

## Ceramah tentang Pentingnya Hubungan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

Nurhawati Simamora <sup>\*1)</sup>, Evi Enitari Napitupulu<sup>2)</sup>, Mega Ulva Sari Sihombing<sup>3)</sup>, Johanes Sitinjak<sup>4)</sup>, Dandi Surianto<sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Fakultas Komunikasi dan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, Jalan Kapten Muslim No.79 Medan

\*penulis korespondensi : [measibombing76@gmail.com](mailto:measibombing76@gmail.com)

**Abstrak.** Dalam kerjasama diperlukan adanya sarana yang efektif yang sering disebut dengan keterampilan interpersonal atau interpersonal skills. Interpersonal skills merupakan keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, baik secara verbal maupun non verbal. Keterampilan ini menjadi hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Seseorang dengan interpersonal skills yang kurang baik, maka akan mempengaruhi perilaku, dan kerjasama dalam organisasi yang akibatnya akan memperlambat bahkan menghambat tujuan organisasi. Sebaliknya, seseorang dengan interpersonal skills yang baik, maka akan mampu mendorong bahkan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya peran komunikasi interpersonal dalam manajemen organisasi dalam Efektivitas komunikasi yang meningkatkan kerjasama, manajemen perubahan, komitmen organisasi, penyelesaian konflik, pengembangan karir, dan menciptakan lingkungan kerja harmonis. Dampak positif komunikasi interpersonal dalam mencapai tujuan organisasi dan membangun hubungan erat di antara anggota tim kerja. Pentingnya komunikasi ini juga dalam manajemen perubahan, mengurangi resistensi, serta meningkatkan komitmen dan penyelesaian konflik. Dengan demikian, signifikansi komunikasi interpersonal dalam mencapai efektivitas organisasi dan membangun hubungan positif di lingkungan kerja.

**Abstract.** In cooperation, effective means are needed which are often referred to as interpersonal skills. Interpersonal skills are communication skills possessed by a person in relation to others, both verbally and non-verbally. These skills are very important and key to achieving organizational goals. A person with poor interpersonal skills will affect behavior and cooperation in the organization which will result in slowing down or even hindering organizational goals. Conversely, a person with good interpersonal skills will be able to encourage or even accelerate the achievement of organizational goals. The importance of the role of interpersonal communication in organizational management in the effectiveness of communication that increases cooperation, change management, organizational commitment, conflict resolution, career development, and creates a harmonious work environment. The positive impact of interpersonal communication in achieving organizational goals and building close relationships among team members. The importance of this communication is also in change management, reducing resistance, and increasing commitment and conflict resolution. Thus, the significance of interpersonal communication in achieving organizational effectiveness and building positive relationships in the work environment.

### Historis Artikel:

Diterima : 26 Juli 2023

Direvisi : 02 Agustus 2023

Disetujui : 07 Agustus 2023

### Kata Kunci:

Hubungan Komunikasi,  
Komunikasi Interpersonal,  
Organisasi

## PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah untuk pengembangan bakat yang kita miliki, organisasi juga merupakan tindakan atau interaksi yang melibatkan 2 orang atau lebih. Organisasi yang baik bisa tercipta melalui interaksi yang terus menerus tanpa adanya tumpang tindih antara anggota organisasi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu, dimana komunikasi ini berperan sebagai perantara dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada orang lain. Komunikasi interpersonal dalam sebuah organisasi akan berjalan dengan lancar ketika

setiap individu memiliki hubungan yang baik. Dalam sebuah organisasi tentunya komunikasi akan berperan penting, karena dapat memunculkan sikap saling percaya, terbuka, kompak dan bekerja sama. Dengan komunikasi Interpersonal, kita juga akan memahami etika yang baik, sopan, santun, saling menghargai satu sama lain, serta berkomitmen untuk membangun sebuah organisasi yang lebih besar, dengan kemampuan komunikasi yang baik, tentunya akan membawa kita menjadi seorang pemimpin yang hebat, yang mampu mengarahkan anggotanya dalam menjalankan tugas organisasi yang baik. Fungsi komunikasi dalam organisasi yaitu sebagai sarana untuk mempelajari karakter setiap orang yang tergabung dalam organisasi, memberikan informasi, bertukar pikiran/pendapat sehingga dapat mewujudkan impian bersama. Jika tidak ada komunikasi antara pemimpin dengan anggota, anggota tidak mengetahui tugas apa yang harus dilakukan dan begitu pula sebaliknya seorang pemimpin tidak akan mendapatkan masukan dari anggotanya.

Pada intinya, dalam sebuah organisasi terdapat peran individu yang saling berkerja sama guna mencapai tujuan yang diinginkan. Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuannya, tergantung pada kerjasama antar sumber daya manusia yang terjalin dalam organisasi tersebut, baik kerjasama formal maupun informal. Dalam kerjasama diperlukan adanya sarana yang efektif yang sering disebut dengan keterampilan interpersonal atau *interpersonal skills*. *Interpersonal skills* merupakan keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, baik secara verbal maupun non verbal. Keterampilan ini menjadi hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Seseorang dengan *interpersonal skills* yang kurang baik, maka akan mempengaruhi perilaku, dan kerjasama dalam organisasi yang akibatnya akan memperlambat bahkan menghambat tujuan organisasi. Sebaliknya, seseorang dengan *interpersonal skills* yang baik, maka akan mampu mendorong bahkan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. *Interpersonal skills* sangat dibutuhkan dalam setiap jenjang manajemen, baik pada *first line management*, *middle management*, maupun *top management*, dan dalam setiap jenjang manajemen membutuhkan tingkatan atau kadar *interpersonal skills* yang sama. (Rofiq,2023).

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam waktu satu bulan mulai dari tahap penyusunan proposal, persiapan kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan penulisan laporan. Pelaksanaan dilakukan pada hari Jumat tanggal 17 Maret 2023. Kegiatan dilakukan melalui identifikasi kemampuan dan keterampilan memahami dan membaca lingkungan pada organisasi. Setelahnya diperlukan sosialisasi secara langsung kepada peserta dengan memberikan materi pelatihan, sesi tanya-jawab atau diskusi.

Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan pelatihan ini ialah:

1. Penyampaian materi Pentingnya Hubungan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi menggunakan PowerPoint.
2. Pelaksanaan sesi tanya-jawab atau diskusi interaktif kepada peserta pengabdian masyarakat.
3. Pelaksanaan pre-test dan post-test terhadap peserta pengabdian masyarakat untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pengabdian masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada hari Jumat, 07 Juli 2023. Pelatihan tersebut diikuti pegawai dari organisasi yang dimulai pada pukul 08.30 WIB sampai 11.30 WIB. Acara pelatihan dimulai dengan pembukaan oleh MC, pengenalan singkat tim Pengabdian Masyarakat, penyampaian materi, sesi diskusi interaktif, foto bersama serta penutupan acara pelatihan.

Materi pengabdian masyarakat yang disampaikan ialah terkait Pentingnya Hubungan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi. Berikut merupakan contoh sedikit materi yang dipaparkan pada saat pelatihan berlangsung.

Terdapat beberapa prinsip *interpersonal skills*, diantaranya adalah:

1. Berperilaku etis, merupakan perilaku/tindakan yang sesuai dengan norma, atau tindakan yang baik, benar, dan bermanfaat. Kondisi tertinggi dari perilaku etis adalah kaidah emas, yaitu melakukan sesuatu yang sesuai dengan hati nurani atau tidak melakukan sesuatu yang kita tidak ingin orang lain melakukan pada diri kita.
2. Menghargai orang lain, merupakan sikap peduli dan beradab pada orang lain. Terdapat beberapa sikap yang menunjukkan rasa menghargai orang lain, seperti memberikan salam, mau mendengar, memberikan pujian, menyampaikan terima kasih, dan masih banyak lagi sikap yang menunjukkan rasa menghargai pada orang lain.
3. Mampu mengendalikan diri, merupakan kemampuan untuk mengatur diri sendiri agar selalu bertindak positif dan tidak merugikan orang lain. Terdapat beberapa sikap yang menunjukkan kemampuan dalam mengendalikan diri, seperti berempati, mengenali emosi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan masih banyak lagi contoh sikap mengendalikan diri.

Dalam berorganisasi, bukanlah organisasi yang harus memiliki *interpersonal skills*, namun individu-individu dalam organisasi yang harus memiliki *interpersonal skills*. Berikut merupakan beberapa manfaat *interpersonal skills* yang dapat menunjang keberhasilan organisasi:

1. Membina komunikasi yang efektif. Dengan adanya *interpersonal skills* akan terbangun hubungan dan komunikasi efektif antar individu, antar tim atau antar kelompok kerja, sehingga akan tercipta ide, gagasan, dan informasi dalam bingkai saling menghormati, dan memahami satu sama lain.
2. Memperluas peluang. Dengan adanya *interpersonal skills* akan memperluas peluang-peluang baru, dari adanya ide dan gagasan yang diperoleh. Adanya *interpersonal skills* yang bagus, juga akan mempengaruhi penilaian pimpinan dalam memberikan peluang untuk berkembang dan berkarir.
3. Memupuk relationship. Dengan adanya *interpersonal skills* akan meningkatkan kepercayaan pimpinan, rekan kerja, dan stakeholder, sehingga akan tercipta *relationship* yang produktif. Orang

dengan *interpersonal skills* yang baik, akan mampu menyesuaikan dengan situasi, kondisi, dan pribadi lawan bicara, hingga akhirnya akan bisa memberikan umpan balik yang sesuai.

4. Meningkatkan kesadaran sosial, Dengan adanya *interpersonal skills* akan mengasah empati sehingga akan meningkatkan kedekatan, saling memahami, saling membantu dan akhirnya akan meningkatkan produktifitas.

5. Menyelesaikan konflik, Dengan adanya *interpersonal skills* akan lebih mudah dalam menyelesaikan permasalahan dan konflik yang terjadi.

*Interpersonal skills* sering dianggap sebagai bakat dari lahir, namun pada dasarnya *interpersonal skills* sangat mungkin untuk dilatih. Terdapat beberapa cara untuk dapat meningkatkan *interpersonal skills* diantaranya dengan pelatihan/workshop, mencari mentor, mengamati kepribadian orang lain, menjaga etika, terbuka terhadap kritik, meningkatkan kepercayaan diri, dan memupuk empati (Rofiq.2023).

Seorang pemimpin harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijaksanaan, terhadap bawahannya. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, dan seorang pemimpin organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut merupakan modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Dalam penerapannya komunikasi dapat dilakukan secara formal dan informal. Umumnya komunikasi formal ada dalam setiap organisasi dan dapat terjadi antarpersonal dalam organisasi melalui jalur hirarki dengan prinsip pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Komunikasi formal merupakan suatu system dimana para anggotanya bekerjasama secara tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi formal pada dasarnya hubungan dengan masalah kedinasan. Komunikasi informal adalah kebalikan dari komunikasi formal biasanya terjadi dengan spontan sebagai akibat dari adanya persamaan perasaan, kebutuhan, persamaan tugas dan tanggung jawab.

Komunikasi informal pada pelaksanaannya tidak terikat oleh waktu, ruang dan tempat, kadang-kadang komunikasi informal lebih berhasil, dan perannya tidak kalah penting, karena dapat disampaikan setiap saat, asalkan bermanfaat untuk kemajuan organisasi. Namun penyampaianya kurang sistematis, karena pertumbuhan dan penyebarannya tidak teratur.

Kadang-kadang seorang pemimpin selalu beranggapan bahwa keberadaan organisasi informal merupakan suatu hal yang janggal, yang merupakan akibat gagalnya komunikasi formal yang memunculkan ketidakstabilan organisasi formal. Bentuk komunikasi informal dapat berupa pertemuan yang tidak direncanakan, seperti : bertemu dan ngobrol di kantin pada jam makan siang, diresepsi dan lain sebagainya. Komunikasi informal ini mempunyai hal-hal yang positif, seperti : a. bila jalan yang ditempuh melalui komunikasi formal melewati hambatan, dengan

terpaksa digunakan komunikasi informal; b dalam suasana konflik dan penuh ketegangan; c. sebagai sarana komunikasi.

Dari kedua bentuk komunikasi tersebut diatas, setiap pemimpin harus dapat menempatkan diri agar tidak timbul perasaan suka atau tidak suka. Pimpinan harus mencari dan melaksanakan nilai-nilai positif dari hubungan-hubungan tersebut. Ukuran sukses tidaknya seorang pemimpin terletak pada bagaimana pimpinan memadukan nilai positif yang dihasilkan dari komunikasi formal dan informal. Setiap bawahan dari suatu organisasi tentunya mempunyai motivasi. Adanya kebutuhan, keinginan, ketegangan, ketidaksenangan dan harapan termasuk ke dalam motivasi. Pimpinan juga harus dapat memotivasi bawahannya, misalnya memberikan apresiasi, perlakuan yang adil, dan suasananya kerja.

Fungsi komunikasi ke atas digunakan untuk : a. memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan; b. memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah. Bawahan tentunya berharap agar ide, saran, pendapat dan tanggapan maupun kritiknya dapat diterima dengan lapang dada, dan hati terbuka oleh pimpinan.

Secara garis besarnya setiap organisasi kepemimpinan di dalam melaksanakan dan kewajiban diperlukan pengertian yang sama diantara dua pihak yaitu atasan dan bawahan. Karena hal tersebut akan lebih memberik dorongan semangat dan gairah kerja untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, artinya mengembangkan suatu kerja sama demi mewujudkan hasil kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui halur tingkatan seorang pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya secara baik, sehingga dapat membangkitkan minat dan gairah kerja disertai komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di komunitas organisasi di Medan berjalan dengan baik dan lancar. Para peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat ini tampak antusias. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya peserta yang bertanya dan menanggapi secara teratur dan tertib.

Dengan adanya kegiatan pelatihan ini, diketahui bahwa adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta yang dilihat dari cara peserta menanggapi pertanyaan dan diskusi tanya jawab.

## **SARAN**

Diharapkan kepada para staff yang berada di organisasi untuk memahami Hubungan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi agar meminimalisir konflik sehingga tidak terjadinya perusahaan yang bermasalah dalam pengelolaannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Doni Sumerta. 2022 Peran Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi Halaman 1 - Kompasiana.com

Luga, N., Lumbantoruan, R. M. L., Napitupulu, E. E., Fitria, R. I., & Sianturi, S. (2023). Analisis Positioning Nike. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 244-252.

Lumban Toruan, R. M. L. (2018). Terpaan Iklan Vivo V7+ dan Minat Membeli Produk (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Terpaan Iklan Vivo V7+ Versi Agnez Mo “Clearer Selfie” Di Televisi Terhadap Minat Beli pada Kalangan Mahasiswa USU) (Doctoral dissertation).

Lumban Toruan, R. M. L. (2021). Efektivitas Aplikasi Ruang Guru sebagai Medium Komunikasi dalam Kegiatan Bimbingan Belajar Daring di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).

Lumbantoruan, R. M. L., Napitupulu, E. E., Luga, N., Samosir, C., & Zega, H. (2023). Pola Komunikasi Antara Dosen Dan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Mata Kuliah Hubungan Internal Dan Eksternal. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 5(1), 253-260.

Lumbantoruan, R. M. L. (2023). Ceramah Tentang Keterampilan Berbicara. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(1), 394-397.

Lumbantoruan, R. M. L., & Napitupulu, E. E. (2023). Pengabdian Masyarakat Bertajuk Satu Langkah Kecil untuk Semangat Berbagi. *Altifani: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ushuluddin, Adab, dan Dakwah*, 3(2), 155-164.

Napitupulu, Evi Enitari (2020) Revitalisasi Ulos Dalam Mendukung Ekonomi Kreatif Samosir Sumatera Utara. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta

Napitupulu, E. E., & Toruan, R. M. L. L. (2023). Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(2), 252-262.

Napitupulu, E. E., Toruan, R. M. L. L., & Simanjuntak, M. (2023). Pola Komunikasi Suami Istri Dalam Penyelesaian Masalah Di Awal Masa Pernikahan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(1), 47-55.



Simamora, N., Ginting, S., Lumbantoruan, R. M. L., Bohalima, S., & Telaumbanua, D. M. (2023). Komunikasi Antar Pribadi Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 236-243.

Sitepu, Y. S., Februati Trimurni, & Lumbantoruan, R. M. L. (2023). Pelatihan Pembuatan Konten Literasi Digital Berbasis Kearifan Lokal di Radio Komunitas Desa (RKD) di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal SOLMA*, 12(3), 1100–1109. <https://doi.org/10.22236/solma.v12i3.13103>

Ginting, S., Lumbantoruan, R. M. L., Luga, N., Gulo, N. H., & Harefa, S. B. (2023). Pemanfaatan Media Komunikasi Dan Informasi Sebagai Pembangunan Nasional. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 218-226.

Sihombing, M., Luga, N., Lumbantoruan, R. M. L., Laia, H. A. M., & Buulolo, E. (2023). Komunikasi Virtual Melalui Media Instagram Pada Remaja. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 227-235.

Siti roskina Mas & Phil Ikhfan Haris. 2020. *Komuniasi dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. UNG Press Gorontalo.

Toruan, R. M. L. L., Napitupulu, E. E., Sibagariang, E. E., & Halawa, A. P. (2023). Sosialisasi Public Relations dan Manajemen Krisis. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(2), 163-167.

Rofiq Khamdani Yusuf. 2023. *Pentingnya Interpersonal skills dalam Organisasi*. Website DJKN