

The Role of Communication by HEART in Building The Qualified Working Culture  
By Dr. Chairiwaty.,MSi  
Universitas Islam Bandung

Abstract

In a simple way communication can be defined as the process of transferring messages from a source to a receiver in order that they can build the same meaning ( commonsense). How the message sent should be captured and interpreted properly by the receiver or in other words how communication will be going on effectively needs must be based upon heart. When talking about HEART, we will talk about Honesty, Sincerity, and Seriousness. The concept of communication by HEART is based upon those three key words. In more detail, viewed from the word HEART, there are five letters which reflects the characteristic of communication by HEART, those are : HONESTY, EMPHATY, ACCOUNTABILITY, RESPONSIBILITY , and TOTALITY. This concept must be possessed by every individual in either a small or big organization. In an organization or institution, there must be an organizational structure describing who will be responsible for what and to whom, besides it will show the role and function of the individual. The care taker will hierarchically be responsible from the top to the bottom level. The care takers are called leaders, and of course have the leadership role and function. The leadership based on HEART will of course listen rather than be listened, or to serve rather than be served, so that the leadership using Communication by HEART will be more effective. By this kind of effective leadership, it is expected to build more qualified work culture. This paper will discuss the qualified work culture through the concept of Communication by HEART. By using the analytically descriptive method, it will be discussed how every element of HEART will help a leader building more qualified work culture.

Key words : HEART, Leader and Leadership, Work Culture

## PENDAHULUAN

Suatu keberhasilan kerja, berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya. Oleh karena budaya yang dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja dinamakan budaya kerja.

Kata budaya itu sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Sansekerta '*budhayah*' yaitu bentuk jamak dari buddhi atau akal, dan kata majemuk budi-daya, yang berarti daya dari budi, dengan kata lain "budaya adalah daya dari budi yang berupa cipta, karsa dan rasa". Budaya

juga merupakan tatanan atau sistem nilai yang menjadi acuan atau kesepakatan bersama. Dari kata budaya, kemudian kita juga mengenal kata kebudayaan. Pengertian kebudayaan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Koentjaraningrat, yaitu; "kebudayaan adalah keseluruhan manusia dari kelakuan dan hasil kelakuan yang teratur oleh tatakelakuan yang harus didapatnya dengan belajar dan semuanya tersusun dalam kehidupan masyarakat.

Sebuah organisasi atau institusi tentu saja memiliki tatanan atau system nilai yang dianutnya yang menjadi patokan atau acuan bagi organisasi atau institusi dalam mencapai tujuan bersama. Berkaitan dengan budaya kerja, Gering Supriyadi, dan Tri Guno menyatakan bahwa Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Disamping itu budaya kerja, merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Budaya Kerja juga merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Dari uraian di atas bahwa, budaya kerja merupakan perilaku yang dilakukan berulang-ulang oleh setiap individu dalam suatu organisasi dan telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan pekerjaan. Proses pembiasaan dalam meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif tentu saja memerlukan unsur yang sangat penting, yaitu komunikasi. Komunikasi adalah proses pertukaran gagasan, ide, pesan atau pendapat. Komunikasi yang dibangun dalam proses pembiasaan haruslah dilandasi dengan nilai-nilai kebenaran, kejujuran, keikhlasan, kepedulian, pertanggungjawaban, kepatutan dan totalitas. Komunikasi yang demikian penulis istilahkan dengan *Communication by HEART*, yang mewakili *Honesty, Empathy, Accountability, Responsibility, dan Totality*. Berdasarkan uraian di atas penulis merumuskan permasalahan tentang bagaimanakah *Communication by HEART* ini berperan dalam membangun budaya kerja

yang berkualitas. Selanjutnya penulis akan mengelaborasi secara rinci peran setiap unsur yang ada dalam *Communication by HEART* dalam membangun budaya kerja yang berkualitas.

## 2. Tinjauan Pustaka

### a. Budaya dan Kebudayaan

Terdapat banyak pengertian dari budaya. Soerjanto Poespowardojo (1993) menyebutkan bahwa budaya secara harfiah berasal dari Bahasa Latin yaitu *Colere* yang memiliki arti mengerjakan tanah, mengolah, memelihara ladang. Menurut Koentjaraningrat budaya adalah keseluruhan sistem gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar. Kata “budaya” merupakan perkembangan dari bahasa Sansekerta ‘*budhayah*’ yaitu bentuk jamak dari *buddhi* atau akal, dan kata majemuk *budi-daya*, yang berarti *daya* dari *budi*, dengan kata lain “budaya adalah *daya* dari *budi* yang berupa *cipta*, *karsa* dan *rasa*. Menurut kamus Webster, budaya adalah ide, adat, keahlian, seni, dan lain-lain yang diberikan oleh manusia dalam waktu tertentu. Budaya menyangkut moral, sosial, norma-norma perilaku yang mendasarkan pada kepercayaan, kemampuan dan prioritas anggota organisasi

Sedangkan kebudayaan merupakan pengembangan dari budaya yaitu hasil dari *cipta*, *karsa* dan *rasa* tersebut”. The American Heritage Dictionary mengartikan kebudayaan adalah sebagai suatu keseluruhan dari pola perilaku yang dikirimkan melalui kehidupan sosial, seniagama, kelembagaan, dan semua hasil kerja dan pemikiran manusia dari suatu kelompok manusia. Pengertian kebudayaan juga banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Koentjaraningrat, yang mengemukakan bahwa “kebudayaan adalah keseluruhan manusia dari kelakuan dan hasil kelakuan yang teratur oleh tatakelakuan yang harus didapatnya dengan belajar dan semuanya tersusun dalam kehidupan masyarakat”. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebudayaan adalah keseluruhan pola perilaku manusia yang merupakan hasil pengembangan dari *cipta*, *karsa* dan *rasa* yang tersusun dalam kehidupan masyarakat.

### b. Budaya Kerja

Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. ( Gering Supriyadi,dan Tri Guno). Budaya kerja, merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Hadari Nawawi dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia menjelaskan bahwa: Budaya Kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa budaya kerja merupakan perilaku yang dilakukan berulang-ulang oleh setiap individu dalam suatu organisasi dan telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Sedangkan Triguno dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa: Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Sedangkan Taliziduhu Ndraha dalam buku Teori Budaya Kerja, mendefinisikan budaya kerja, yaitu; "Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat". Menurut Osborn dan Plastrik dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa: "Budaya kerja adalah seperangkat perilaku perasaan dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi"

Dari uraian-uraian di atas bahwa, budaya kerja merupakan falsafah sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong yang dimiliki bersama oleh setiap individu dalam lingkungan kerja suatu organisasi. Jika dikaitkan dengan organisasi, maka budaya kerja dalam organisasi menunjukkan bagaimana nilai-nilai organisasi dipelajari yaitu

ditanam dan dinyatakan dengan menggunakan sarana (*vehicle*) tertentu berkali-kali agar masyarakat dapat mengamati dan merasakannya.

Budaya menyangkut moral, sosial, norma-norma perilaku yang mendasarkan pada kepercayaan, kemampuan dan prioritas anggota organisasi Budaya kerja berbeda antara organisasi satu dengan yang lainnya, hal itu dikarenakan landasan dan sikap perilaku yang dicerminkan oleh setiap orang dalam organisasi berbeda. Budaya kerja yang terbentuk secara positif akan bermanfaat karena setiap anggota dalam suatu organisasi membutuhkan sumbang saran, pendapat bahkan kritik yang bersifat membangun dari ruang lingkup pekerjaannya demi kemajuan di lembaga pendidikan tersebut, namun budaya kerja akan berakibat buruk jika pegawai dalam suatu organisasi mengeluarkan pendapat yang berbeda hal itu dikarenakan adanya perbedaan setiap individu dalam mengeluarkan pendapat, tenaga dan pikirannya, karena setiap individu mempunyai kemampuan dan keahliannya sesuai bidangnya masing-masing.

Untuk memperbaiki budaya kerja yang berkualitas tentu saja bukan perkara yang mudah, dan tentu saja membutuhkan waktu bertahun-tahun untuk merubahnya, maka itu perlu adanya pembenahan-pembenahan yang dimulai dari sikap dan tingkah laku pemimpinnya kemudian diikuti para bawahannya, terbentuknya budaya kerja diawali tingkat kesadaran pemimpin atau pejabat yang ditunjuk dimana kualitasnya hubungan antara pemimpin dengan bawahannya akan menentukan suatu cara tersendiri apa yang dijalankan dalam perangkat satuan kerja atau organisasi.

Budaya Organisasi itu sendiri merupakan sistem nilai yang mengandung cita-cita organisasi sebagai sistem internal dan sistem eksternal sosial yang tercermin dari isi visi, misi, dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, seharusnya setiap organisasi memiliki identitas budaya tertentu dalam organisasinya. Kekuatan yang paling kuat mempengaruhi budaya kerja adalah kepercayaan dan juga sikap para pegawai. Budaya kerja dapat positif, namun dapat juga negatif. Budaya kerja yang bersifat positif dapat meningkatkan produktifitas kerja, sebaliknya yang bersifat negatif akan merintangai perilaku, menghambat efektivitas perorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Aktualisasi budaya kerja produktif sebagai ukuran sistem nilai mengandung komponen-komponen yang dimiliki seorang karyawan, yakni :

1. Pemahaman substansi dasar tentang makna bekerja
2. Sikap terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan

3. Perilaku ketika bekerja
4. Etos Kerja
5. Sikap terhadap waktu
6. Cara atau alat yang digunakan untuk bekerja.

Semakin positif nilai komponen-komponen budaya tersebut dimiliki oleh seseorang karyawan, maka akan semakin tinggi kinerjanya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi budaya kerja, diantaranya adalah:

1. Perilaku pemimpin

Tindakan nyata dari seorang pemimpin biasanya akan menjadi cermin penting bagi para pegawai

2. Seleksi para pekerja

Dengan menempatkan pegawai yang tepat dalam kedudukan yang tepat, akan menumbuhkembangkan rasa memiliki dari para pegawai.

3. Budaya Organisasi

Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang dibangun sejak lama.

4. Budaya Luar

Didalam suatu organisasi, budaya dapat dikatakan lebih dipengaruhi oleh komunitas budaya luar yang mengelilinginya.

5. Misi Organisasi atau institusi yang jelas

Dengan memahami misi organisasi secara jelas maka akan diketahui secara utuh dan jelas sesuatu pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh para pegawai.

7. Keteladanan pemimpin

Pemimpin harus dapat memberi contoh budaya semangat kerja kepada para bawahannya

8. Proses pembelajaran.

Pembelajaran pegawai harus tetap berlanjut. Untuk menghasilkan budaya kerja yang sesuai, para pegawai membutuhkan pengembangan keahlian dan pengetahuan.

9. Motivasi

Pekerja membutuhkan dorongan untuk turut memecahkan masalah organisasi lebih inovatif.

Dengan demikian pemimpin dapat mengembangkan budaya kerja yang adil melalui peningkatan daya pikir pegawai dalam memecahkan masalah yang ada secara efektif dan efisien. Selain itu perilaku pemimpin merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan budaya kerja dalam suatu organisasi. Dalam hal ini diperlukan keteladanan sikap untuk dapat dijadikan contoh

dan panutan oleh semua karyawan, juga kebijakan dalam menentukan arah, tujuan serta visi dan misi suatu organisasi yang akan juga dijadikan landasan dalam pelaksanaan budaya kerja. Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku individu yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Untuk melakukan perubahan-perubahan diperlukan sebuah alat yang dapat menunjang, alat tersebut adalah komunikasi.

### c. Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, kita tidak bisa menghindari dari aktivitas menyampaikan dan menerima pesan dari dan kepada orang lain. Aktivitas ini terus menerus terjadi selama proses kehidupannya yang berlangsung dalam berbagai konteks baik fisik, psikologis, maupun sosial, karena proses ini tidak terjadi pada sebuah ruang kosong. Proses ini dikenal dengan proses komunikasi. Ada beberapa pengertian komunikasi dari beberapa ahli, diantaranya: Everett M. Rogers (1998 : 20) yang mengemukakan bahwa Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Sedangkan Rogers & D. Lawrence Kincaid (dalam Cangara 1908 :20), menjelaskan bahwa Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Selanjutnya Shannon & Weaver (dalam Cangara:1998:21) mengungkapkan bahwa Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. David K. Berlo( dalam Cangara, 1998:3) Ilmu pengantar komunikasi Komunikasi sebagai instrumen dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam

memciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Harold D. Lasswell, (dalam Mulyana, 2005:69) Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?) Steven, (Cangara, 1998:19) Komunikasi Juga dapat terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli. Apakah itu berasal dari seseorang atau lingkungan sekitarnya. dan Raymond S. Ross (dalam Mulyana, 2005:62) Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Dari beberapa pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media) dari satu pihak kepada pihak lain yang dilakukan baik secara lisan atau verbal ataupun secara non verbal.

#### d. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Tujuan dari komunikasi efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikan. Tujuan lain dari Komunikasi Efektif adalah agar pengiriman informasi dan umpan balik atau feed back dapat seimbang sehingga tidak terjadi monoton. Selain itu komunikasi efektif dapat melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa.

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila:

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
2. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
3. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Proses mencapai komunikasi yang efektif melibatkan lima sasaran pokok, yaitu:

1. Membuat pendengar mendengarkan apa yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan kepada mereka)
2. Membuat pendengar memahami apa yang mereka dengar atau lihat
3. Membuat pendengar menyetujui apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang kita katakan, tetapi dengan pemahaman yang benar)
4. Membuat pendengar mengambil tindakan yang sesuai dengan maksud kita dan maksud kita bisa mereka terima
5. Memperoleh umpan balik dari pendengar

Salah satu kunci komunikasi yang efektif adalah berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti, yang dapat dilakukan dengan mendengarkan secara empatik (dari kata *empathy*). Mendengarkan secara empatik memerlukan jauh lebih banyak kesabarab dan ketelatenan daripada sekedar merekam, merenungkan, atau bahkan mengerti kata-kata yang diucapkan. Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa hanya 10% komunikasi diwakili oleh kata-kata yang diucapkan; 30% oleh suara; dan 60% oleh bahasa tubuh kita. Mendengarkan secara empatik lebih dari sekedar mendengarkan dengan telinga akan tetapi mendengarkan dengan hati kita. Mendengarkan secara empatik menuntut keikhlasan dari seorang komunikator, oleh karenanya

unsur hati menjadi sangat penting dalam mendengarkan secara empatik, yang tentu saja akan sangat penting ketika membangun komunikasi yang efektif.

### **3. Analisis**

Membangun sebuah budaya kerja yang efektif memang bukanlah hal yang mudah, karena dalam sebuah organisasi atau instansi yang merupakan sebuah sistem diperlukan keterlibatan berbagai pihak secara seimbang dan proporsional. Fenomena yang terjadi sekarang ini di berbagai institusi baik pemerintahan maupun swasta menggambarkan bahwa budaya kerja yang sudah dicoba dibangun sejak dahulu mengalami berbagai macam hambatan dan benturan, terutama dari kepentingan para penguasa, dan para elit. Tujuan institusi atau organisasi yang semestinya merupakan tujuan bersama, bergeser menjadi kepentingan para penguasa dan elit tadi. Banyak pihak yang terjebak dalam kepentingan dirinya, kelompok dan kroninya. Para pemimpin yang mestinya menjadi teladan, pengarah, atau *role model* malah berperilaku sebaliknya, banyak pemimpin di institusi pemerintahan yang masih bersikap ingin dilayani bukannya melayani. Begitu banyak masyarakat dipertontonkan dengan keserakahan para penguasa. Aturan-aturan yang seharusnya mementingkan para karyawan atau publik, banyak yang menjadi tidak semestinya karena ditumpangi oleh kepentingan mereka. Tidak sedikit dari lembaga-lembaga baik pemerintah ataupun swasta yang mencari keuntungan sesaat demi kepentingan diri, kelompok dan kroninya. Malah mereka berkolaborasi dalam kejahatan tersruktur.. Nampaknya mereka sudah tidak memiliki lagi kepekaan sosial terhadap publik. Mereka sudah tidak punya hati lagi. *They have No HEART.*

Kondisi ini diperburuk lagi dengan sikap dan perilaku para bawahan, karyawan atau para individu yang terlibat dalam organisasi atau institusi tersebut. Visi, Misi bahkan rencana kerja

banyak yang menjadi hanya tulisan semata atau sekedar symbol saja. Prilaku dan sikap pemimpin tidak mencerminkan kepemimpinan yang mumpuni dan efektif, menjadikan para individu yang terlibat dalam organisasi tersebut juga menjadi loyo dan tidak bergairah, bahkan menjadi lumpuh. Jangankan mengembangkan kerja yang giat, kerja yang bersifat rutinitas saja sudah tidak dilakukan dengan semestinya. Mereka sudah kehilangan *passion*, *spirit*, dan *creativity*. Atau istilah lainnya adalah sudah tidak ada lagi etos kerja. Hal ini sangat dimungkinkan terjadi karena mereka sudah kehilangan figur pemimpin, dan komunikasi sudah mongering sehingga mereka tidak lagi bisa memaknai kerja, dan sikapnya menjadi negative, prilakunya pun menjadi negative mala, tidak ada gairah atau motivasi, apalagi komitmen, tanggungjawan dan keseriusan. Semuanya menjadi pudar, dan tentu saja apabila kondisi ini dibiarkan maka tunggu saja kehancurannya. Untuk mengembalikan kondisi ini pada kondisi yang semestinya diperlukan usaha-usaha perbaikan atau harus adanya perubahan. Oleh karena ini dibutuhkan sebuah perangkat yang mampu mengembalikan hati mereka untuk betul-betul mengembalikan posisi, peran, tugas dan tanggungjawab masing-masing, dan hal ini harus dilakukan dengan sepenuh hati, tidak boleh setengah-sentengah. Perangkat yang dapat membantu melakukan merupakan adalah *Communication by HEART*. Komunikasi merupakan unsure utama dan pertama yang harus dilakukan. Kedua belah pihak pimpinan dan yang dipimpinya harus bersama-sama melakukan komunikasi untuk menyelamatkan kondisi dan melakukan perubahan. Dan komunikasinya harus dilakukan dengan harti atau HEART.

#### **4. Diskusi**

Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh

suatu golongan masyarakat. Komponen-komponen budaya kerja yang harus dimiliki individu yang terlibat dalam sebuah institusi, adalah :

1. Pemahaman substansi dasar tentang makna bekerja
2. Sikap terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan
3. Perilaku ketika bekerja
4. Etos Kerja
5. Sikap terhadap waktu
6. Cara atau alat yang digunakan untuk bekerja.

Semakin positif nilai komponen-komponen budaya tersebut dimiliki oleh seseorang, maka akan semakin tinggi kinerjanya

Pemahaman, sikap, perilaku yang menjadi etos kerja seseorang akan menjadi positif apabila orang tersebut mengedepankan nurani atau hatinya, sebab dalam mengerjakan sebuah tugas dan peran, ataupun ketika menyelesaikan berbagai persoalan, landasan utama yang bisa menjadi sebuah pilar adalah hati. Ketika bicara tentang hati, maka yang terbersit adalah KEJUJURAN, KEIKHLASAN dan KESERiusAN. Karena hati tidak pernah berkata bohong dan bila seseorang melakukan segala sesuatu dengan hati artinya dia melakukan sesuatu tanpa pamrih sehingga tidak pernah akan ada “*conflict of interest*”, dan selalu mengerjakannya dengan serius. Tiga kata kunci dari sebuah hati. Ketika seseorang sudah menggunakan hati maka apa yang diucapkan akan sama dengan apa yang dilakukan. Interaksi yang terbangun antara jiwa(soul) dan pikiran (mind) sudah harmonis. Kalau hati bersih, pikiranpun akan jernih, dan kata-kata yang keluar serta perilaku yang ditunjukkan akan positif. Konsep *communication by heart* berlandaskan pada tiga kata kunci di atas, yaitu Kejujuran, Keikhlasan dan Keseriusan. Lebih rinci lagi, kalau kita lihat kata HEART yang terdiri dari lima huruf, maka ada lima ciri dari komunikasi dengan hati yaitu : HONEST, EMPHATIC, ACCOUNTABLE, RESPONSIBLE, dan TOTAL.

Komunikasi menurut Prof. Dr. Alo Liliweri, adalah pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami. [*Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan, 2003*]. Akan tetapi proses penyampaian pesan tersebut pada prakteknya tidak sesederhana seperti yang dikatakan. Bagaimana pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dimaknai dengan baik oleh penerimanya sehingga dapat menimbulkan kesamaan makna, atau dengan kata lain bagaimana komunikasi berlangsung dengan efektif. Meminjam ciri-ciri keefektifan komunikasi interpersonal dari Devito, yang dimulai dengan lima kualitas umum yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). (Devito, 1997, p.259-264). Devito mengungkapkan kualitas pertama dari komunikasi yang efektif adalah Keterbukaan. Ada tiga unsur penting dalam keterbukaan, yaitu: kejujuran, kesediaan membuka diri dan kepemilikan. Harus ada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur, kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi, bertanggung jawab atas apa yang diucapkan melalui perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974).

Para pemimpin, ketika mereka menyampaikan pesan-pesan dituntut untuk berkata jujur (HONEST), artinya mereka harus senantiasa mengedepankan HONESTY atau KEJUJURAN dalam bertutur, tidak hanya sekedar obral janji. Kejujuran atau yang populer sekarang dengan istilah Integritas adalah modal dasar seseorang untuk membangun TRUST orang lain terhadap dirinya. Memberikan informasi yang benar adalah bagian dari tanggungjawab moral. Oleh karenanya, para pemimpin yang menduduki kursi atau posisi di lembaga manapun sudah seharusnya menjadi komunikator yang jujur. Ketika seorang pimpinan institusi senantiasa berbicara jujur, terbuka dan transparan, maka secara tidak langsung dia sedang menularkan sikap dan perilaku jujur dan terbuka kepada semua yang dipimpinnnya, maka

feedback yang akan ditimbulkan adalah para individu yang dipimpinnya juga akan berbicara jujur dan terbuka, tidak akan terjadi ketidakpercayaan atau prasangka buruk dari semua pihak yang terlibat.

Unsur kedua dari komunikasi dengan hati (HEART) adalah E untuk EMPATHY. Unsur ini sejalan dengan kualitas yang diberikan oleh Devito tentang efektifitas komunikasi yang juga mengusung aspek empati. Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Stephen Covey (1997) seorang trainer motivasi mengemukakan sebuah gagasan tentang pola komunikasi empatik yang ditulisnya dalam bukunya yang berjudul “The 7 Habits of Highly Effective People” atau 7 Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Banyak orang yang kurang peka terhadap orang lain, inginnya didengarkan tanpa ada keinginan untuk mendengarkan orang lain, istilah lain adalah tidak peduli. Untuk mendengarkan orang lain, maka memang sangat perlu mengenal lebih dekat, lebih sering melihat langsung dan mendengarkan lebih sering dan tidak berjarak. Seorang komunikator yang memiliki rasa empati yang tinggi akan dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (*receiver*) menerimanya. Empati timbul karena keikhlasan dan kasih sayang yang tentu saja harus dilandasi dengan kompetensi. Ketika seorang pemimpin menempatkan seseorang sesuai dengan kompetensinya maka pemimpin itu sudah mengimplementasikan empatinya. *The right man on the right place*. Apabila pemimpin tidak memiliki empati maka dia akan menempatkan seseorang pada tempat yang bukan semestinya.

Empati juga bukan hanya harus dimiliki oleh pemimpin, tetapi semua individu yang terlibat termasuk bawahan dari kelas yang paling bawah sekalipun. Empati bisa direfleksikan dalam *Respect* dan *Appreciate*. Ketika dua unsur ini sudah bisa terjalin dengan baik dalam system kerja sebuah institusi, dampak yang akan ditimbulkan adalah semua pihak yang terlibat akan saling menghormati dan menyayangi, dan sudah barang tentu hal ini akan membangun suasana kerja yang kondusif serta budaya kerja yang sangat positif.

Unsur ketiga sekaligus keempat dari *communication by Heart* adalah ACCOUNTABLE yang artinya bisa dipertanggungjawabkan dan RESPONSIBLE yang berarti bertanggungjawab. Akuntabel atau dapat dipertanggungjawabkan adalah ciri dari seseorang yang *well planned* dan *well organized*. Seseorang yang memiliki akuntabilitas tinggi, sudah pasti akan menyusun semua rencana dengan sebaik mungkin, kemudian melaksanakannya sesuai dengan target capaian yang sudah dirancang indikatornya dengan jelas dan akurat dengan mempertimbangkan skala prioritas, sehingga sangat memungkinkan untuk dievaluasi dengan mudah. Sedangkan *Responsible* atau bertanggungjawab adalah sebuah sikap dan perilaku yang menunjukkan tingkat moralitas. Seseorang yang bertanggungjawab adalah seseorang berani mengambil resiko atas semua tindakan yang dilakukannya. Maka para pemimpin, dalam mengkomunikasikan semua pesannya pasti sudah penuh dengan perhitungan dan pertimbangan tentang apa yang akan disampaikan pada yang dipimpinnya, dan juga akan mempertanggungjawabkan terhadap apa yang sudah disampaikan. Sebagai pemimpin apapun yang disampaikan adalah janji yang harus dipertanggungjawabkan dan dia akan bertanggungjawab dengan hal tersebut. Inilah kekuatan komunikasi hati. Akuntabilitas dan bertanggungjawab tentu saja bukan hanya harus dimiliki oleh pemimpin, bawahan atau karawan yang namanya sudah tercatat sebagai pegawai dalam sebuah institusi, maka melekat kepadanya semua aturan yang ada ditempat dia bekerja. Ketika dia sudah

menandatangani kontrak kerja, maka orang tersebut sudah harus memgang *commitment* atas semua yang dilakukannya. Untuk merealisasikan komitmen tentu saja dituntut kesadaran yang penuh, dan ini dapat dicapai apabila dilakukan dengan hati, karena dengan htilah dia akan menjalankan pekerjaannya secara serius, penuh dedikasi dan loyalitas, semua dilakuakn sesuai dengan aturan, regulasi, petunjuk dan prosedur yang sudah ditetapkan. Apa yang dikerjakan dengan serius dan penuh kesadaran merupakan bentuk tanggungjawabnya sebagai bagian dari lembaga tempat di bekerja. Tanggungjawab dan dapat dipertanggungjawabkan dapat membentuk seseorang memiliki *sense of belonging* yang tinggi, yang sanagt diperlukan untuk membangun produktifitas kerja seseorang, dan kalau hal ini dilakukan secara terus menerus akan membentuk sebuah kebiasaan yang pada gilirannya akan membangun sebuah budaya kerja yang berkualitas.

Unsur terakhir dari *communication by HEART* adalah *T* yang mewakili TOTAL. Ketika seseorang melakukan segala sesuatu dengan hati, maka orang itu akan melakukannya dengan penuh keseriusan dan totalitas, karena yang dilakukan adalah “tuntutan nurani” atau “panggilan jiwa”, sehingga dia tidak pernah akan melakukan sesuatu dengan setengah-setengah. Begitupun seorang pemimpin, maka dia tentunya senantiasa berjuang secara serius dan sepenuh hati (total) bukan demi dirinya, kelompok atau para kroninya, akan tetapi untuk semua yang dipimpinnya yang lebih luasnya lagi adalah untuk mesyarakatnya. Totalitas tentu bukan hanya harus dilakukana oleh pemimpin saja, akan tetapi semua yang terlibat dalam sebuah institusi atau prganisasi mulai dari tingkat cleaning service, administrasi, sampai level manager, semua harus bekerja secara totalitas. Orang yang bekerja secara totalitas adalah cirri orang yang memiliki motivasi yang tinggi, yang menuntunya untuk menjadi orang yang kratif, inovatif dan produktif. Etos kerja seorang muslim memang dituntut demikian, seperti yang disampaikan nabi Muhammad dalam sebuah hadistnya, Hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan besok harus

lebih baik dari hari ini, jika tidak maka kita termasuk orang yang rugi. Hal ini mengindikasikan bahwa seorang muslim dituntut selalu melakukan perubahan kearah yang lebih baik sekecil apapun. Dengan etos kerja yang seperti ini, maka sudah barang tentu akan menciptakan budaya kerja yang berkualitas.

Dengan memahami dan mengimplementasikan Communication by HEART, para pemimpin akan menjadi pelayan masyarakat yang jujur, amanah, bertanggungjawab dan secara totalitas akan berjuang untuk semua yang dipimpinnya, dengan mengedepankan kepentingan masyarakatnya, sehingga masyarakat akan menjadi mandiri, kreatif, inovatif, maju, sejahtera dan berdaulat dan dengan *output* seperti ini maka budaya kerja berkualitas yang dicita-citakan dapat terbangun.

## **5.Kesimpulan**

Budaya kerja berkualitas sebagai ukuran sistem nilai mengandung komponen-komponen yang harus dimiliki oleh semua individu yang terlibat dalam organisasi tersebut, yakni :

1. Pemahaman substansi dasar tentang makna bekerja
2. Sikap terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan
3. Perilaku ketika bekerja
4. Etos Kerja
5. Sikap terhadap waktu
6. Cara atau alat yang digunakan untuk bekerja.

Semakin positif nilai komponen-komponen budaya tersebut dimiliki oleh seseorang karyawan, maka akan semakin tinggi kinerjanya. Komponen-komponen budaya kerja tersebut akan bergerak kearah positif apabila dilakukan dengan hati atau HEART. Dengan memiliki karakter HEART, Honest, Emphatic, Accountable, Responsible dan Total, yang menuntun setiap individu melakukan peran dan fungsinya, maka akan terbangun etos kerja yang kreatif, inovatif, dan

produktif. Dan apabila hal ini dilakukan secara terus menerus maka akan membentuk sebuah kebiasaan, yang pada dilirinnay akan tercipta Budaya Kerja yang berkualitas.

## 6. DaftarPustaka

1. William I. Gorden, *Communication : Personal and Public*,1978
2. K. Bertens, *Membahas Kasus Etika Kedokteran*, Jakarta : Universitas Atma Jaya, Cetakan kedua, 20003. K. Bertens (peny.), *Dokumen Etika dan Hukum Kedokteran Internasional*, Jakarta: Universitas Atma Jaya,20014. K. Bertens (peny.), *Dokumen Etika Dan Hukum Kedokteran Indonesia*, Jakarta: Universitas Atma Jaya, 2001  
(pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.) (*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* , 2005, hal 62, Dedy Mulyana)  
(pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.).  
(pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 19, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.) (*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* , 2005, hal 69, Dedy Mulyana).  
*Referensi: Nurudin, Komunikasi Massa, CESPUR, Malang, September 2003; Denis McQuail, Mass Communication Theory (Teori Komunikasi Massa), Erlangga, 1987; Winarni, Komunikasi Massa: Suatu Pengantar, UMM Press, 2003; William R. Rivers at.al., Media Massa dan Masyarakat Modern: Edisi Kedua, Prenada Media, Jakarta, 2003.\**

<http://aardiansyah.blogspot.com/2012/11/pengertian-komunikasi-defenisi.html>

<http://irhamnurhalim.wordpress.com/2012/11/01/arti-penting-komunikasi/>

<http://pelatihanguru.net/apa-itu-jenis-jenis-tahap-komunikasi-dan-pengertian-proses-komunikasi>

<http://id.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2166075-pengertian-komunikasi-efektif/>