key performance*), selalu menunjukkan intensitas yang memotivasi orang lain untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi, memberikan pengakuan terhadap anggota tim atas kontribusinya dalam mencapai tujuan tim, serta memberikan umpan balik/feedback secara personal kepada anggota tim untuk meningkatkan kinerjanya.

Hal yang paling penting lainnya sebagai kunci keberhasilan suatu tim organisasi adalah dukungan dari pihak luar. Agar dapat memperoleh dukungan dari pihak luar, maka pemimpin atau anggota tim harus dapat mengkomunikasikan visi/tujuan tim terhadap seluruh stakeholder baik internal maupun eksternal dengan penuh keyakinan, menciptakan hubungan tim dengan stakeholder di luar tim, menunjukkan kepada stakeholder eksternal bahwa setiap anggota tim memainkan peranan penting dalam pencapaian tujuan/kesuksesan tim, serta menunjukkan keberhasilan-keberhasilan tim kepada pihak lain di luar tim.

4. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif diartikan sebagai proses pertukaran ide, pikiran opini, pengetahuan, dan data sehingga pesan tersebut dapat diterima dan dipahami dengan jelas dan sesuai tujuan (Coursera). Komunikasi yang efektif mengandung ide pengetahuan yang ringkas, benar, jernih, dan lengkap. Ada beberapa cara agar suatu komunikasi menjadi efektif, yaitu (1) menjadi pendengar yang aktif (*active listening*), menyimak dengan seksama apa yang disampaikan orang lain secara verbal untuk memperoleh pemahaman yang benar apa yang dimaksudkannya. Sebagai pendengar yang baik, usahakan tatap muka pembicara, meminimalisir gangguan eksternal (pengaruh luar), senyapkan chat/obrolan internal, tanggapi lawan bicara dengan penuh minat/memberikan respon yang minimal, tetap berpikiran terbuka, membiarkan lawan bicara mengutarakan maksudnya, dan tentu saja tetap terlibat dalam percakapan seperti mengajukan beberapa pertanyaan terbuka, (2) membangun hubungan (*building rapport*)

yang erat dan harmonis dimana terdapat kesamaan pemahaman. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menciptakan bahasa tubuh yang terbuka, mengamati isyarat non-verbal, memperhatikan apa yang menurut naluri sedang terjadi, memulihkan percakapan, melakukan kontak mata, menyampaikan kehangatan dengan nada suara yang baik, dan berbicara lebih sedikit biarkan orang lain berbicara lebih banyak, (3) bersikap yang benar (*right attitude*), dapat dilakukan dengan selalu menghargai orang lain, menjaga hubungan dengan orang lain, membantu orang lain memahami maksud percakapan.

Empat (4) poin besar yang telah dijabarkan dapat diterapkan di lingkup organisasi BMKG. BMKG sebagai organisasi institusi pemerintah menghasilkan data dan informasi Meteorologi, Klimatologi, Kualitas Udara, dan Geofisika (MKKuG) yang sangat berguna untuk masyarakat, sehingga anggota tim dalam organisasi ini harus mempunyai kemampuan yang cermat, teliti, akurat, dan cepat dalam bekerja. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sikap profesionalitas yang bertanggung jawab terhadap pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dari setiap anggota tim, dalam hal ini pegawai BMKG. Profesional disini juga dapat diartikan dengan tidak membawa masalah pribadi di lingkungan pekerjaan. Kemampuan manajemen emosi sangat diperlukan pada keadaan seperti ini, sehingga kinerja dan tujuan organisasi bisa tetap berjalan dengan baik.

Secara umum bekerja di lingkup organisasi BMKG dalam waktu 24/7, yang artinya bekerja shift/bergantian setiap hari. Sebagai contoh UPT Geofisika yang mengharuskan bekerja shift, karena kejadian gempa bumi belum dapat diprediksi waktu terjadinya. UPT Meteorologi yang juga harus memberikan peringatan dini setiap 3 jam setiap harinya. Begitu juga dengan UPT Klimatologi yang harus melakukan pengamatan/observasi unsur-unsur cuaca setiap 3 jam setiap hari untuk dijadikan sebagai input dalam analisa prakiraan musim. Pada kondisi-kondisi seperti ini, diperlukan kesadaran diri dari masing-masing pegawai untuk berpakaian yang sopan, berseragam ketika sedang berada dan bertugas shift di lingkungan kantor. Ini juga sebagai bentuk komunikasi efektif kepada wartawan yang datang meliput/bertanya pada saat terjadi keadaan ekstrem secara tiba-tiba. Penggunaan bahasa yang baik, sopan, dan mudah dipahami, serta menyimak pembicaraan pastinya juga diperlukan saat melakukan wawancara/tanya jawab ataupun ketika berhadapan dengan pelanggan/stakeholder/pengguna data dan informasi BMKG.

Data-data dan informasi yang akurat serta sistem pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepercayaan stakeholder dan masyarakat. Adanya sistem pelayanan data dan informasi yang baik di organisasi BMKG menjadi modal untuk melakukan Kerjasama dengan pihak institusi luar lainnya. Tentu saja keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditekankan pada profesionalitas anggota tim/pegawai, tetapi juga pada pimpinan organisasi tersebut. Untuk seorang pemimpin unit organisasi diharapkan selalu memberikan apresiasi dan penghargaan kepada setiap pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini dapat mendorong semangat pegawai yang lain untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam forum diskusi bersama, diperlukan adanya saling menghargai masukan dan pendapat antara pemimpin dan anggotanya. Pimpinan tidak diperkenankan untuk bersikap otoriter ataupun egois. Hal yang paling penting juga adalah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, menjaga kondisi suasana kantor yang aman dan nyaman, sehingga mood setiap anggota/pegawai bisa selalu

dalam keadaan yang baik. Menjadikan suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya dibutuhkan kesadaran diri, dan kerjasama yang baik antara pimpinan dan anggotanya.

“Perubahan pada dasarnya bukanlah menerapkan teknologi, metode, *structure*, atau manajer-manajer baru. Namun mengubah cara manusia dalam berfikir dan berperilaku.”
(Rhenald Khasali)

Referensi :

Materi Pelatihan Teknis Pengembangan Karakter Operator Geofisika Tahun 2023 :

1. Manajemen Emosi, oleh Mery Hasibuan
2. Kerja Tim dan Kolaborasi, oleh Widodo, SE., M.Si
3. Komunikasi Efektif, oleh M.A. Maliki