

BAB II

LANDASAN TEORITIK

A. Konsep Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali.¹

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.²

Wilbur Schramm (Ashadi, 1987) menyatakan komunikasi sebagai suatu proses berbagi (*sharing process*), Schramm menguraikannya demikian: “komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) Latin *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila seseorang berkomunikasi, sebenarnya seseorang sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commonness*) dengan seseorang. Yaitu seseorang

¹ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta:Kencana, 2013), 1.

² Marhaeni Fajar, *Ilmu komunikasi teori & praktik* (Yogyakarta:Graha ilmu, 2009) , 31.

berusaha berbagi informasi, ide atau sikap. Seperti dalam uraian ini, misalnya saya sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi sebenarnya adalah usaha membuat penerima atau pemberi komunikasi memiliki pengertian (pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu”.³

2. Pengertian Organisasi

Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hirarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan.

Organisasi merupakan suatu system, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama tujuannya. Dikatakan merupakan suatu system karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain. Bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.⁴

Suatu organisasi juga bisa didefinisikan sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah individu sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Ada yang beranggotakan tiga atau empat orang bekerja dengan kontak yang sangat dekat. Yang lainnya memiliki seribu karyawan tersebar di seluruh

³*Ibid*, 4-5.

⁴Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 24.

dunia. Apa yang paling penting dalam hal ini adalah mereka ini bekerja di dalam struktur tertentu.⁵

Di dalam setiap organisasi terdapat struktur formal maupun informal. Sebagai contoh, di organisasi perguruan tinggi terdapat struktur akademik formal, dengan rector sebagai pemimpin tertingginya, para dekan pada tingkat hirarki berikutnya, kedua departemen berikutnya dan para dosen pada tingkat hirarki berikutnya. Melalui struktur demikian semua kegiatan universitas dapat dilaksanakan. Tetapi, ada juga struktur informal di dalam organisasi perguruan tinggi hirarki itu, dan dalam banyak kasus strukturnya menyilang garis hirarki.⁶ Secara umum, organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:⁷

1. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab;
2. Adanya pusat kekuasaan;
3. Adanya substitusi sumber daya manusia;
4. Adanya ketergantungan antaranggota;
5. Adanya koordinasi antarkomponen;
6. Adanya interaksi yang berulang-ulang;

Organisasi dibagi atas dua tipe, yakni:⁸

⁵*Ibid*, 337.

⁶*Ibid*, 337.

⁷*Ibid*, 22.

⁸*Ibid*, 22.

1. Organisasi yang berorientasi laba (*profit oriented organization*). Organisasi tipe ini bertujuan memperoleh laba. Laba dipergunakan untuk membiayai operasi dan pengembangan organisasi. Organisasi tipe ini sering juga disebut organisasi bisnis atau perusahaan. Dalam organisasi bisnis, pemilik menerima keuntungan ekonomi terbesar. Contohnya, hotel, restoran, bank, perusahaan asuransi, toko, dan lain sebagainya.
2. Organisasi nirlaba (*non-profit oriented organization*). Organisasi nirlaba merupakan organisasi yang tidak berorientasi pada laba atau kegiatan yang dilakukan semata-mata untuk memperoleh laba. Dalam organisasi ini, pelanggan atau klien menerima keuntungan terbesar. Contohnya, rumah sakit, lembaga pendidikan, panti asuhan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan lain sebagainya.

Tujuan umum sebuah organisasi adalah menghasilkan pendapatan. Akan tetapi, berbagai tujuan lain yang mendukung harus pula dicapai jika tujuan akhir tersebut ingin dipenuhi. Jadi misalnya, agar diperoleh pendapatan, organisasi harus mempertahankan akatan kerja yang efektif. Untuk mencapainya, maka organisasi harus memiliki orang-orang yang bermotivasi yang bisa

diperoleh jika organisasi memiliki parkir yang luas, menyediakan bonus, lingkungan kerja yang bersih dan nyaman, dan sebagainya.⁹

3. Pengertian Komunikasi Organisasi

Dengan landasan konsep komunikasi dan organisasi sebagaimana yang diuraikan, komunikasi organisasi menurut Gold Halber yaitu arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain (*the flow of message within a network of interdependent relationship*).

Pengertian komunikasi organisasi dalam buku “komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan ” adalah perilaku perorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi amkna atas apa yang sedang terjadi.¹⁰

Golddhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Pengertian tersebut mengandung beberapa konsep sebagai berikut :

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka dan dinamis yang secara tidak langsung menciptakan saling tukar menukar

⁹*Ibid*, 337-339.

¹⁰ R.Wayne Pace & Don F Faules, *komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006), 33.

informasi satu sama lain. Karena kegiatan yang berulang-ulang dan tiada hentinya tersebut maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang objek, orang, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan. Klasifikasi pesan dalam bahasa dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu verbal dan non verbal, dimana pesan verbal dalam organisasi berupa: surat, memo, percakapan, dan pidato. Sedangkan pesan non verbal dalam organisasi bisa berupa: bahasa gerak tubuh, sentuhan, ekspresi wajah, dan lain-lain.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Luas dari jaringan komunikasi ini dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya: arah dan arus pesan, isi pesan, hubungan peranan, dan lain-lain.

4. Keadaan saling tergantung

Hal ini telah menjadi sifat dalam organisasi yang merupakan suatu sistem yang terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian yang lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

5. Hubungan

Karena organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skill, dan moral dari seseorang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

6. Lingkungan

Yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk dalam lingkungan internal adalah personal (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan juga komponen lainnya seperti tujuan, produk, dan lainnya. Organisasi sebagai sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti: teknologi, ekonomi, dan faktor sosial. Karena faktor lingkungan berubah-ubah maka organisasi memerlukan informasi baru untuk mengatasi perubahan

dalam lingkungan dengan menciptakan dan melakukan penukaran pesan baik secara internal maupun eksternal.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Ketidakpastian dalam organisasi juga disebabkan oleh terjadinya banyak informasi yang diterima daripada informasi yang sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Bisa dikatakan ketidakpastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang didapatkan dan juga karena terlalu banyak informasi yang diterima.

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Melalui kegiatan komunikasi yang terencana dan substansi isinya terdesain, minimal terjadi proses penyebarluasan (*difusi*) dimensi-dimensi organisasi pada setiap orang.¹¹

Ketidakmengertian (*misunderstanding*) merupakan sumber disintegrasi dan konflik, karena ketidakmengertian merupakan rangsangan (*stimulus*) yang membangkitkan (*prejudice*). Berbagai aksi demo (*unjuk rasa*) yang dilakukan karyawan atau pegawai bukan hanya persoalan ketidakpuasan terhadap pendapatan dan *reward*

¹¹*Ibid*, 2.

(ganjaran), tetapi lebih banyak bersumber dari ketidakmengertian mereka terhadap eksistensi organisasinya.¹²

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi organisasi ini dapat disimpulkan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang dipengaruhi oleh pihak internal maupun eksternal
- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan, tujuan, arus komunikasi dan media komunikasi
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang yang mempunyai skill, hubungan dan perasaan yang sama.

4. Bentuk pendekatan dalam komunikasi organisasi

- a. Pendekatan Struktur dan Fungsi

Teori pertama yang memiliki berkaitan dengan pendekatan ini adalah teori birokrasi yang diperkenalkan oleh Max Weber, seorang teoritis terkenal sepanjang zaman. Ia mendefinisikan organisasi sebagai sistem dari suatu aktivitas tertentu yang bertujuan dan berkesinambungan. Inti dari teori Weber mengenai birokrasi adalah konsep mengenai kekuasaan, wewenang dan legitimasi. Menurut Weber, kekuasaan adalah kemampuan seseorang dalam setiap

¹²*Ibid*, 3.

hubungan sosial guna mempengaruhi orang lain. Ia juga mengemukakan adanya tiga jenis kewenangan (otoritas) yaitu:

- 1) Kewenangan tradisional terjadi ketika perintah atasan dirasakan sebagai sesuatu yang sudah pantas atau sudah benar menurut ukuran tradisi.
- 2) Kewenangan birokratik merupakan bentuk yang paling relevan dalam birokrasi, karena kekuasaan diperoleh dari aturan-aturan birokrasi yang disepakati oleh seluruh anggota organisasi.
- 3) Kewenangan karismatik merupakan kekuasaan yang diperoleh karena karisma dari kepribadian seseorang.

Teori lain yang berhubungan dengan pendekatan struktur dan fungsi organisasi adalah teori sistem. Menurut Chester Barnard, organisasi hanya dapat berlangsung melalui kerjasama antarmanusia, dan bahwa kerjasama adalah sarana di mana kemampuan individu dipadukan guna ,mencapai tujuan bersama atau tujuan yang lebih tinggi.Sementara menurut Daniel Katzdan Robert Kahn, sebagai suatu sistem sosial organisasi memiliki keunikan di dalam kebutuhannya guna memelihara berbagai masukan untuk menjaga agar berbagai perilaku manusia di dalam organisasi tersebut tetap terkendali. Itu artinya, sistem memiliki tujuan-tujuan bersama yang mengharuskan menomor duakan kebutuhan individu-individu.

b. Pendekatan *Human Relation*

Pendekatan struktural dan fungsional mengenai organisasi dianggap hanya menekankan pada produktivitas dan penyelesaian tugas, sedangkan faktor manusia yang diabaikan. Menurut Chris Agyris, praktik organisasi yang demikian dipandang tidak manusiawi, karena penyelesaian suatu pekerjaan telah mengalahkan perkebangan individu dan keadaan ini berlangsung secara berulang. Ketika kompetensi teknis dinomorsatukan maka kompetensi antarpribadi dikurangi. Berdasarkan pemikiran itu maka pendekatan human realtions ini muncul. Ada beberapa anggapan dasar dari pendekatan ini:

- 1) Produktivitas ditentukan oleh norma sosial, bukan psikologis.
- 2) Seluruh imbalan yang bersifat non ekonomis, sangat penting dalam memotivasi para karyawan.
- 3) Karyawan biasanya memberikan suatu reaksi persoalan, mengutamakan kelompok daripada individu.
- 4) Kepemimpinan memberikan peranan yang sangat penting dan mencakup aspek formal dan informal.
- 5) Komunikasi merupakan proses penting dalam pengambilan keputusan.

c. Pendekatan Kultur atau Budaya

Dikemukakan oleh Michael Paconowsky dan Nock o'DonnelTrijullo yang memandang organiasasi sebagai suatu kultur,

dalam arti bahwa komunikasi organisasi merupakan pandangan hidup (*way of life*) bagi para anggotanya. Menurut Pacanowsky dan Trujillo ada lima bentuk penampilan organisasi, yaitu:

- 1) Ritual yaitu merupakan bentuk penampilan yang diulang-ulang secara teratur, suatu aktivitas yang dianggap oleh suatu kelompok sebagai sesuatu yang sudah biasa dan rutin. Ritual merupakan bentuk penampilan yang penting karena secara tetap akan memperbarui pemahaman seseorang mengenai pengalaman bersama dan memberikan legitimasi terhadap sesuatu yang sedang difikirkan, rasakan dan dilakukan.
- 2) Hasrat yaitu bagaimana para karyawan dapat mengubah pekerjaan-pekerjaan rutin dan membosankan menjadi menarik dan merangsang minat. Cara yang biasa digunakan adalah dengan penuturan pengalaman pribadi, rekan sekerja ataupun pengalaman yang diorganisasi ataupun perusahaan tempat ia bekerja.
- 3) Sosialitas yaitu bentuk penampilan yang memperkuat suatu pengertian bersama mengenai kebenaran ataupun norma-norma dan penggunaan aturan-aturan dalam organisasi, seperti kata susila dan sopan santun. Aspek lain dari sosialitas adalah "*privacy*", yaitu penampilan sosialitas yang dikomunikasikan dengan penuh perasaan dan bersifat sangat pribadi seperti pengakuan, memberi nasihat dan penyampaian kritik.

- 4) Politik organisasi yaitu merupakan bentuk penampilan yang menciptakan dan memperkuat minat terhadap kekuasaan dan pengaruh, seperti memperlihatkan kekuatan diri, kekuatan untuk mengadakan proses tawar menawar (*bargaining power*) dan sebagainya.
- 5) Enkulturasasi yaitu proses mengajarkan budaya kepada para anggota organisasi. Contoh bentuk penampilan ini adalah "*learning theropes*" yang terdiri dari urutan penampilan ketika orang mengajarkan kepada orang lain tentang bagaimana mengerjakan sesuatu

d. Pendekatan Resolusi Konflik

Resolusi merupakan keputusan atau kebulatan pendapat yang berupa permintaan atau tuntutan yang diterapkan oleh rapat atau musyawarah. Memilih sebuah resolusi konflik yang cocok tergantung pada beberapa teknik yang digunakan untuk mengurangi konflik antar kelompok melalui resolusi sebagai berikut¹³:

1. Superordinat

a. Tujuan Superordinat

Tujuan superordinat adalah tujuan bersama yang dianut oleh dua unit atau lebih yang memaksakan dan sangat menarik,

¹³ Rivai, Veithzal, 2003, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

terjadi konflik, dengan menyatakan ada atasan yang lebih tinggi tempat menuntut keadilan.

3. Penggantian Variabel Manusia

Menggunakan teknik perubahan perilaku manusia misalnya, hubungan manusia untuk mengubah sikap dan perilaku yang menyebabkan konflik. Cara ini berfokus pada satu atau banyak sebab konflik dan pada sikap orang yang terlibat, meskipun cara ini lebih lamban daripada cara yang lain dan mahal, yang pada akhirnya penggantian variabel manusia dapat mempunyai hasil jangka panjang yang lebih nyata.

4. Penggantian variabel struktural

Mengubah struktur organisasi formal dan pola struktur interaksi dari pihak-pihak yang berkonflik lewat desain pekerjaan, pemindahan, penciptaan posisi koordinasi dan perputaran anggota kelompok atau mempunyai koordinator, penghubung diantara orang-orang yang tetap menjaga komunikasi antara yang satu dengan yang lainnya di dalam kelompok.

5. Membaurkan unit yang berkonflik

Agar salah satu yang berkonflik memperluas batas-batasnya dan menyerap sumber kejengkelannya. Contoh, sistem sekolah dasar dan menengah menggunakan teknik mengijinkan orang-orang

yang kritis terhadap kurikulum untuk turut serta dalam meninjau kembali dan mengevaluasi program, kebijaksanaan sistem tersebut, mereka meminta para pengkritik dengan membaurkan mereka ke dalam sistem tersebut.

6. Perintah kekuasaan

Penggunaan kekuasaan bisa dikatakan paling banyak digunakan untuk menyelesaikan konflik diantara kelompok, menggunakan cara ini dengan mudah menyelesaikan masalah yang dilihatnya pantas dan mengkomunikasikan keinginan-keinginannya kepada kelompok-kelompok yang terlibat, bawahan biasanya berpegang pada keputusan atasan. Perintah kekuasaan biasanya bekerja dalam jangka pendek, tidak memfokuskan pada sebab-sebab konflik tetapi agak berfokus pada hasilnya.

7. Pelunakan

Suatu teknik yang dikenal sebagai pelunakan, menekankan kepentingan umum dari kelompok yang berkonflik dan melunakan perbedaan-perbedaannya. Pemimpin harus menjelaskan pada pihak yang berkonflik bahwa kerja organisasi akan berada dalam bahaya jika kelompok tidak saling bekerja sama, maka bila pimpinan tidak memihak kelompok yang berkonflik akan setuju, paling tidak membatasi permusuhan. Pelunakan ini juga merupakan penyelesaian konflik jangka pendek.

8. Penghindaran

Penghindaran dapat diartikan menarik diri atau menekan konflik. Menghindari konflik bukan merupakan penyelesaian yang efektif dan tidak juga menghilangkan, tetapi konflik harus dihadapi. Namun dalam beberapa keadaan penghindaran merupakan alternatif sementara yang paling baik.

9. Kompromi

Kompromi merupakan cara tradisional untuk menyelesaikan konflik antar kelompok. Kompromi dapat digunakan secara efektif ketika bentuk tujuan (misalnya uang) dapat dibagi secara adil. Jika ini tidak mungkin, salah satu kelompok harus merelakan sesuatu yang berharga sebagai konsesi. Oleh karena itu sebenarnya tidak ada pihak yang benar-benar puas menerima hasil kompromi, dengan demikian berarti kompromi sekedar merupakan pemecahan konflik yang bersifat sementara.

10. Interaksi yang makin bertambah

Interaksi yang terus menerus akan mengurangi konflik antar unit kerja, bila dalam setiap unit kerja tersebut terjadi ketidakharmonisan antara satu pegawai atau karyawan dengan pegawai atau karyawan lain, maka diadakanlah pertukaran atau

mutasi antara instansi yang sama atau antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

11. Kriteria evaluasi untuk seluruh organisasi dan sistem imbalan

Jika pemisahan evaluasi dan imbalan menciptakan konflik, pemimpin harus mempertimbangkan ukuran prestasi yang mengevaluasi dan memberi imbalan kepada unit-unit yang bekerja sama. Dengan memastikan kendali mutu, auditing, fungsi kebijaksanaan devaluasi untuk kontribusi pencegahan dalam menemukan kesalahan akan mengurangi konflik.

5. Dimensi-Dimensi dalam Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Juga komunikasi bisa merupakan proses komunikasi primer maupun sekunder (menggunakan media nirmassa). Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal,

pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dll kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.

- 2) Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antarbagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat dari pada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting saja. Komunikasi eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik:

- 1) Komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan

sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk, seperti: majalah organisasi; *press release*; artikel surat kabar atau majalah; pidato radio; film dokumenter; brosur; *leaflet*; poster; konferensi pers.

- 2) Komunikasi dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

B. Konsep Ulul Albab

1. Pengertian Insan Ulul Albab

Istilah ulul albab terdiri dari dua kata, yaitu ulul dan albab. Kata *uluu* atau *ulii* menurut kamus bahasa Arab berarti “yang mempunyai” atau “yang mempunyai”. Adapun makna “yang dipunyai” diwakili oleh kata *albab* yang merupakan bentuk jamak dari kata *lubb*— sebuah kata benda yang berarti intisari, isi, atau bagian penting dari sesuatu.¹⁴

Imam al- Ghazali¹⁵ dalam Ihya’ Ulumuddin, ketika memberikan penjelasan mengenai makna dari kata *lubb* yang banyak ditemukan dalam al-Qur’an, ia membuat perumpamaan dengan menggunakan buah kelapa. Bahwa hati manusia menurutnya, seperti buah kelapa yang terdiri dari beberapa bagian. Bagian yang paling luar yang disebut dengan *al- Qiys*

¹⁴ Wassil, Ahmad, Jan, Tafsir Qur’an Ulul Albab, (Bandung: PT Karya Kita. 2009), 2.

¹⁵ Al- ghazali, Ihya’ Ulumuddin, juz III, (Singapura: Sulaiman Mara’i), 11

adalah bagian kulit atau sabut kelapa. Sedangkan lapisan yang kedua setelah *al-Qiys* yaitu tempurung atau batok kelapa. Dan bagian ketiga adalah daging kelapa yang disebut dengan lubh (inti buah kelapa). Satu-satunya perangkat dalam diri manusia untuk mencapai *ma'rifatillah* adalah *qalb-nya*.¹⁶

Kata *ulul albab* ditemukan dan terulang sebanyak 16 kali dalam al-Qur'an. Adapun ayat-ayat yang menjelaskan konsep insan *ulul albab* termanifestasikan dalam QS. Al- Baqarah ayat 179, 197, 269, QS. Ali Imron ayat 7 dan 190, QS. Al- Ma'idah ayat 100, QS. Yusuf ayat 111, QS. Ar- Ra'd ayat 19, QS. Ibrahim ayat 52, QS. Shad ayat 29 dan 43, QS. Az-Zumar ayat 9, 18, dan 21, QS. Al- Mukmin ayat 54, dan QS. Al- Thalaq ayat 10.

Dari ayat-ayat yang termaktub di atas, diperoleh temuan bahwa, *ulul albab* memiliki 16 karakteristik sebagai berikut:¹⁷

1. Orang yang memiliki akal-pikiran yang murni dan jernih yang tidak diselubungi oleh kabut- kabut yang dapat melahirkan kekacauan dalam berfikir. Termasuk didalamnya adalah orang yang mampu menyelesaikan masalah dengan adil.

¹⁶ Al- Ghozali, *Ihya' Ulumuddin*, juz IV, ibid, 288.

¹⁷ Muhaimin, *Arah Baru Pengembangan Pendidikan Islam*, (Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia, 2003), 270

2. Orang yang siap dan mampu hidup dalam suasana pluralisme dan berusaha menghindari interaksi yang dapat menimbulkan disharmoni, kesalah fahaman dan keretakan hubungan.
3. Orang yang mampu menangkap pelajaran, memilah dan memilih mana jalan yang benar dan baik serta mana jalan yang salah dan buruk. Dan mampu menerapkan jalan yang benar dan baik (jalan Allah) serta menghindar dari jalan yang salah dan buruk (jalan setan).
4. Orang yang giat melakukan kajian dan penelitian sesuai dengan bidangnya dan berusaha menghindari fitnah dan malapetaka dari proses dan hasil kajian atau penelitiannya.
5. Orang yang mementingkan kualitas diri disamping kuantitasnya, baik dalam keyakinan, ucapan maupun perbuatan.
6. Orang yang selalu sadar akan kehadiran Tuhan dalam segala situasi dan kondisi, baik saat bekerja maupun istirahat, dan berusaha mengenali Allah dengan kalbu (Dzikir), serta mengenali alam semesta dengan akal (Pikir), sehingga sampai kepada bukti yang sangat nyata tentang keesaan dan kekuasaan Allah SWT.
7. Orang yang corncen terhadap kesinambungan pemikiran dan sejarah, sehingga tidak mau melakukan loncatan sejarah. Dengan kata lain, ia mau menghargai khazanah intelektual dari para pemikir, cendekiawan, atau ilmuan sebelumnya.

8. Orang yang memiliki ketajaman hati dalam menangkap fenomena yang dihadapinya.
9. Orang yang mampu dan bersedia mengingatkan orang lain berdasarkan ajaran dan nilai- nilai ilahi dengan cara yang lebih komunikatif.
10. Orang yang suka merenungkan dan mengkaji ayat- ayat Tuhan baik yang *Tanziliyah* (wahyu) maupun yang *Kauniyah* (alam semesta) dan berusaha menangkap pelajaran darinya.
11. Orang yang sabar dan tahan uji walaupun ditimpa musibah dan diganggu oleh syaithon.
12. Orang yang mampu membedakan mana yang lebih bermanfaat dan menguntungkan dan mana pula yang kurang bermanfaat dan menguntungkan bagi kehidupannya di dunia dan di akherat kelak.
13. Orang yang bersikap terbuka terhadap pendapat, ide, atau teori dari manapun datangnya, dan ia selalu menyiapkan *grand concept or theory* atau kriteria yang jelas dibangun dari petunjuk wahyu, kemudian menjadikannya sebagai piranti dalam mengkritisi pendapat, ide, atau teori tersebut, selanjutnya berusaha dengan sungguh- sungguh dalam mengikuti pendapat, ide, atau teori yang terbaik.
14. Orang yang sadar dan peduli terhadap pelestarian lingkungan hidup.
15. Orang yang berusaha mencari petunjuk dan pelajaran dari fenomena historis ataukisah- kisah terdahulu.

16. Orang yang tidak mau berbuat onar, keresahan, dan kerusuhan, serta berbuat makar di masyarakat.

2. Ciri- ciri Insan Ulul Albab

Insan Ulul Albab memiliki 5 ciri antara lain kekokohan akidah, kedalaman spiritual, komitmen terhadap akhlak yang mulia, keluasan ilmu, dan kematangan profesional. Kelima ciri tersebut berdasarkan hasil kajian terhadap istilah "Ulul Albab" yang terdapat dalam 16 ayat Al-Qur'an. Ditemukan adanya 16 karakteristik yang dapat dituangkan dalam 5 ciri utama yakni:

1. Selalu sadar akan kehadiran Tuhan pada dirinya dalam segala situasi dan kondisi, sambil berusaha mengenali Allah dengan kalbu (zikir) serta mengenali alam semesta dengan akal (pikir), sehingga sampai kepada bukti yang sangat nyata akan keagungan Allah swt dengan segala ciptaannya.
2. Tidak takut kepada siapapun kecuali kepada Allah, serta mampu memisahkan yang jelek dari yang baik, kemudian dipilih yang baik walaupun harus sendirian dalam mempertahankan kebaikan itu dan walaupun kejelekan itu dipertahankan oleh sekian banyak orang.
3. Mementingkan kualitas hidup baik dalam keyakinan, ucapan maupun perbuatan, sabar dan tahan uji walaupun ditimpa musibah dan diganggu oleh syetan (jin dan manusia), serta tidak mau membuat onar, keresahan, kerusuhan dan berbuat makar di masyarakat.

4. Bersungguh- sungguh dalam mencari dan menggali ilmu pengetahuan, dan kritis dalam menerima pendapat, teori atau gagasan dari mana pun datangnya, serta pandai menimbang-nimbang untuk ditemukan yang terbaik.
5. Bersedia menyampaikan ilmunya kepada orang lain untuk memperbaiki masyarakatnya, dan tidak suka duduk berpangku tangan di laboratorium belaka, serta hanya terbenam dalam buku-buku di perpustakaan, tetapi justru tampil di hadapan masyarakat, terpenggil hatinya untuk memecahkan problem yang ada di tengah-tengah masyarakat.

Dalam Al Quran secara lengkap kader Ulul Albab digambarkan sebagai berikut:

1. Al-Baqarah (2): 179


 وَلَكُمْ فِي الْقِصَاصِ حَيٰوةٌ يٰۤاُولِيَ الْاَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُوْنَ

“Dan dalam qishaash itu ada (jaminan kelangsungan) hidup bagimu, Hai orang-orang yang berakal, supaya kamu bertakwa.”¹⁸

Ayat di atas menjelaskan bahwa memberikan jaminan atas kelangsungan hidup. Dengan tidak melakukan pembunuhan terhadap sesama kecuali dengan carayang dibenarkan oleh syari’at. Ayat ini menjelaskan hal yang sangat prinsip dan rasa cinta terhadap kehidupan yang menjadi dasar

¹⁸ Depag RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahnya*, 26.

Pada ayat ini, Allah SWT menjelaskan tiga aktifitas insan ulul albab yaitu: pertama, senantiasa mengingat Allah SWT (berdzikir). Allah sebagai sebuah bentuk kesadaran spiritual dan keberagamaannya. Dengan berdzikir, ia selalu mendapatkan petunjuk dan bimbingan dalam bersikap dan bertindak, atau setidaknya apa yang dilakukannya secara transendental mengatasnamakan Allah SWT, karena itu ia berupaya menghindar dari perbuatan yang merusak dan merugikan agar memiliki makna atau nilai ibadah.

Kedua, memikirkan penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang sebagai kegiatan intelektual kognitif, yang pada berikutnya ia dapat menentukan apa yang harus diperbuat oleh dirinya sebagai *Kholifah fi al- Arddan* menjaga keseimbangan agar tetap survivedan dapat menghadirkan manfaat. bagi kehidupan. Ketiga, menyadari kebesaran Allah akan membentuk suatu mentalitas atau (emosi) yang agung. Hanya dengan kesadaranya yang tinggi terhadap kebesaran Allah dan dengan mentalitas yang agung, maka insan ulul albab akan mudah memadukan antara kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ), antara moral yang terbangun dalam komunitasnya dan agama yang diwahyukannya.

5. Al-Maidah (5): 100

“Allah menyediakan bagi mereka azab yang keras, Maka bertakwalah kepada Allah Hai ulul albab; (yaitu) orang-orang yang beriman. Sesungguhnya Allah telah menurunkan peringatan kepadamu.”²⁹

Ulul albab adalah mereka yang tidak suka meniru orang-orang yang suka berbuat dosa. Pikiran sehatnya menjadikannya pandai berkomunikasi, selalu waspada sehingga mereka tidak menginginkan musibah itu menimpa dirinya, keluarga, dan lingkungannya. Cukup jadi pelajaran baginya peristiwa atau kisah dari orang yang di adzab Allah karena dosa-dosa yang dilakukan atas dasar kesombongannya.

Maka dari itu manusia ulul albab diharapkan memiliki kemampuan untuk mengambil pelajaran dari kisah-kisah dan tidak menyombongkan dirinya, serta teguh memegang amanah, tidak merusak perjanjian, serta pandai berkomunikasi.

Dari elaborasi teks diatas, komunitas Ulul Albab dapat dicirikan sebagai berikut:

- a. berkesadaran Historis-primordial atas relasi Tuhan-Manusia dan Alam
- b. berjiwa optimis-transendental atas kemampuan mengatasi masalah kehidupan
- c. berpikir secara dialektis
- d. bersikap kritis
- e. bertindak transformatif

²⁹ *Ibid*, 504.

