

**MANAJEMEN KOMUNIKASI PADA LSM UMMI MAKTUM VOICE**  
**(Studi Deskriptif Dengan Pendekatan Kualitatif Pada LSM Ummi Maktum Voice Bandung)**

**Moch Heru Bagus Dwiyana<sup>1</sup>**

**Martha Tri Lestari, S.Sos., MM<sup>2</sup>**

**Arie Prasetyo. S.Sos., M.Si<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[mochheru.0611@gmail.com](mailto:mochheru.0611@gmail.com), <sup>2</sup>[martha.djamil@gmail.com](mailto:martha.djamil@gmail.com), <sup>3</sup> [arijatock@gmail.com](mailto:arijatock@gmail.com)

---

**Abstrak**

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa menghindari dari tindakan komunikasi. Dimana individu menyampaikan pesan ke individu lainnya, begitupula sebaliknya. Sehingga terjadi pertukaran pesan antar individu. Begitupula dengan kehidupan organisasi, dalam organisasi individu dituntut untuk dapat berinteraksi dengan individu lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Lembaga Swadaya (LSM) Ummi Maktum Voice adalah organisasi yang menyediakan Al-Qur'an Braille dan memfasilitasi kaum tuna netra untuk dapat membaca Al-Qur'an. LSM Ummi Maktum Voice mempunyai program yaitu 1000 set Al-Qur'an Braille untuk didistribusikan ke seluruh Indonesia pada rentang tahun 2006-2009. Dan pada tahun 2009-2015 penyediaan Al-Qur'an Braille meningkat menjadi 10.000 set yang akan didistribusikan ke seluruh Indonesia. Peningkatan jumlah Al-Qur'an Braille ini menunjukkan keberhasilan seorang pemimpin atau ketua dalam melakukan manajemen komunikasi pada suatu organisasi. Dimana seorang pemimpin dapat membangun hubungan baik di dalam maupun di luar organisasi, melakukan komunikasi organisasi kepada bawahannya atau anggota untuk mengembangkan tujuan organisasi dan memberikan motivasi kerja pada anggota. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti mengenai manajemen komunikasi pada LSM Ummi Maktum Voice. Jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivis. Sedangkan metode pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara mendalam dan observasi partisipasi golongan partisipasi pasif. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa manajemen komunikasi pada LSM Ummi Maktum Voice dilihat dari komunikasi interpersonal ketua dan anggota dan komunikasi organisasi pada LSM Ummi Maktum Voice dalam mengembangkan tujuan organisasi.

**Kata Kunci : manajemen komunikasi, komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, LSM Ummi Maktum Voice.**

---

**Abstract**

*As social beings, humans can not avoid communication actions. Where individual convey a message to other individuals, resulting in the exchange of messages between individuals. Neither the life of the organization, the organization, individuals are required to be able to interact with other individuals that aims to achieve organizational goals. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Ummi Maktum Voice is an organization that provides the Quran in Braille and help the blind to be able to read the Qur'an. LSM Ummi Maktum Voice has a program of 1,000 sets of Al - Quran in Braille, to be distributed throughout Indonesia in 2006-2009. And in 2009-2015, providing al - Qur'an in Braille increased to 10,000 sets that will be distributed throughout Indonesia. Increasing number of Al - Quran Braille indicates the success of a leader or chairman in performing communication management in an organization. Where a leader can build relationships both within and outside the organization. In this study, researchers interested in studying communication management at LSM Ummi Maktum Voice. This type of research is a qualitative study with the constructivist paradigm. Whereas the approach in this research is descriptive. Data collection techniques are performed in-depth interviews and observation of class participation passive participation. Results of this study illustrate that the communication management at LSM Ummi Maktum Voice seen from the chairman and members of interpersonal*

*communication and organizational communication at LSM Ummi Maktum Voice in developing the organization's goals.*

**Keywords :** *communication management , interpersonal communication , organizational communication , LSM Ummi Maktum Voice.*

---

## 1. Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa menghindari dari tindakan komunikasi. Dimana individu menyampaikan pesan ke individu lainnya, begitupula sebaliknya. Sehingga terjadi pertukaran pesan antar individu. Begitupula dengan kehidupan organisasi, dalam organisasi individu dituntut untuk dapat berinteraksi dengan individu lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. LSM Ummi Maktum Voice adalah organisasi yang menyediakan Al-Qur'an Braille dan memfasilitasi kaum penyandang tuna netra untuk membaca Al-Qur'an. LSM Ummi Maktum Voice mempunyai program yaitu 1000 set Al-Qur'an Braille untuk didistribusikan ke seluruh Indonesia pada rentan tahun 2006-2009. Pada tahun 2009-2015 penyedia Al-Qur'an Braille meningkat menjadi 10.000 set yang akan didistribusikan ke seluruh Indonesia. Peningkatan jumlah penyediaan AL-Qur'an Braille ini menunjukkan keberhasilan seorang pemimpin atau ketua dalam melakukan manajemen komunikasi pada sebuah organisasi. Dimana seorang pemimpin dapat membangun hubungan baik di dalam maupun di luar organisasi, melakukan komunikasi organisasi kepada bawahannya atau anggota untuk mengembangkan tujuan organisasi, dan memberikan motivasi kerja kepada anggotanya. Adapun pengertian Manajemen Komunikasi menurut Michael Kaye <sup>1</sup> memberikan pengertian, *"Communication management is how people manage their communication processes through construing meanings about their relationships with others in various setting. They are managing their communication and actions in a large of relationship – some personal some professional.."* (Manajemen komunikasi adalah bagaimana orang-orang mengelola proses komunikasi mengenai hubungannya dengan orang lain dalam berbagai situasi). Pengertian manajemen komunikasi tersebut pada hakikatnya mengusulkan agar individu dapat mengoptimalkan sumber dayanya kedalam aspek pengelolaan manajemen di organisasi dengan menggunakan model komunikasi yang sistematis sehingga memudahkan aktivitas manajemen komunikasi di seluruh unit organisasi. Maka dari itu, manusia saling berinteraksi satu sama lainnya hingga menggabungkan diri dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, manajemen komunikasi dapat menjadi gambaran dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, maka fokus penelitian adalah mengetahui komunikasi interpersonal ketua dan anggota pada organisasi LSM Ummi Maktum Voice serta komunikasi organisasi pada LSM Ummi Maktum Voice. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui bagaimana manajemen komunikasi yang diterapkan pada LSM Ummi Maktum Voice dalam mengemabngakan tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif karena dianggap cocok untuk memberikan gambaran mengenai manajemen komunikasi di suatu organisasi.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Teori The Adult Communication Model

Manajemen Komunikasi pada dasarnya merupakan proses kegiatan komunikasi antar individu dalam suatu organisasi yang harus dilakukan dengan cara-cara pemikiran yang rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kerja sama dengan orang lain.

Menurut Michael Kaye (1994), Manajemen komunikasi lahir karena adanya tuntutan untuk menjembatani antara teoritis komunikasi dengan praktisi komunikasi. Para teoritis menghadapi keterbatasan dalam mengaplikasikan pengetahuan yang dimilikinya. Sementara para praktisi komunikasi mengalami keterbatasan pada rujukan teoritis atau ilmu komunikasi. Michael Kaye memberikan pengertian, *"Communication management is how people manage their communication processes through construing meanings about their relationships with others in various setting. They are managing their communication and actions in a large of relationship – some personal some professional.."* (Manajemen komunikasi adalah bagaimana orang mengelola proses komunikasi mereka melalui menafsirkan makna tentang hubungan mereka dengan orang lain dalam berbagai pengaturan .Mereka dalam mengelola komunikasi dan tindakan yang besar dari suatu hubungan). Manajemen komunikasi diibaratkan seperti boneka Russian Matouschka yang terdapat 4 lapisan boneka yang

menyebabkan (orientasi) adanya interaksi dalam suatu organisasi. Keempat lapisan boneka tersebut yaitu diri (self), antar pribadi (interpersonal), aturan (people in system), kompetensi (competence). Boneka Matouschka mempunyai makna lain yaitu konsep manajemen komunikasi sehingga menyadarkan kepada kita bahwa dalam berkomunikasi kita mengawali dengan boneka yang paling kecil atau terdalam self yang artinya kita berkomunikasi secara intrapersonal dengan diri kita sebelum berkomunikasi dengan orang lain. Dilanjutkan dengan bagian yang kedua yaitu interpersonal dimana kita harus mampu berkomunikasi dengan orang lain. Bagian ketiga People in System yang artinya bahwa kita sebagai makhluk sosial hidup dalam sistem / aturan yang berlaku dalam masyarakat dan yang terakhir adalah Competence yang berarti kemampuan seorang individu untuk melakukan perubahan dalam sistem masyarakat. Namun dalam penelitian ini, lebih memfokuskan di lapisan kedua dan ketiga yaitu komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Dalam hal ini, manajemen komunikasi dilihat dari komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi, diantaranya

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara individu dengan individu lainnya. Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan *feedback* yang langsung. Komunikasi interpersonal sangat efektif dalam mengubah sikap atau perilaku karena satu sama lainnya terlibat komunikasi yang tinggi. Komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka dan langsung. Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat membuat dirinya tidak merasa terasing dari lingkungan di sekitarnya

<sup>2</sup>. Adapun lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal, yaitu.

a. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalakan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi.

b. Empati

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka.

c. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit.

d. Sikap positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

e. Kesetaraan

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh di antara keduanya.

b. Komunikasi Organisasi

Dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya manusia memerlukan manusia lain. Usaha untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan tersebut membentuk hubungan kerja sama dan selanjutnya membentuk kelompok-kelompok. Tujuan dari usaha manusia akan lebih mudah diperoleh dengan cara bersama-sama daripada dengan sendiri saja. Begitu juga dengan suatu organisasi, komunikasi yang dilakukan atasan kepada bawahan ataupun khalayak lain bertujuan untuk mengembangkan tujuan organisasi dengan cara bersama-sama antara atasan dan bawahan.

Edgar H.Schein menjelaskan bahwa suatu organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi serta wewenang dan tanggung jawab<sup>3</sup>. Organisasi pada intinya adalah sistem pembagian kerja melalui hierarki dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi menetapkan peran kepada setiap orang yang menjadi tanggung jawabnya, peran-peran itu kemudian dioperasikan ke dalam tugas. Operasionalisasi tugas yang beranekaragam dan bertingkat-tingkat tersebut disesuaikan dengan jabatan, sekaligus menunjukkan tinggi-rendahnya kedudukan serta besar-kecilnya kewenangan. Semua peran tersebut tidak dapat dilaksanakan sendiri tetapi harus bersama-sama dengan orang lain yang mempunyai kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi, setingkat maupun lebih rendah. Proses kerjasama itu memerlukan hubungan dengan orang lain melalui mekanisme yang disebut komunikasi, dan karena konteksnya dalam organisasi, disebut komunikasi organisasi.

Menurut DeVito (dalam Soedarsono, 2009, hlm 59) mengatakan bahwa, seluruh proses kegiatan di dalam organisasi dilakukan sesuai dengan hierarki (jenjang) dalam struktur organisasi yang disebut kegiatan komunikasi ke atas dan ke bawah (vertikal atau diagonal) dan komunikasi ke samping (lateral atau horizontal). Penjelasan hierarki struktur organisasi sebagai berikut.

- a. Komunikasi ke atas  
Aliran komunikasi/ alur informasi yang berasal dari bawahan menuju atasan. Komunikasi/informasi bermula dari staf, ke supervisor, ke manajer kemudian ke pimpinan tertinggi. Komunikasi dari bawah ke atas, bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi sehingga dapat diambil keputusan secara tepat dan efisien dalam memecahkan masalah tersebut.
- b. Komunikasi ke bawah  
Proses komunikasi yang berlangsung dari pimpinan dalam semua level kepada bawahan atau aliran komunikasi dari atasan ke bawahan. Dilakukan secara lisan melalui percakapan biasa, wawancara formal, atau supervise bagi karyawan; secara tertulis, tulisan melalui memo, manual pelatihan, kotak informasi, surat kabar papan pengumuman, majalah, buku petunjuk kerja, dan bulletin. Tujuan komunikasi dari atas ke bawah ini bertujuan untuk memberikan pengarahan atau instruksi kerja sehingga tugas yang diberikan kepada bawahan sesuai arahan dan dilaksanakan dengan baik.
- c. Komunikasi mendatar atau horizontal  
merupakan pesan yang dikirim dari dan ke tingkat hierarki yang sama atau aliran informasi ditempatkan pada level yang sama dalam hierarki (jenjang) yang sama dan ikatan sosial yang setara.

### 3. Pembahasan

Setelah melalui proses analisis data, didapatkan bahwa gambaran mengenai manajemen komunikasi pada suatu organisasi. Manajemen komunikasi pada organisasi LSM Ummi Maktum Voice dilihat dari segi komunikasi interpersonal antara ketua dan anggota serta komunikasi organisasi pada LSM Ummi Maktum Voice. Dalam komunikasi interpersonal dilihat dari lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal tersebut, komunikasi interpersonal antara ketua dan anggota LSM Ummi Maktum Voice berjalan masih kurang maksimal dalam sikap mendukung.

Keterbukaan, kemampuan untuk membuka diri anggota dan ketua tergolong cukup optimal. Pada saat memasuki kantor, ketua memulai percakapan sederhana seperti menanyakan kabar kepada anggota. Dalam hal ini ketua dan anggota sama-sama memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi untuk menyampaikan atau menerima informasi

Empati, anggota dan ketua memiliki kemampuan untuk memikirkan apa yang dipikirkan oleh rekan sesamanya, anggota dan ketua mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh rekannya. Kemampuan yang optimal untuk mendengarkan dan merasakan dan pada akhirnya ada rasa saling menghargai dan menghormati di dalam organisasi.

Sikap mendukung, ketua kurang dapat memberikan kesempatan kepada anggota dalam memberikan kesempatan menyampaikan gagasan dan ide. Suranto Aw (2011) mengatakan bahwa sikap mendukung ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam sikap, adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam perilaku, bahwa tindakan yang dipilih adalah relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal.

Sikap positif, ketua sepenuhnya mempercayai kepada anggota terhadap apa yang dilakukannya pada organisasi dan dengan cara memberikan motivasi anggota untuk mencapai tujuan organisasi dan dapat melaksanakan tugas lebih baik lagi dari sebelumnya. Suranto Aw (2011) mengungkapkan, sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk tejalannya kerjasama.

Kesetaraan, pemimpin mencoba untuk memposisikan dirinya sama dengan anggota, jadi tidak ada perbedaan antara atasan dan bawahan. Tidak ada perlakuan khusus yang diberikan ketua kepada anggota, semuanya sama dengan fungsi anggota yang berbeda-beda. Suranto Aw (2011) mengatakan bahwa kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan.

Dalam komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. LSM Ummi Matum Voice adalah penyedia Al-Qur'an Braille dan memfasilitasi kaum penyandang tunanetra untuk dapat membaca Al-Qur'an. Organisasi LSM Ummi Maktum Voice dipimpin oleh seorang penyandang tunanetra. Namun komunikasi yang terjalin antara ketua dan anggota dapat terjalin dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi LSM Ummi Maktum Voice. Anggota pun mempunyai tugas dan wewenang dalam menjalankan tugas, komunikasi yang dijalin oleh anggota kepada ketua dan anggota lain pun relatif sederhana. Adapun alur pesan yang terjadi pada organisasi antara atasan dan bawahan dan sesama bawahan. Melalui hierarki struktur organisasi dapat diketahui sebagai berikut.

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia)<sup>4</sup>. Didalam organisasi LSM Ummi Maktum Voice, jabatan lebih rendah dipegang oleh anggota LSM Ummi Maktum Voice. Komunikasi ke atas umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi. Aliran pesan atau informasi ke atas yang terjadi di dalam organisasi LSM Ummi Maktum Voice biasanya berbentuk antara lain dalam pelaporan kegiatan, penyampaian gagasan dan penyampaian informasi yang menyangkut masalah-masalah pekerjaan dalam organisasi.

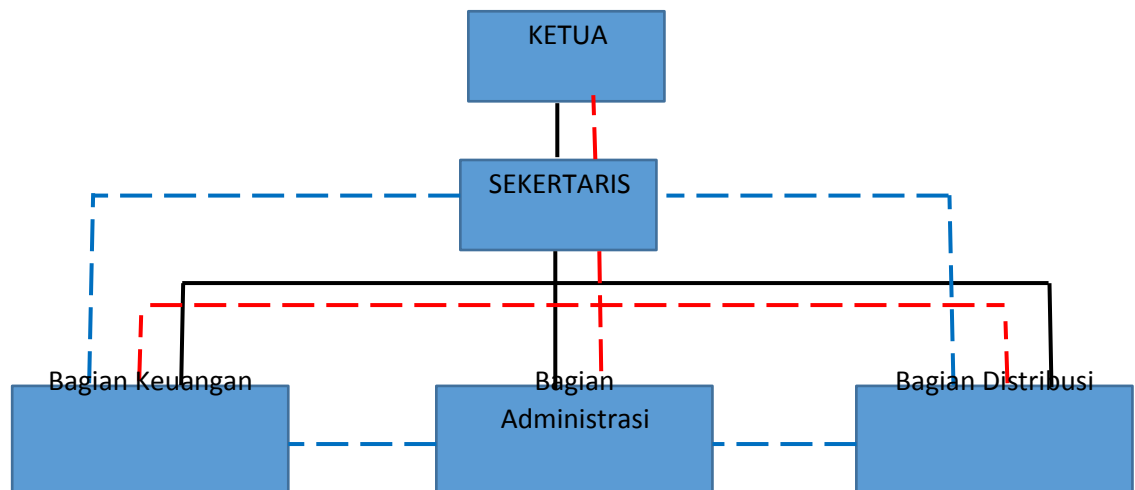
Komunikasi ke bawah sebagian besar terjadi di dalam kantor LSM Ummi Maktum Voice. Informasi yang mengalir ke bawah berkisar seputar informasi mengenai tugas anggota organisasi, informasi mengenai kebijakan-kebijakan baik di dalam maupun diluar LSM Ummi Maktum Voice dan informasi lain yang menyangkut keberlangsungan LSM Ummi Maktum Voice. Dalam menyampaikan informasi ke seluruh anggota LSM UMV, Ketua tersebut menjadi pusat dari segala informasi yang mengalir dari atas ke bawah. Dari pada itu Pace dan Faules menyatakan (2013) bahwa manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi, dan harus memperoleh informasi untuk semua unit.

Komunikasi mendatar atau komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Anggota pada LSM Ummi Maktum Voice memiliki bagian-bagian yang berbeda-beda. Pada setiap anggota memiliki kewenangan yang dapat mengatur jalannya organisasi sesuai deskripsi pekerjaannya.

Dengan komunikasi yang bergerak secara horisontal sebagian besarnya terjadi pada saat LSM Ummi Maktum Voice mengadakan sosialisasi atau kegiatan yang melibatkan beberapa anggota yang mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda. Tak jarang komunikasi horizontal juga sering digunakan oleh anggota pada saat melakukan tugas setiap harinya di kantor LSM Ummi Maktum Voice. Kedekatan hubungan antar anggota didalam maupun diluar LSM Ummi Maktum Voice menjadi kunci bagi kelancaran komunikasi horizontal di dalam organisasi. Berikut adalah skema komunikasi organisasi pada LSM Ummi Maktum Voice, sebagai berikut.

Gambar 1

## Skema Komunikasi Organisasi LSM Ummi Maktum Voice



## Keterangan

- : Komunikasi ke Atas
- - - : Komunikasi ke Bawah
- - - : Komunikasi Horisontal

Sumber: peneliti

Dalam pembahasan ini, fokus penelitian komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi adalah bagian dari manajemen komunikasi yang dikemukakan oleh Michael Kaye. Menurut Michael Kaye, manajemen komunikasi adalah bagaimana orang-orang mengelola proses komunikasi mereka dalam hubungannya dengan orang lain dalam konteks komunikasi. Tujuan manajemen komunikasi adalah pemanfaatan optimal sumber daya manusia dan teknologi untuk meningkatkan dialog dengan orang lain. Michael Kaye menganalogikan manajemen komunikasi seperti “Russian Matouschka Dolls” yang mempunyai empat bagian lapisan. Lapisan pertama, merepresentasikan “self”, lapisan kedua adalah “interpersonal doll”. Lapisan ketiga adalah “people-in-system atau komunikasi organisasi dan lapisan terakhir adalah “competence”.

Namun dalam penelitian ini memfokuskan hanya komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Dari pembahasan peneliti menemukan keterikatan atau kedekatan antara pemimpin dan bawahan dan dengan sesama karyawan dilihat dari segi komunikasi interpersonal dan peneliti menemukan bagaimana komunikasi antara atasan dan bawahan dan sesama karyawan lainnya dalam melakukan tugas-tugas organisasi di LSM Ummi Maktum Voice. Dari pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan gambaran mengenai manajemen komunikasi pada LSM Ummi Maktum Voice.

#### 4. Simpulan

Dalam penelitian ini manajemen komunikasi dilihat dari komunikasi interpersonal antara atasan dengan bawahan dan komunikasi organisasi di dalam LSM Ummi Maktum Voice. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada manajemen komunikasi pada LSM Ummi Maktum Voice Bandung, maka peneliti mengambil simpulan sebagai berikut:

1. Terjadi sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal antara ketua (atasan) dan anggota (bawahan) di organisasi LSM Ummi Maktum Voice tetapi kurang maksimal dalam dimensi sikap mendukung. Hal tersebut dilihat dari terdapat kesamaan bahasa serta budaya dalam komunikasi dan lima sikap positif mendukung dalam komunikasi interpersonal yang terjadi. Dan lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal, yaitu:
  - a. Keterbukaan  
Dengan memulai komunikasi biasanya menggunakan kata-kata sapaan, seperti menanyakan kabar atau salam dan berbincang-bincang ringan ataupun candaan ringan yang dapat membangkitkan semangat kerja. Pada organisasi LSM Ummi Maktum Voice Bandung sudah menjadi hal yang wajar ketika bertemu dengan ketua atau anggota yang lain. Adapun di dalam kantor LSM Ummi Maktum Voice melakukan kegiatan aktif internal sehari-harinya, seperti pengajian, makan siang bersama sehingga sesama anggota dan ketua dapat menjadi akrab dalam menjaga hubungan baik di dalam organisasi.
  - b. Empati  
Dalam kondisi empati dapat terwujud bila ketua (atasan) bersedia memberikan perhatian kepada anggota (bawahan) dan dapat mengetahui apa yang dialami anggota (bawahan). Begitu juga antara anggota dengan anggota lainnya sudah menjadi kewajiban individu untuk dapat memperhatikan satu sama lainnya. Sehingga anggota merasa diperhatikan keberadaannya di LSM Ummi Maktum Voice.
  - c. Sikap Mendukung  
Dalam hal sikap mendukung dapat terwujud dalam hubungan antara ketua dengan anggota, bila ketua bersedia menghargai atau dapat memberikan ide atau gagasan. Namun dalam sikap mendukung pada LSM UMV masih kurang maksimal, karena ketua memaksakan kehendak atau gagasannya yang ia miliki tanpa memberikan kesempatan bagi anggota untuk memberikan gagasan ataupun ide.
  - d. Sikap positif  
Sikap positif dapat dilakukan ketua dengan memberikan hal-hal baik. Sikap positif dibagi menjadi dua, yaitu dorongan verbal dan dorongan non verbal. Dorongan verbal menjadi hal utama yang dilakukan oleh ketua LSM UMV, seperti memberikan motivasi lisan dengan memberikan gambaran mengenai agama. Dan dorongan non verbal yaitu dorongan yang diberikan ketua seperti insentif atau kenaikan gaji. Adapun penghargaan yang diberikan ketua LSM UMV dalam memberikan kepercayaan lebih kepada anggota yang memiliki prestasi dalam bekerja.
  - e. Kesetaraan.  
Ketua (atasan) berusaha menempatkan diri dengan anggota (bawahannya) agar terbentuknya kesetaraan komunikasi antara ketua dengan anggota. Kesetaraan yang terjalin dalam organisasi antara ketua dengan anggota dengan cara melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat positif untuk mendekatkan diri antara ketua dan anggota agar tidak terjadi perbedaan yang berarti. Namun ada kendala yang terjadi antara anggota kepada ketua jika bertemu ataupun berinteraksi/ Anggota cenderung malu dan segan terhadap ketua jika berinteraksi atau bertemu dengan ketua. Rasa malu muncul karena rasa menghormati kepada anggota yang dianggap sebagai atasan dan yang lebih dituakan.
2. Adanya arus pesan komunikasi organisasi LSM Ummi Maktum Voice Bandung merupakan cakupan dari komunikasi ke atas (Upward Communication), komunikasi ke bawah (Downward Communication) dan Komunikasi horisontal atau mendatar.
  - a. Komunikasi Ke Atas  
Pesan atau informasi yang diterima terhadap masing-masing anggota sesuai deskripsi pekerjaannya, disampaikan kepada anggota lain yang memiliki jabatan sekertaris yaitu sebagai penyalur pesan yang diterima dari anggota lalu dikomunikasikan/disampaikan kepada ketua (atasan) agar dapat diketahui secara jelas dan bertujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi sehingga dapat diambil keputusan secara tepat dan efisien dalam memecahkan masalah tersebut.

- b. Komunikasi ke Bawah  
Perintah dari Ketua LSM Umami Maktum Voice kepada masing-masing anggota berdasarkan deskripsi pekerjaannya, terlebih dahulu pesan dan informasi tersebut disampaikan oleh anggota yang menjabat sebagai sekretaris yang menerima pesan dari ketua tersebut.
- c. Komunikasi terjalin antara sesama anggota-anggota dengan saling bertukar pendapat, metode dan perencanaan-perencanaan kedepan dan kerjasama antar anggota yang mendapatkan tugas yang diberikan oleh ketua agar masalah dapat didiskusikan antar anggota, bagaimana solusi ataupun jalan keluarnya.

### **Daftar Pustaka**

- <sup>[1]</sup> Kaye, Michael. (1994). Communication Management. Sydney: Prentice Hall.
- <sup>[2]</sup> Suranto, AW. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- <sup>[3]</sup> Soedarsono, K. Dewi . (2009). Sistem Manajemen Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- <sup>[4]</sup> Pace R. Wayne & Faules Don F. (2013) Komunikasi Organisasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya