

## STRATEGI KOMUNIKASI DI DALAM ORGANISASI

Sumani, Christine Winstinindah S, Yasintha Soelasih, Rilo Pambudi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya,  
*yasintha.soelasih@atmajaya.ac.id*

### Abstract

Communication is needed in organizations—both internal and external communication. Companies need to manage communication well so that company goals can be achieved. Yayasan Gugah Nurani Indonesia is a non-profit organization. Where the organization is in funding depends on the donor. Therefore, they must establish good cooperation with stakeholders—donors and the fostered community. The goal is that communication can support organizational activities. There is a transparent system of communication.

*Keywords: communication, system, internal, external.*

### Abstrak

Komunikasi dibutuhkan dalam organisasi. Baik komunikasi internal maupun eksternal. Perusahaan perlu mengelola komunikasi dengan baik supaya tujuan perusahaan dapat tercapai. Gugah Nurani Indonesia merupakan organisasi nir laba. Dimana organisasi tersebut dalam pendanaan tergantung dari donator. Oleh karena itu mereka perlu menjalin Kerjasama yang baik dengan stakeholders. Baik para donator maupun masyarakat binaannya. Tujuannya komunikasi yang terjalin dapat mendukung kegiatan organisasi. Ada system yang jelas dalam komunikasi.

*Kata kunci: komunikasi, system, internal, eksternal.*

## PENDAHULUAN

Yayasan Gugah Nurani Indonesia merupakan covenant dari Good Neighbors - Global Partnership Center ( GN GPC) sebuah organisasi non-pemerintah internasional yang didirikan di Korea Selatan. Sebagai covenant, GN GPC memberikan dukungan penuh kepada Yayasan Gugah Nurani Indonesia melalui program Child Sponsorship Project dengan pendekatan Community Deelopment Projecti maupun dengan proyek proyek khusus jangka pendek dan menengah yang berorientasi pada hasil jangka pendek.

Adapun saat ini wilayah kerja GN Indonesia berada di 15 lokasi sebagaimana tampak dalam gambar di bawah ini. Fokus utama program adalah bidang pendidikan, kesehatan,

ekonomi dan juga program cross cutting terkait dengan gender, perlindungan anak serta kebencanaan. Fokus utama pada bidang pendidikan adalah penguatan pendidikan inklusif untuk anak usia dini, pengembangan program child empowerment services untuk anak anak remaja dan orang tua serta link and macth program melalui Vocational Training Center (VTC) bagi anak putus sekolah maupun anak yang sudah lulus pendidikan menengah atas di beberapa CDP.



**Gambar 1 : Sebaran Wilayah Pelayanan Yayasan Gugah Nurani Indonesia (GNI, 2021)**

Untuk bidang Kesehatan, GN Indonesia memfokus programnya pada penanganan stunting dan penanganan Kesehatan anak berbasis masyarakat. Sementara untuk bidang ekonomi, program difokuskan dalam pengembangan simpan pinjam dan penyaluran dana bergulir melalui penguatan koperasi yang ada di masyarakat serta pengembangan usaha kelompok dan anggota koperasi.

Berdasarkan penilaian tahun 2020 oleh GN GPC bersama dengan Support Office dan Kantor Global lainnya, prestasi GN Indonesia berada dalam posisi satisfactory dan di atas rata-rata dari seluruh negara covenant secara global maupun dari negara covenant yang berada dalam satu regional. Komponen penilaian meliputi aspek tata kelola organisasi, pengelolaan keuangan, pengelolaan program, kemitraan dan pendanaan lokal.

GNI yang berdiri sejak tahun 2008 telah mendapatkan pendanaan dari GN GPC dan sekaligus sumber dana utama untuk operasionalisasi organisasi. Porsi pendanaan bersumber dari GN GPC sekitar 90% dari total pendapatan tahunan, dan sekitar 10 % dari dana Corporate Social Responsibility (CSR) global seperti Hyundai Mobile, Hyunday Engineering, Kyobo Insurance dan CSR local dari Indoplay, Tous Les Jours, serta dari pengumpulan dana masyarakat melalui platform kitabisa.com. Sifat pendanaan CSR ini berbasis project dan bukan long term funding. Sementara kebutuhan pendanaan GNI adalah pendanaan yang bersifat jangka panjang dan di mana alokasi dana tersebut bisa dimanfaatkan untuk pengelolaan sumber daya manusia yang melaksanakan program yang ada.

Kebijakan dari GN GPC bahwa

setiap covenant- Partnership Country (PC) harus mampu mengalokasikan setidaknya 10% dari total dana tahunan yang diberikan oleh GN GPC setiap tahun. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi GNI mengingat dalam konteks mobilisasi sumber dana, GNI hanya memiliki tiga orang staff dengan fokus kerja mereka adalah 1) mobilisasi dana grant global melalui pengembangan proposal dengan tujuan Lembaga Donor Internasional, Keduatan Besar, maupun Lembaga di bawah naungan Perserikatan Bangsa-Bangasa dan 2) mobilisasi sumber dana lokal melalui CSR lokal, dan crowd funding

Ketergantungan terhadap pendanaan dari luar menyebabkan kerentanan CSO di kemudian hari. Kebutuhan operasional CSO menjadi semakin berat terlebih ketika kecenderungan pendanaan dari luar negeri semakin tahun semakin berkurang seiring dengan status Indonesia sebagai upper middle development country.

Ketidakmampuan CSO termasuk GNI dalam melakukan optimalisasi strategi mobilisasi sumber dana baik dari dana yang berbentuk hibah dari donor internasional maupun dari donor lokal akan menempatkan GNI dalam posisi yang sangat rentan. Kerentanan tersebut salah satunya berdampak pada kemungkinan pengurangan jumlah karyawan yang dimiliki. Untuk itu diperlukan strategi komunikasi baik secara internal untuk memastikan pemahaman semua orang dalam organisasi terkait dengan kondisi saat ini beserta tantangan yang dihadapi serta solusi jangka pendek, menengah dan jangka panjang yang telah dibuat oleh organisasi, maupun secara eksternal untuk menginformasikan dampak-dampak program yang terjadi dari setiap sumber dana yang telah dipercayakan oleh donor, serta bagian dari upaya untuk donor retention agar donor selalu

dan akan terus terlibat dalam program program ke depan dan tentu saja, melakukan engagement-penjajakan terhadap mitra-mitra yang potensial untuk bekerja sama.

Dengan situasi dan kondisi di atas, maka GNI berharap, Universitas Atma Jaya dapat memberikan input-masukan dan arahan terkait dengan strategi komunikasi yang perlu dibangun oleh GNI untuk menghadapi tantangan ke depan, baik dalam rangka menghadapi tantangan internal maupun tantangan eksternal.

Pada dasarnya komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang mengandung makna tertentu dimana salah satu pihak ada yang berfungsi sebagai pengirim dan di satu pihak ada yang berfungsi sebagai penerima, dengan tujuan untuk saling mengerti (Griffin, Phillips, & Gully, 2017). Komunikasi melibatkan 2 pihak yaitu pengirim dan penerima pesan. Proses komunikasi terjadi dimana pengirim pesan melakukan encoding, dan pesan dikirim melalui saluran komunikasi. Pesan diterima oleh penerima pesan dan dilakukan decoding. Selanjutnya penerima pesan mengirim umpan balik pada pengirim pesan untuk memastikan apakah pesan dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan. Seringkali proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena noise yang terjadi. Metoda komunikasi dibedakan atas komunikasi verbal dan non verbal (Robbins & Judge, 2017).

Berkaitan dengan hal diatas, Yayasan Gugah Nurani Indoensai dapat bekerjasama dengan Universitas Katolik

Indonesia Atma Jaya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan pembuatan SOP untuk manajemen GNI

Dengan Kerjasama ini diharapkan adanya perubahan kearah lebih baik dari manajemen Yayasan GNI antara lain pemahaman tentang komunikasi yang efektif dan efisien dilakukan dengan ceramah; pelatihan komunikasi langsung atau praktek komunikasi untuk satu arah dan dua arah; tugas untuk membuat komunikasi yang efektif dan sesuai dengan tujuan komunikasi; evaluasi komunikasi yang dilakukan sudah sesuai atau belum

### METODE

Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara daring pukul 09.00 – 12.00 WIB mulai pada 21 dan 28 September 2022 melalui Zoom. Oleh karena kegiatan ini diikuti oleh peserta dari berbagai daerah antara lain Jakarta, Surabaya, Yogyakarta, maka Pelaksanaan akan dilakukan secara daring selama 2 hari.

Kegiatan pelatihan akan diikuti oleh sekitar 7 peserta, yang terdiri atas direktur dan manajer pelaksana Yayasan GNI di berbagai daerah.

Hari pertama tgl 21 September 2022 dengan ceramah dan diskusi tentang komunikasi efektif, penanganan keluhan dan umpan balik, dan SOP serta diagram alir komunikasi.

Hari kedua tgl 28 September 2022: Branding organisasi dan Workshop membuat diagram alir komunikasi.

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Persiapan												

	Diskusi dengan GNI											
	Pelaksanaan											

**Jadwal Pelaksanaan Kegiatan:**

Hari 1: Rabu, 21 September 2022

09.00-09.45 Komunikasi Efektif Fasilitator : Christine Winstinindah Sandroto

09.45-10.30 Evaluasi efektifitas komunikasi: Menangani keluhan kesah dalam Komunikasi Fasilitator : Sumani

10.30-12.00 SOP dan Diagram Alir Komunikasi Fasilitator : Rilo Pambudi

Hari 2: Rabu, 28 September 2022

09.00-10.00 Branding Organization Fasilitator : Yasintha Soelasih

10.00-12.00 Workshop Diagram Alir Komunikasi Fasilitator : Rilo Pambudi

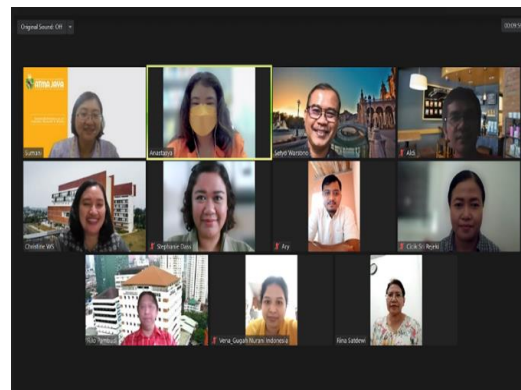
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara daring pukul 08.30 – 12.00 WIB mulai pada 21 dan 28 September 2022 melalui Zoom. Kegiatan pelatihan diikuti oleh 7 peserta tim manajemen Yayasan Gugah Nurani Indonesia yaitu , yang terdiri atas wakil dari koperasi dan kelompok usaha yang dilayani oleh Yayasan GNI. Peserta kegiatan antara lain adalah 1) Setyo Warsono, Country Director, Jakarta 2) Agustina Rina Satdewi, Sekretaris Yayasan, Jakarta, 3) Ary Purnama Nugraha, Division Manager, Jakarta, 4) Yosfialdi, DME Manager, Jakarta, 5) Maria Advena Victoria, HRD Manager, Jakarta, 6) Stephanie Wimono Dass, Fundraising Manager, Jakarta 7) Cicik Sri Rejeki, CDP Manager, Surabaya

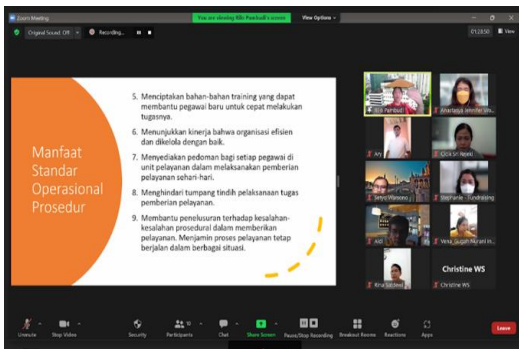
Tgl 21 September 2022 - Pelatihan tentang Komunikasi, penanganan umpan balik dan diagram alir komunikasi. Fasilitator : Christine Wintinindah S, Sumani dan Rilo Pambudi.

Bu Christine Winstinindah S. membawakan tentang proses komunikasi, tujuan komunikasi dan

kesulitan-kesulitan yang dihadapi saat berkomunikasi. Bu Sumani menjelaskan tentang pentingnya pelayanan pelanggan dan pentingnya untuk segera bertindak atas keluhan pelanggan. Sedangkan Bapak Rilo Pambudi menjelaskan tentang definisi standard operation procedure (SOP), bagaimana membuat SOP, bagan alir sebagai alat untuk membuat SOP dan bagaimana penggunaan business process diagram dalam SOP.

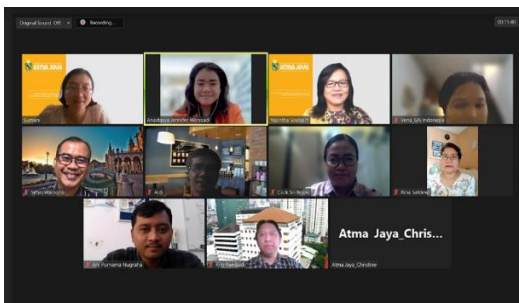


**Gambar 2. Foto Kegiatan sesi pertama tgl 21 September 2022**

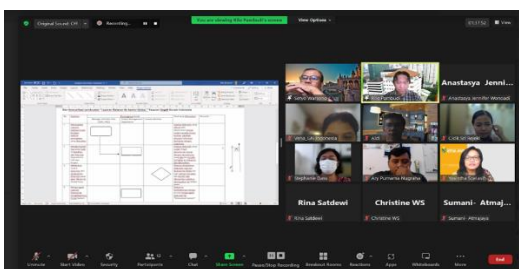


Gambar 3. Foto Kegiatan sesi pertama tgl 21 September 2022

Sesi kedua tanggal 28 September 2022 dibawakan oleh Ibu Yasintha Soelasih dan Bapak Rilo Pambudi. Ibu Yasintha Soelasih membawakan tentang model business canvas, analisis SWOT untuk perusahaan, bagaimana menilai value organisasi, branding organisasi dan bagaimana mengembangkan SDM organisasi. Sedangkan Bapak Rilo Pambudi membawakan workshop tentang pelatihan pembuatan SOP dengan sistem *training one by one*.



Gambar 4. Foto Kegiatan sesi kedua tgl 28 September 2022

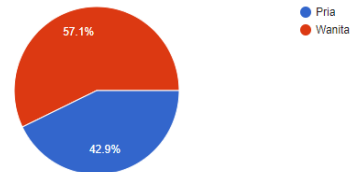


Gambar 5. Foto Kegiatan sesi kedua tgl 28 September 2022

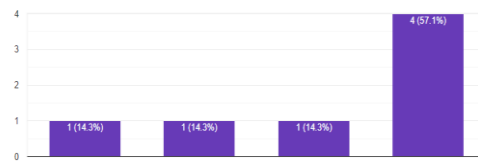
## SIMPULAN

Hasil dari pengabdian ini bisa terlihat dari hasil survey kepuasan peserta untuk kegiatan tersebut. Hasilnya sebagai berikut

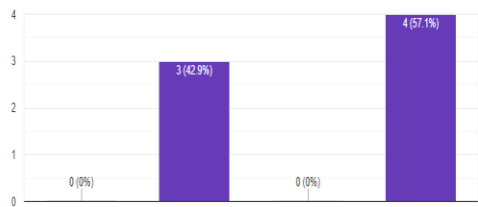
Jenis Kelamin  
7 responses



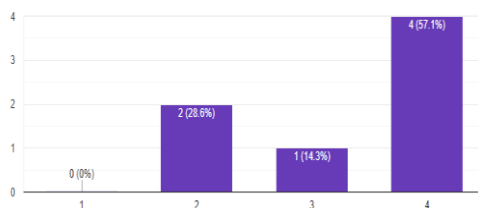
Bagaimana menurut anda penjelasan dari Ibu Christine Mengenai Komunikasi  
7 responses



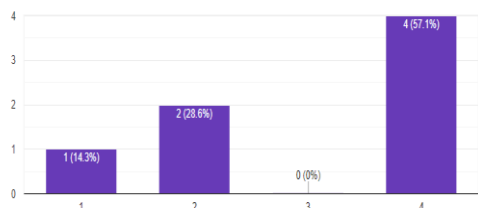
Bagaimana menurut anda penjelasan dari Ibu Sumani Mengenai penanganan keluhan dan umpan balik  
7 responses



Bagaimana menurut anda penjelasan dari Bapak Rilo Mengenai Diagram alir komunikasi  
7 responses



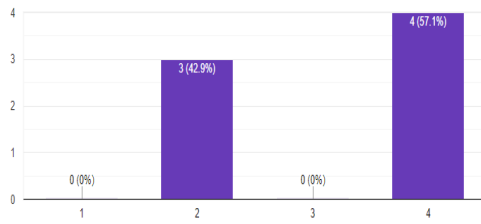
Bagaimana menurut anda penjelasan dari Ibu Yasintha Mengenai Branding Organisasi  
7 responses



Bagaimana menurut anda penjelasan dari Pak Rilo Mengenai Workshop pembuatan

SOP

7 responses



**Gambar 6. Hasil survey kepuasan pengguna**

Dari hasil survey, terlihat bahwa tim manajemen Yayasan Gugah Nurani Indonesia merasa puas dengan hasil pelatihan yang diberikan oleh tim Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, mereka merasa bahwa hasil pelatihan bisa menjawab kebutuhan organisasi.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dan Yayasan Gugah Nurani Indonesia

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- GNI. (2021). Sejarah Yayasan GNI.  
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.