

RELATING TO COLLEAGUES IN THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC COMMUNICATION

Moch. Nurcholis Majid¹

¹Progran Studi Komunikasi & Penyiaran Islam IAI Uluwiyah Mojokerto,
nurcholis@lecturer.uluwiyah.ac.id

Abstract

Communication in an organization has a central role. In the organization, leadership is very important because the existence of the leader becomes the doorstop or becomes one of the spearheads of success in the organization. Effective leadership should be able to provide direction to efforts in achieving organizational goals. This article uses library research research methods by taking data from journals and books. So that it can be concluded that the relationship at work is communication, everyone who works in the organization is able to understand the role and function of communication to help someone complete a task well and efficiently. So that the work ethic in Islam should consider summarizing the etiquette of business behavior into three broad lines, namely: 1. Generosity, 2. Motivation to serve and 3. Remember Allah and His main priority.

Keywords: *Work Relations, Work Ethics, Islamic Communication*

Abstrak

Komunikasi dalam suatu organisasi mempunyai peranan sentral. Di dalam organisasi, kepemimpinan sangatlah penting karena keberadaan pimpinan menjadi palang pintu atau menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi. Kepemimpinan yang efektif seharusnya dapat memberikan pengarahan terhadap usaha dalam mencapai tujuan organisasi. Artikel ini menggunakan metode penelitian penelitian pustaka dengan mengambil data dari jurnal dan buku. Sehingga menghasilkan kesimpulan Hubungan dalam bekerja adalah komunikasi, setiap orang yang bekerja dalam organisasi mampu memahami peran dan fungsi komunikasi untuk membantu seseorang menyelesaikan tugas dengan baik dan efisien. Sehingga etika bekerja dalam islam harus mempertimbangkan merangkum tata krama perilaku bisnis itu ke dalam tiga garis besar, yaitu: 1. Murah hati, 2. Motivasi untuk berbakti dan 3. Ingat Allah dan Prioritas utama-Nya

Kata kunci : *Hubungan Kerja, Etika Bekerja, Komunikasi Islam*

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya tidak dapat terlepas dari interaksi, sosialisasi, dan komunikasi. Komunikasi menjadi sangat penting, karena dengan melakukan komunikasi seseorang akan dapat mengungkapkan apa yang mereka inginkan dan harapkan terhadap orang lain dalam aktivitasnya. Kegiatan komunikasi di dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman di antara anggota organisasi. Komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan efektivitas antara bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.¹ Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal, tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat berantakan.

Dengan demikian, komunikasi dalam suatu organisasi mempunyai peranan sentral. Di dalam organisasi, kepemimpinan sangatlah penting karena keberadaan pimpinan menjadi palang pintu atau menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi. Kepemimpinan yang efektif seharusnya dapat memberikan pengarahan terhadap usaha dalam mencapai tujuan organisasi. Lebih dari itu, kepemimpinan dan peran pemimpin menentukan kelahiran, pertumbuhan dan kedewasaan, serta kematian organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting terhadap efektivitas pemimpin. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, maka organisasi tersebut akan maju.

METODE PENELITIAN

Ditinjau dari jenisnya, penelitian ini bersifat literatur, termasuk pada jenis penelitian pustaka (library research). Penelitian kepustakaan (library research) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur. Literatur yang diteliti tidak terbatas pada buku-buku tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah, jurnal, dan surat kabar. Penekanan

¹ Wiryanto, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gramedia, 2005), hlm. 24

penelitian kepustakaan adalah ingin menemukan berbagai teori, hukum, dalil, prinsip, pendapat, gagasan dan lain-lain yang dapat dipakai untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang diteliti² . Adapun menurut Zed Mestika penelitian pustaka atau riset pustaka ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan koleksi perpustakaan saja tanpa memerlukan riset lapangan.³ Menurut Abdul Rahman Sholeh, penelitian kepustakaan (library research) ialah penelitian yang menggunakan cara untuk mendapatkan data informasi dengan menempatkan fasilitas yang ada di perpus, seperti buku, majalah, dokumen, catatan kisah-kisah sejarah.⁴

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu dengan menekankan analisisnya pada proses penyimpulan komparasi serta pada analisis terhadap dinamika hubungan fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.⁵ Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang yang diamati yang tidak dituangkan ke dalam istilah yang digunakan dalam penelitian kuantitatif⁶

PEMBAHASAN

A. Pentingnya menjaga hubungan dengan kolega (rekan kerja)

Semakin tinggi Anda masuk dalam suatu organisasi, semakin banyak pekerjaan Anda melibatkan komunikasi dengan yang lain. Seorang peneliti yang mengamati para pejabat eksekutif selama lima minggu menemukan bahwa para manajer menghabiskan sebagian besar waktu mereka untuk berkomunikasi dengan yang lain. di sini adalah kegiatan spesifik dan waktu yang sesuai yang mereka curahkan untuk masing-masing.⁷

menghadiri pertemuan yang dijadwalkan	59%
menangani surat dan memo	22%
menghadiri pertemuan tak terjadwal	10%

² Sarjono. DD., Panduan Penulisan Skripsi, (Yogyakarta : Jurusan Pendidikan Agama Islam, 2008), h.20

³ Zed Mestika, Metode Penelitian Kepustakaan, (Jakarta : Yayasan Bogor Indonesia, 2004), h.3 58

⁴ Abdul Rahman Sholeh, Pendidikan Agama dan Pengembangan untuk Bangsa, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.63

⁵ Saifuddin Azmar, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001) hal 5

⁶ Saifuddin Azmar, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001) hal 6

⁷ H. Mintzberg, *The Manager's Job: Folklore and Fact*. Harvard Business Review 53, no 4 (July-August 1975) HAL 21-41

berbicara di telepon	6%
mengunjungi orang lain	3%

Dalam semua, manajer menghabiskan hampir 80% dari hari mereka berkomunikasi secara lisan dengan orang lain. Charles Redding pelopor dalam pengajaran dan penelitian tentang komunikasi dalam organisasi, merekomendasikan kompetensi minimum berikut untuk siapa saja yang mengelola orang lain:⁸

- a. menjadi pembicara dan pendengar yang efektif
- b. Menguji kemampuan seorang pendengar empatik dan pembaca yang efektif
- c. memiliki pemahaman tentang bagaimana keputusan perusahaan dibuat
- d. mengidentifikasi peran komunikasi dari kedua superior dan bawahan
- e. memiliki pemahaman tentang kebijakan dan program komunikasi dari organisasi
- f. kembangkan pengetahuan tentang cara berkomunikasi dalam organisasi menggunakan berbagai media dan metode (seperti komputer, berbicara di depan umum, dan memo)

B. Bekerja dengan orang lain di organisasi

Dalam sebuah organisasi, bekerja adalah komunikasi, setiap orang yang bekerja dalam organisasi mampu memahami peran dan fungsi komunikasi untuk membantu seseorang menyelesaikan tugas dengan baik dan efisien. Dalam hal ini komunikasi dengan orang lain dalam organisasi melalui 4 model.

- a. Komunikasi ke atas; berbicara dengan bos

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (bos). Semua orang dalam organisasi tidak dapat berkomunikasi secara langsung dengan atasan bos, direktur atau CEO. Dan bahkan setiap orang biasanya hanya bisa berkomunikasi ke dewan direksi atau stockholder. Meskipun ketika organisasi ini mendapat tekanan untuk mendorong kualitas komunikasi dari level bawahan hingga level atasan, sehingga efektivitas

⁸ W.C. Redding, *The Corporate Manager's Guide to Better Communication*, (Glenview, IL Scott, Foresman 1984)

komunikasi dengan atasan masih jauh dari norma yang ada. Banyak karyawan yang khawatir ketika komentar mereka tidak akan diterima dengan baik. Sehingga para karyawan takut ketika berkomunikasi dengan atasan.⁹

Jika seseorang sedikit berkomunikasi dengan atasan, organisasi mungkin dalam suasana darurat. Mereka yang berada dibawah organisasi sering kali melakukan komunikasi dengan pelanggan, membuat produk, atau paling dekat dengan pengembang dan pengirim produk atau servis. Mereka mendengar kebijakan pengembalian produk dan masalah. Jika pengawas tidak menyadari masalah ini, produktifitas dan kualitas buruk. Selain itu, jika karyawan tidak memiliki kesempatan untuk berbagi masalah dan keluhan dengan atasan mereka, tingkat frustrasi mereka mungkin sangat tinggi. komunikasi ke atas membantu manajer untuk menangani masalah dengan cepat dan mendengarkan saran untuk meningkatkan proses dan prosedur.

Pentingnya komunikasi ke atas

- a) Aliran informasi ke atas memberikan informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lain.¹⁰
- b) Komunikasi keatas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.
- c) Komunikasi ke atas memungkinkan –bahkan mendorong –omelan dan keluh kesah muncul ke permukaan sehingga pemilik (bos) tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.

⁹ Stev A Beebe, Susan A Beebe, Mark V. Reedmond, *Interpersonal Communication; Relating to Other*, (Boston: Allyn and Bacon, 2005) hal. 447

¹⁰ Jitendra M, Sharma, “*Organization Communications; A linking process*”, *The personal administrator*, 24 (Juni 1979), hal 34-35

- d) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.¹¹

Sharma¹² mengungkapkan empat alasan mengapa komunikasi ke atas terlihat amat sulit:

- a) *Kecendrungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka.* Penelitian menunjukkan bahwa pegawai merasa bahwa mereka akan mendapatkan kesulitan bila mereka berbicara kepada penyelia (atasan) mereka dan cara terbaik untuk naik pangkat dalam organisasi tersebut adalah sepakat dengan atasan mereka.
- b) *Perasaan bahwa atasan dan manajer tidak tertarik kepada masalah pegawai.* Pegawai sering sering sekali melaporkan bahwa manajer mereka tidak memperhatikan masalah mereka. Manajer mungkin tidak memberi tanggapan terhadap masalah pegawai dan mungkin menahan beberapa komunikasi ke atas karena hal mungkin membuat mereka terlihat buruk dalam pandangan atasan mereka.
- c) *Kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai.* Seringkali penyelia (atasan) dan manajer tidak berhasil memeberikan penghargaan yang nyata atau terselubung untuk mempertahankan agar saluran komunikasi keatas tetap terbuka.
- d) *Perasaan bahwa penyelia dan manajer tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.* Bisa terjadi penyelia terlalu sibuk untuk mendengarkan atau bawahan tidak dapat menemukan mereka. Bila penyelia ada ditempatnya, ia tidak tanggap pada apa yang dikatakan bawahan tersebut.

Kombinasi dari empat perasaan komunikasi dan kenyakinan ini menghambat pengungkapan gagasan, pendapat, dan informasi oleh para

¹¹ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015) hal. 190

¹² Opcit, hal 34-35

bawahan, terutama bila proses dan prosedur munculnya komunikasi ke atas tidak praktis dan sulit.¹³

Prinsip-prinsip komunikasi ke atas

Planty dan Machaver¹⁴ mengemukakan tujuh prinsip sebagai pedoman program komunikasi ke atas. Prinsip-prinsip ini tampaknya dapat digunakan sampai sekarang, sama seperti ketika digunakan pada saat dirumuskannya.

- a) *Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan.* Meskipun kerahasiaan dan keterusterangan memperkokoh semua program komunikasi efektif, penyelia dan manajer harus merangsang, mendorong, dan mencari jalan untuk mengembangkan komunikasi ke atas.
- b) *Program komunikasi ke atas yang efektif berlangsung secara kesinambungan.* Bawahan harus memberi dan meminta informasi dari tingkat yang lebih tinggi terlepas bagaimana segala sesuatu berjalan. Penyelia dan manajer harus mau menerima informasi kepada bawahan dan memberi tanggapan atas apa yang mereka terima, terlepas dari apakah organisasi berfungsi lancar atau sedang mendapat gangguan.
- c) *Program komunikasi yang efektif menggunakan saluran rutin.* Tanpa menghilangkan kesempatan bagi setiap pegawai untuk melakukan kontak dengan dan didengar oleh manajer di setiap tingkat, informasi harus mengalir ke atas melalui organisasi mengikuti tahap-tahap yang biasa dan rutin. ,asalah dan permohonan informasi harus berjalan ke atas melalui organisasi sampai menemui orang yang dapat melakukan tindakan; bila orang tersebut dapat memberi informasi atau menyelesaikan masalah, aliran komunikasi ke atas tidak perlu berjalan lebih jauh lagi daripada orang tersebut.
- d) *Program komunikasi ke atas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkat lebih rendah.*

¹³ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, hal. 191-192

¹⁴ Planty, Earl, dan William Machaver, 'Upward Communication; A project in Executive Development', Personal, 28 (januari 1952), hal 304-318

Perbedaan dalam interpretasi dan persepsi atas peristiwa harus diperhitungkan. Jabatan seseorang dalam organisasi mendorongnya untuk memandang segala sesuatu secara berbeda dan memberi makna yang berlainan pula atas yang dilihatnya itu. Perbedaan dalam nilai-nilai dan prioritas menghasilkan perbedaan dalam dugaan dan kesimpulan. Mendengarkan dengan tujuan untuk memahami apa yang dimaksud oleh seseorang adalah dasar bagi komunikasi ke atas yang efektif.

- e) *Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup mendengarkan secara objektif.* Penyelia dan manajer harus menyediakan waktu untuk mendengarkan bawahan secara objektif. Kebiasaan mendengarkan dengan jengkel, menunjukkan komunikasi ke atas sebenarnya tidak dikehendaki. Mendengarkan yang disampaikan bawahan, memudahkan dan mengurangi ketegangan bawahan, menunjukkan maksud menerima dan kesediaan untuk mendengarkan pendapat yang bertentangan, kritik-kritik dan cara pandang yang berlainan.
 - f) *Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup tindakan untuk menanggapi masalah.* Mendengarkan aktif dapat memancing munculnya gagasan-gagasan baru, tetapi kegagalan untuk melakukan tindakan hanya menciptakan kemarahan dan merusak ketulusan dalam berkomunikasi ke atas.
 - g) *Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi.* Metode komunikasi ke atas yang paling efektif adalah kontak tatap-muka setiap hari dan percakapan di antara penyelia dan bawahan.¹⁵
- b. Komunikasi ke bawah; berbicara kepada bawahan

Komunikasi ke bawah sebuah aliran informasi yang membentuk organisasi dari yang lebih tinggi ke orang yang dibawah. Dalam komunikasi ke bawah mengatur komunikasi kepada karyawan yang jabatannya di bawah. Komunikasi ke bawah dapat dilakukan melalui memo, buletin, poster, video, atau , tatap muka. Komunikasi dengan bawahan terdiri dari memberikan pengarahan bagaimana sebuah pekerjaan alasan untuk

¹⁵ Opcit, hal 193-194

melakukan sesuatu pernyataan tentang sebuah kebijakan organisasi dan prosedur, umpan balik tentang kinerja, dan informasi yang dapat mengembangkan sebuah visi atau misi dari organisasi.¹⁶ Apa cara komunikasi yang terbaik dengan para karyawan melalui tulisan atau tatap muka? Tergantung pada situasi dan kondisi. Level¹⁷ telah melakukan survey para penyelia dan meminta menilai keefektifan kombinasi-kombinasi yang berbeda dari metode-metode untuk berbagai jenis situasi komunikasi yang berlainan. Ada empat metode sebagai berikut (1) tulis saja, (2) lisan saja, (3) tulisan diikuti lisan, dan (4) lisan diikuti tulisan. Seperti tabel 1.1

Tabel 1.1

Metode paling efektif v.s paling tidak efektif untuk berkomunikasi dengan para pegawai dalam sepuluh situasi yang berbeda

	Situasi	Paling efektif	Paling tidak efektif
1	Penyampaian informasi yang memerlukan tindakan segera pegawai	Lisan diikuti tulisan	Tulisan saja
2	Informasi yang memerlukan tindakan pegawai pada waktu mendatang	Tulisan saja	Lisan saja
3	Penyampaian informasi yang bersifat umum	Tulisan saja	Lisan saja
4	Penyampaian arahan atau perintah perusahaan	Lisan diikuti tulisan	Lisan saja
5	Penyampaian informasi mengenai perubahan kebijakan perusahaan yang penting	Lisan diikuti tulisan	Lisan saja
6	Penyampaian kemajuan kerja kepada penyelia langsung media	Lisan diikuti tulisan	Lisan saja
7	Promosi kampanye keamanan	Lisan diikuti tulisan	Lisan saja
8	Pemberian pujian kepada pegawai atas prestasi kerjanya	Lisan diikuti tulisan	Tulisan saja
9	Pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya	Lisan saja	Tulisan saja
10	Penyelesaian perselisihan di antara para pegawai mengenai masalah kerja	Lisan saja	Tulisan saja

¹⁶ Stev A Beebe, Susan A Beebe, Mark V. Reedmond, hal. 448

¹⁷ Dale A, Level, Jr, "Communication Effectiveness; Method and Situation", *journal of business Communication*, 10 (Musim Gugur 1972), hal 19-25

Ada 6 kriteria yang sering digunakan untuk memilih metode penyampaian informasi kepada para pegawai.

- a) *Ketersediaan*. Metode-metode yang tersedia dalam organisasi cenderung dipergunakan. Setelah menginventarisasikan metode yang tersedia, organisasi dapat memutuskan metode apa yang dapat ditambahkan untuk suatu program keseluruhan yang lebih efektif.
 - b) *Biaya*. Metode yang dinilai paling murah cenderung dipilih untuk penyebaran informasi rutin dan yang tidak mendesak.
 - c) *Pengaruh*. Metode yang tampaknya memberi pengaruh atau kesan paling besar sering dipilih daripada metode yang baku.
 - d) *Relevansi*. Metode yang tampak paling relevan dengan tujuan yang ingin dicapai akan lebih sering dipilih. Bila tujuannya singkat dan sekedar menyampaikan informasi, dapat dilakukan dengan pembicaraan diikuti oleh memo. Bila tujuannya menyampaikn masalah yang rinciannya rumit, metode laporan teknis adalah metode yang mungkin dipilih.
 - e) *Respons*. Metode yang dipilih akan dipengaruhi oleh ketentuan apakah dikehendaki atau diperlukan respon khusus terhadap informasi tersebut.
 - f) *Keahlian*. Metode yang tampaknya sesuai dengan kemampuan pengirim pesan untuk menggunakannya dan dengan kemampuan penerimaan untuk memahaminya cenderung digunakan daripada metode tampaknya di luar kemampuan komunikator atau di luar kemampuan pemahaman pegawai yang menerimanya.¹⁸
- c. Komunikasi horisontal; berbicara dengan rekan bisnis

Komunikasi horisontal mengacu pada komunikasi diantara rekan kerja dalam suatu organisasi. Di dalam suatu organisasi yang lebih besar dapat berbicara dengan pekerjaan di departemen atau divisi yang berbeda yang melakukan pekerjaan pada tingkatan yang sama. Komunikasi horisontal muncul paling sedikit karena enam alasan berikut:¹⁹

- a) *Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja*. Para anggota bagian pelatihan dan pengembangan memiliki kegiatan pelatihan utama untuk

¹⁸ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, hal. 186-188

¹⁹ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, hal. 195-196

mengatur dan menyampaikan. Mereka harus saling bertemu untuk mengkoordinasikan pembagian tugas.

- b) *Berbagai informasi mengenai rencana dan kegiatan.* Bila gagasan dari beberapa orang menjanjikan hasil yang lebih baik daripada gagasan satu orang, komunikasi horisontal menjadi amat penting. Dalam menciptakan rancangan suatu program pelatihan atau kampanye hubungan masyarakat, anggota-anggota suatu bagian mungkin perlu berbagai informasi mengenai rencana-rencana mereka dan apa yang akan mereka kerjakan.
 - c) *Untuk memecahkan masalah.* Dengan melakukan komunikasi sesama dalam organisasi dapat mudah untuk memecahkan masalah. Seperti dalam melakukan pekerjaan yang bisa dilakukan bersama dengan menghemat biaya.
 - d) *Untuk memperoleh pemahaman bersama.* Ketika ada perubahan dalam organisasi perlu melakukan komunikasi horisontal untuk bersama-sama memahami perubahan yang terjadi dalam organisasi sehingga memperoleh pemahaman yang sama.
 - e) *Untuk mendaikan, berunding, dan menengahi perbedaan.* Individu-individu sering mengembangkan pilihan dan prioritas yang akhirnya menimbulkan ketidaksepakatan. Bila ini terjadi, komunikasi horisontal diantara para anggota unit kerja merupakan hal pokok dalam mendamaikan perbedaan.
 - f) *Untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.* Karena kita memakaisejumlah besar waktu kita untuk berinteraksi dengan orang lain dalam organisasi, kita semua –sampai tingkat tertentu- memperoleh dukungan antarpersona dari rekan-rekan kita. Kebanyakan komunikasi horisontal kita bertujuan untuk memperkuat ikatan dan hubungan antarpersona.
- d. Komunikasi dengan orang luar; berkomunikasi dengan pelanggan

Organisasi yang semakin sukses adalah organisasi yang memiliki orientasi pada yang lain. Mereka fokus pada kebutuhan orang-orang yang ingin mereka layani melalui komunikasi dengan orang luar. Mereka

menghabiskan waktu dan uang untuk mencari apa yang diinginkan oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, dari pada hanya mengandalkan para eksekutif perusahaan mereka. Dalam komunikasi ini juga melatih para staff untuk mengembangkan rasa empati pada pelanggan, keterampilan mendengarkan dengan baik, dan kesadaran pesan nonverbal dari para pelanggan.²⁰

C. Bekerja dengan pimpinan dan bawahan

a. Pendekatan kepemimpinan

Studi menunjukkan beberapa pemimpin berorientasi pada tugas; mereka memulai pekerjaan, menyediakan informasi, menringkas kemajuan kerja, menyediakan rencana, dan membantu mengkoordinasikan semua aspek untuk mengapai tujuan. Pemimpin yang sangat berorientasi pada hubungan; pemimpin yang mendorong orang lain, pujian untuk bawahan yang pekerjaan yang terbaik, dan bercanda untuk menjaga hubungan antara pimpinan dan bawahan serta mengelola konflik yang terjadi. Yang paling efektif yang mahir menggantikan kedua pemimpin yang berorientasi pada tugas dan hubungan itu fungsi dari komunikasi kelompok.²¹

Pemimpin yang berorientasi ke tugas dan orientasi ke hubungan yang mungkin berbeda metode untuk mempengaruhi orang lain. Orientasi pemimpin menganggap tanggungjawab utama untuk membuat keputusan dan memberikan perintah; mereka berusaha untuk mengatur, meskipun ini gaya kepemimpinan yang efisien, terutama selama krisis, kebanyakan pemimpin lebih demokratis dalam pekerjaan, berkonsultasi dengan pekerja dari pada mengeluarkan fatwa dan pesanan. Pemimpin Tidak campur tangan bahkan lebih santai. Mereka berasumsi dalam sebuah kelompok itu memiliki lebih banyak informasi dan ketrampilan mereka lakukan sebagai pemimpin, jadi mereka menyediakan sedikit arahan jika ada. Pemimpin situasional yang memberikan respon dimana ia harus melakukan pekerjaan secara langsung.

Tabel 1.2
Pendekatan pemimpin

²⁰ Stev A Beebe, Susan A Beebe, Mark V. Reedmond, hal 452

²¹ Ibid. Hal 454

Pendekatan	Tanggapan
Orientasi ke tugas	Fokus pada kerja, menyediakan informasi, dan pengaturan tugas yang harus diselesaikan
Orientasi pada hubungan	Fokus pada mendorong karyawan, dan mempertahankan dukungan, keramahan.
Otoriter	Memberikan perintah, berusaha mengendalikan orang lain
Demokrasi	Berkonsultasi dengan pekerja dan mempertimbangkan sudut pandang
Tidak campur tangan	Sedikit memberikan arahan
Situasional	Menyesuaikan pendekatan dengan situasi yang ada

b. Meningkatkan kemampuan pemimpin

Kualifikasi pertama dalam kepemimpinan, seorang pemimpin harus memiliki ketrampilan khusus dalam mengelola organisasi dan pengetahuan tentang tugas yang ada di organisasi tersebut. Dengan kemampuan dua tersebut seorang pemimpin dapat meningkatkan kemampuan kepemimpinannya dalam organisasi.²² Namun, disamping itu seorang pemimpin memerlukan ketrampilan yang diperlukan untuk memotivasi , memberikan inspirasi dan mengintruksikan tugas dalam organisasi kepada bawahan mereka. Karena tidak semua dari kita terlahir dengan ketrampilan tersebut, maka dengan itu ketika kita menjadi seorang pemimpin harus meningkat keterampilan tersebut guna menjadikan seorang pemimpin yang lebih baik. Stephen Covey menuliskan buku berjudul *Seven Habits of Highly Effective People* untuk membantu orang-orang yang ingin meningkatkan ketrampilan pemimpin untuk menjadikan seorang pemimpin yang sukses. Covey menyarankan berikut ini:²³

- a) *Bersikaplah aktif*, jangan menunggu sampai situasi menjadi masalah untuk dipecahkan sebelum memulai, untuk menyelesaikannya jangan hanya bereaksi terhadap masalah, tetapi antisipasi permasalahan tersebut. Jangan

²² Ibid, hal 457

²³ S. R. Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People*, (New York: Simon & Schuster, 1989)

menyaklahkan oranglain. Terima tanggungjawab untuk mengambil keputusan sendiri.

- b) *Memulilah dengan tujuan akhir*, orang yang efektif memiliki visi kemana mereka akan pergi dan apa yang ingin mereka capai.
 - c) *Utamakan hal yang utama*, Covey berkata “pastikan hal utama adalah yang paling utama”. Kelola waktu anda sehingga anda dapat mengatur hidup anda.
 - d) *Berpikir menang atau menang*, jangan menganggap seseorang harus kalah dan seorang harus menang. Mendekati situasi dengan mencoba untuk memaksimalkan manfaat untuk semua.
 - e) *Mencari terlebih dahulu untuk memahami, kemudian dipahami*, mendengarkan dengan efektif, keterampilan mendengarkan sangat penting dalam menjadi orientasilainnya.
 - f) *Sinergi*, sinergi berarti bekerjasama bersama menghasilkan kreativitas lebih dari bekerja sendiri.
 - g) *Mempertajam tujuan*, laungkan waktu untuk menghasilkan keterampilan anda dengan alih-alih terus bekerja.
- c. Peran dan fungsi Kepemimpinan dalam kelompok

Siagian mengemukakan bahwa peran pemimpin atau kepemimpinan dalam kelompok ada tiga bentuk, yaitu peranan yang bersifat interpersonal, peranan yang bersifat informasional, dan peran pengambilan keputusan.²⁴ Peran yang bersifat interpersonal bahwa seorang pemimpin dalam kelompok merupakan simbol, akan bertanggungjawab untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada anggotanya serta mempunyai peran sebagai penghubung.²⁵

Berdasarkan penelitiannya, Henry Mintzberg telah merumuskan “10 leadership managerial roles”, yaitu peran seorang pemimpin untuk memiliki kepemimpinan sesungguhnya. Ia mengeleompokkan sepuluh peran kepemimpinan ke dalam tiga kategori, yaitu *interpersonal roles*, *informational roles*, dan *decisional roles*.²⁶

²⁴ Bambang Syamsul Arifin, *Dinamika Kelompok*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) hal 97

²⁵ Sondnag, P Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hal, 66

²⁶ Henry Mintzberg, *The Structuring of Organization*, (New York: Prentice-Hall, 1979) hal. 215

d. Meningkatkan kemampuan pegawai

Jika anda menemukan diri anda sendiri, jika memainkan peran pengikut dalam suatu kelompok. Ingatkan diri anda masih dapat memberikan kontribusi sesuatu yang luar biasa. Pertimbangkan berikut ini:

- a) Carilah peluang untuk memberikan masukan saran kepada para pemimpin.
- b) Dengarkan dengan baik, mendengarkan dengan efektif dan mampu memahami dan mengevaluasi informasi adalah ketammpilang penting bagi pegawai.
- c) Berikan umpan balik yang sesuai dengan arahan atasan.
- d) Dukungan saran anda dengan bukti dari pada pendapat anda saja.
- e) Jagan meninggalkan prinsip-prinsip etika seoerang karyawan.

D. Tipe Kepemimpinan Dalam Islam

Tipe atau gaya kepemimpinan mencakup bagaimana seseorang bertindak dalam kontek organisasi, maka cara termudah untuk mengetahui berbagai jenis gaya kepemimpinan ialah dengan menggambarkan jenis organisasi atau situasi yang dihasilkan oleh atau yang cocok bagi gaya tertentu. Berkenaan dengan ini H.Veithzal Rivai mengemukakan ada lima gaya kepemimpinan yaitu:²⁷

- a. *Birokratis*, gaya kepemimpinan yang ditandai dengan keterikatan terus-menerus kepada aturan-aturan organisasi. Gaya ini menganggap bahwa kesulitan-kesulitan akan dapat diatasi apabila setiap orang mematuhi peraturan. Keputusan-keputusan dibuat berdasarkan prosedur-prosedur baku. Pemimpin tahu bagaimana memakai sebagian besar peraturan agar orang-orang melaksanakan tugasnya. Kompromi merupakan suatu ciri dalam membuat suatu keputusan.
- b. *Permisif*, pemimpin berkeinginan membuat setiap orang dalam kelompok tersebut puas. Membuat orang-orang tetap senang adalah aturan mainnya. Gaya ini menganggap apabila orang-orang merasa puas dengan diri mereka sendiri dan orang lain, maka organisasi tersebut akan berfungsi, dengan demikian

²⁷ Rivai, H. Veithzal dan Arivin, H. Arviyan, *Islamic Leadership, Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, Jakarta : Bumi Aksara, 2009, h. 248-263

pekerjaan akan bisa diselesaikan. Koordinasi sering dikorbankan dalam gaya ini.

- c. *Laissez-faire*, gaya ini sama sekali bukan merupakan kepemimpinan. Gaya ini membiarkan segala sesuatunya berjalan dengan sendirinya, pemimpin hanya melaksanakan fungsi pemeliharaan saja. Gaya ini kadang-kadang dipakai oleh pemimpin yang sering bepergian atau yang hanya bertugas sementara.
- d. *Partisipatif*, gaya ini dipakai oleh pemimpin yang percaya bahwa cara untuk memotivasi orang-orang adalah dengan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Hal ini diharapkan akan menciptakan rasa memiliki sasaran dan tujuan bersama. Masalahnya adalah kemungkinan lambatnya tindakan dalam menangani masa-masa kritis.
- e. *Otokratis*, gaya ini ditandai dengan ketergantungan kepada yang berwenang dan biasanya menganggap bahwa orang-orang tidak akan melakukan apa-apa kecuali jika diperintahkan. Gaya ini tidak mendorong adanya pembaruan. Pemimpin menganggap dirinya sangat diperlukan. Keputusan dapat dibuat dengan cepat

Tim Revisi Naskah Islam Disiplin Ilmu Pendidikan mengemukakan bahwa Tipe Kepemimpinan ada empat tipe yaitu; Kepemimpinan tunggal, kepemimpinan kolektif, kepemimpinan keahlian, dan kepemimpinan kekeluargaan dengan rumusan masing-masing sebagai berikut:

- a. *Kepemimpinan Tunggal*, yaitu memegang fungsinya, ditunjuk atau diangkat oleh Allah SWT (hak prerogatif para Nabi), pembaharu (*mujaddid*), atau para wali. Sebagaimana digambarkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab (33):40, artinya "*Muhammad itu sekali-kali bukanlah bapak dari seorang laki-laki di antara kamu tetapi dia adalah Rasulullah dan penutup nabi-nabi*". Tipe kepemimpinan tunggal ini dapat terjadi sebagai suatu tingkat kepemimpinan yang tinggi yang menjalankan fungsinya berdasarkan musyawarah.
- b. *Kepemimpinan Kolektif*, kepemimpinan bersama yang dipimpin oleh seorang ketua yang dihasilkan melalui musyawarah. Contoh; kepemimpinan para wali di Indonesia dan *Khyulafaur Rosyidin*.

- c. *Kepemimpinan Keahlian*, sebagaimana digambarkan oleh hadits Nabi saw yang diriwayatkan oleh Bukhori, yang artinya; *"Apabila suatu amanat diserahkan bukan kepada ahlinya, tunggulah kehancurannya"* (H.R. Bukhori dari Abu Hurairah).
- d. *Kepemimpinan Kekeluargaan*, yaitu seorang pemimpin melaksanakan kepemimpinan atas persetujuan diam-diam dari masyarakat (*social consente*), umpamanya kepemimpinan para ulama di Indonesia.

Dari empat tipe pemimpin ini, pada umumnya memiliki sifat-sifat karismatik, rasional, dan akhirnya unsur formal.

E. Etika Kerja Dalam Islam

Dalam artikel ini penulis menggunakan istilah etika, karena ruang lingkup dari etika mencakup aspek-aspek yang menilai tindakan baik atau buruk dalam aktivitas manusia. Pengertian kerja dalam Islam dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, kerja dalam arti luas (umum), yakni semua bentuk usaha yang dilakukan manusia, baik dalam hal materi atau non materi, intelektual atau fisik, maupun hal-hal yang berkaitan dengan masalah keduniaan atau akhirat. Jadi dalam pandangan Islam pengertian kerja sangat luas, mencakup seluruh penerahan potensi yang dimiliki oleh manusia.

Kedua, kerja dalam arti sempit (khusus), yakni memenuhi tuntutan hidup manusia berupa makanan, pakaian, dan tempat tinggal (sandang, pangan dan papan) yang merupakan kewajiban bagi setiap orang yang harus ditunaikannya, untuk menentukan tingkatan derajatnya, baik di mata manusia, maupun dimata Allah SWT. Dalam melakukan setiap pekerjaan, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus selalu diperhatikan. Seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, kesesuaian upah, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, tidak semena-mena (proporsional), ahli dan professional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau Syariat Islam (Al-Quran dan Hadits)

Pekerjaan merupakan sebuah tugas yang menyerupai kewajiban yang dilakukan oleh individu saat dibutuhkan.²⁸ Di sisi lain makna bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh- sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, pikir dan dzikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (khairu ummah).

Etika kerja yang Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram. Etika kerja dalam Syari'at Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai suatu yang baik dan benar.²⁹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori etika kerja Islam yang dikemukakan oleh Dr. Mustaq Ahmad, yang mengatakan bahwa seorang pelaku bisnis diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Pada batasan ini beliau merangkum tata krama perilaku bisnis itu ke dalam tiga garis besar, yaitu: 1. Murah hati, 2. Motivasi untuk berbakti dan 3. Ingat Allah dan Prioritas utama-Nya.³⁰

PENUTUP

Hubungan dalam bekerja adalah komunikasi, setiap orang yang bekerja dalam organisasi mampu memahami peran dan fungsi komunikasi untuk membantu seseorang menyelesaikan tugas dengan baik dan efisien. Sehingga etika bekerja dalam islam harus mempertimbangkan merangkum tata krama perilaku bisnis itu ke dalam tiga garis besar, yaitu: 1. Murah hati, 2. Motivasi untuk berbakti dan 3. Ingat Allah dan Prioritas utama-Nya

²⁸ Abdul Hamid Mursi, *SDM yang Produktif: Pendekatan Al-Qur'an dan Sains*, Jakarta: Gema Insani Press, 1997, h. 21

²⁹ Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004, h. 57

³⁰ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001, h. 109.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001).
- Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001
- Abdul Hamid Mursi, *SDM yang Produktif: Pendekatan Al-Qur'an dan Sains*, Jakarta: Gema Insani Press, 1997,
- Bambang Syamsul Arifin, *Dinamika Kelompok*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)
- C. E. Larson and F.M. J. LaFasto, *Teamwork: What Must Go Right/What Can Go Wrong*, (Beverly Hills; Sage Publication, 1989).
- Dale A, Level, Jr, “*Communication Effectiveness; Method and Situation*”, *journal of business Communication*, 10 (Musim Gugur 1972)
- H. Mintzberg, *The Manager's Job: Folklore and Fact*. Harvard Business Review 53, no 4 (July-August 1975)
- Henry Mintzberg, *The Structuring of Organization*, (New York: Prentice-Hall, 1979)
- J. E. Eitington, *The Winning Trainer*, (Houston: Gulf Publishing Company, 1989)
- Jitendra M, Sharma, “*Organization Communications; A linking process*”, *The personal administrator*, 24 (Juni 1979)
- Mestika, *Zed Metode Penelitian Kepustakaan*, (Jakarta : Yayasan Bogor Indonesia, 2004).
- Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004,
- Planty, Earl, dan William Machaver, “*iUpward Communication; A project in Executive Development*”, *Personal*, 28 (januari 1952)
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015)
- R.K. Mosvick and R.B. Nelson, *We've Got to Start Meeting Like This!*, (Glenview, IL; Scott, Foremen, 1987).
- Rivai, H. Veithzal dan Arivin, H. Arviyan, *Islamic Leadership, Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, Jakarta : Bumi Aksara, 2009)
- S. R. Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People*, (New York: Simon & Schuster, 1989)
- Sarjono. DD., *Panduan Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta : Jurusan Pendidikan Agama Islam, 2008).
- Sholeh, Abdul Rahman. *Pendidikan Agama dan Pengembangan untuk Bangsa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)

Majid, Relating To Colleagues In The Perspective Of Islamic Communication

Sondnag, P Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)

Stevev A Beebe, Susan A Beebe, Mark V. Reedmond, *Interpersonal Comunicstion; Relating to Other*, (Boston: Allyn and Bacon, 2005)

W.C. Redding, *The Corporate Manager's Guide to Better Communication*, (Glenview, IL Scott, Foresman 1984).

Wiryanto, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gramedia, 2005).

