



Peran Komunikasi Asertif dalam Hubungan Kerja yang Positif dan Produktif

April Laksana¹, Deden Deden², Ilham Arifin³, Rifqi Hibatullah⁴,
Muhammad Salim Albana⁵

¹⁻⁵ Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Abstract. Assertive communication plays a key role in building positive and productive working relationships in an organization. This research aims to explore the influence of assertive communication on work effectiveness and productivity in the context of work relations in companies. The method used in this research is a qualitative approach by collecting data through interviews and observations in various organizations. The research results show that assertive communication, which prioritizes respect for the rights and feelings of other people while expressing opinions openly and firmly, can reduce conflict, increase cooperation, and improve the work atmosphere. Apart from that, assertive communication also contributes to reducing stress, increasing self-confidence, and clarifying expectations between team members. By implementing assertive communication techniques, such as active listening, stating expectations clearly, and providing constructive criticism, work productivity in an organization can increase significantly. This research provides recommendations for organizations to develop assertive communication skills among all members to create a more harmonious work environment and support the achievement of common goals.

Keywords: Communication Role, Assertiveness, Work Relations.

Abstrak Komunikasi asertif memainkan peran kunci dalam membangun hubungan kerja yang positif dan produktif dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengaruh komunikasi asertif terhadap efektivitas kerja dan produktivitas dalam konteks hubungan kerja di perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi di berbagai organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif, yang mengedepankan penghargaan terhadap hak dan perasaan orang lain sambil menyampaikan pendapat secara terbuka dan tegas, dapat mengurangi konflik, meningkatkan kerjasama, serta memperbaiki suasana kerja. Selain itu, komunikasi asertif juga berkontribusi dalam mengurangi stres, meningkatkan kepercayaan diri, dan memperjelas harapan antar anggota tim. Dengan mengimplementasikan teknik-teknik komunikasi asertif, seperti mendengarkan aktif, menyatakan harapan secara jelas, dan memberikan kritik yang konstruktif, produktivitas kerja dalam organisasi dapat meningkat secara signifikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar organisasi mengembangkan keterampilan komunikasi asertif pada seluruh anggota untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mendukung pencapaian tujuan bersama.

Kata Kunci: Peran Komunikasi, Asertif, Hubungan Kerja.

1. LATAR BELAKANG

Dalam hubungan kerja terdapat berbagai tindakan dan ikatan yang melibatkan setiap individu yang di dalamnya memiliki interaksi satu sama lain. Pada umumnya menyampaikan pesan seperti komunikasi merupakan tindakan dasar yang dilakukan pada dunia pekerjaan, komunikasi yang berhasil akan membantu memperlancar pelaksanaan tugas-tugas individu dalam perusahaan sedangkan kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghalangi keberhasilan suatu perusahaan. (Suhairi¹, 2023)

Di dalam suatu perusahaan sumber daya manusia juga sangat penting dalam perkembangan suatu perusahaan baik tidaknya system, teknologi dan prosedur yang ditetapkan untuk mencapai target perusahaan tersebut tergantung pada sumber daya manusia

yang kondusif, setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki tujuan yang sama yakni mencari keuntungan atau laba untuk mewujudkan pengorganisasian tersebut tentu harus didukung oleh manajemen yang baik dan terorganisir, agar setiap tugas dan kegiatan dari setiap masing-masing personalia tersebut dapat terlaksana sesuai bidang yang di jalannya (Damayanti, 2022)

Untuk mencapai tujuan atau kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan komunikasi yang baik juga perlu karna dalam kehidupan berorganisasi dan bisnis sering adanya konflik perbedaan kepribadian persepsi kepentingan dan tujuan dari setiap anggota organisasi atau perusahaan baik konflik internal maupun eksternal hal tersebut harus di sangat di perhatikan karna dapat mengakibatkan terganggu nya kegiatan organisasi dan membuat lingkungan perusahaan menjadi tidak nyaman namun dapat memberikan tantangan dan persaingan yang bisa meningkatkan kinerja organisasi, maka dalam suatu organisasi atau perusahaan perlu nya pemimpin yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar dapat menerima dan menyampaikan pesan dengan baik. (widyastuti, 2019)

Salah satu penerapan komunikasi yang baik dan efektif berpengaruh pada anggota atau karyawan Pada Generasi Z yang memiliki karakteristik unik, seperti keterampilan teknologi yang canggih, keinginan untuk berkontribusi, dan harapan terhadap transparansi dan keterlibatan tinggi dari pihak manajemen. Oleh karena itu, dinamika komunikasi korporasi harus disesuaikan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan produktivitas karyawan Generasi Z. Era Industri 4.0 membuat komunikasi korporasi harus dapat beradaptasi pada digitalisasi, dengan tenaga kerja yang mampu menjalankan peran boundary spanning, media sosial dan digital sebagai saluran komunikasi publik yang aktif, identifikasi publik potensial menjadi influencer, dan evaluasi efektivitas serta implikasi komunikasi terhadap publiknya , Salah satunya komunikasi asertif merupakan kemampuan komunikasi yang berdiri pada titik tengah antara komunikasi pasif dan agresif. Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Menjadi asertif bukanlah hal yang mudah. Seseorang dituntut untuk jujur terhadap diri sendiri. Individu yang memiliki kemampuan da lamberkomunikasi asertif memandang bahwa pendapat dan ide orang lain sama pentingnya dengan pendapat dan idenya sendiri. Biasanya orang asertif bertindak lebih terbuka dan jujur, dan berpikir lebih positif mengenai dirinya tanpa memandang rendah orang lain. Oleh karena itu, memiliki kemampuan komunikasi asertif dapat memberikan manfaat, antara lain

meningkatkan kesempatan terpenuhinya kebutuhan, tercapainya tujuan terutama dalam situasi yang sulit, menciptakan kondisi dimana setiap anggota dapat mempengaruhi anggota yang lain, mengurangi frustrasi dan stress, dan meningkatkan kepercayaan diri (Apex LeadershipLtd;)(Rian Fikri, 2024).

2. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif , Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika tim bekerja sama dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja dalam hubungan kerja.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas kerja dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting. Produktivitas kerja dalam organisasi akan menjadi patokan penentu keberhasilan suatu tujuan organisasi. Semakin tinggi produktivitas kerja dalam organisasi, laba yang dihasilkan perusahaan dan tingkat produktivitas akan meningkat. Seringkali produktivitas kerja dikaitkan dengan kinerja karyawan dalam proses pencapaian suatu target organisasi.

Mengatakan bahwa kinerja adalah bentuk tindakan yang dilakukan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pada kurun waktu tertentu dan terukur. Produktivitas kerja dapat dikatakan sebagai salah satu indikator yang digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur hasil pekerjaan dari ketersediaan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja di suatu organisasi perlu untuk memperhatikan determinasi yang mempengaruhi produktivitas kerja anggota organisasi tersebut (Syifaa Freza Aprilistyan, 2022)

komunikasi asertif memiliki manfaat untukmenghilangkan rasa cemas dan takut, memberikan acuan dalam bertindak dan melihatbagaimana untuk bersikap kepada orang lain serta mampu meningkatkan kepercayaan diridan penghargaan pada orang lain.

Ada enam Teknik dalam komunikasi asertif menurut Doris Hulbert:

- 1) Mendengar: seseorang yang berkomunikasi secara asertif perlu mendengarkan apa yangdibicarakan oleh lawan bicara agar dapat memahami akan permasalahan yang terjadi;
- 2) Menyatakan harapan dengan jelas: berkomunikasi secara asertif harus menyampaikanpesan sesuatu secara jujur dan tegas agar orang lain dapat memahami;

- 3) Memperhatikan: berkomunikasi asertif harus selalu memberikan fokus dan perhatian pada masalah yang sedang terjadi;
- 4) Kompromi dan negosiasi: dalam komunikasi asertif harus berusaha saling memahami dan negosiasi dalam mengambil jalan penyelesaian masalah yang terjadi;
- 5) Bersikap gigih: dalam berkomunikasi asertif, seorang harus tetap berpegang teguh pada prinsip dan senantiasa sabar ketika menghadapi situasi dan kondisi yang terjadi;
- 6) Menyampaikan kritik yang efektif dan membangun: seseorang yang berkomunikasi asertif akan selalu memberikan saran, tanggapan dan kritikan yang membangun untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

Dengan melakukan komunikasi asertif, seseorang akan lebih mudah untuk membangun hubungan dengan orang lain yang komunikatif dan kondusif. Seorang yang berkomunikasi secara asertif akan melihat suatu masalah dari dua arah yang berbeda secara bijaksana. Oleh karena itu dengan komunikasi asertif akan dapat memberikan manfaat ketika dapat diterapkan dalam suatu organisasi, antara lain tercapainya suatu tujuan dalam situasi yang sulit, mengurangi stress anggota organisasi, tercapainya keadaan setiap pemimpin dan anggota yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk mempengaruhi anggota lain dengan cara yang tepat dan efektif.

Produktivitas kerja dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting. Produktivitas kerja dalam organisasi akan menjadi patokan penentu keberhasilan suatu tujuan organisasi. Semakin tinggi produktivitas kerja dalam organisasi, laba yang dihasilkan perusahaan dan tingkat produktivitas akan meningkat. Seringkali produktivitas kerja dikaitkan dengan kinerja karyawan dalam proses pencapaian suatu target organisasi. Mengatakan bahwa kinerja adalah bentuk tindakan yang dilakukan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pada kurun waktu tertentu dan terukur. Produktivitas kerja dapat dikatakan sebagai salah satu indikator yang digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur hasil pekerjaan dari ketersediaan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi. Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja di suatu organisasi perlu untuk memperhatikan determinasi yang mempengaruhi produktivitas kerja anggota organisasi tersebut. (Syifaa Freza Aprilistyan, 2022)

Kegiatan komunikasi selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari, sejak bangun tidur hingga berangkat tidur lagi. Ini berarti tidak ada aktifitas tanpa komunikasi secara langsung maupun tidak langsung, verbal maupun nonverbal, begitu juga dengan organisasi. Organisasi menempatkan komunikasi sebagai salah satu unsur administrasi, padahal fungsi komunikasi dalam organisasi jauh lebih dari itu dan mempunyai banyak sekali manfaat yang

dapat dicapai, dengan demikian sangatlah jelas bahwa dengan kegiatan “komunikasi” sangat penting dalam kehidupan berorganisasi. (Rahmanto, 2022)

Dalam studi kasus ini kami mengambil contoh dari PT PARKLANED WORLD, Strategi komunikasi organisasi yang digunakan Serikat Pekerja Nasional yang digunakan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan PT. Parkland World Indonesia

Penentu tujuan jangka panjang, program kerja, dan alokasi sumber daya Serikat pekerja atau hubungan industrial berhubungan dengan kesepakatan antara pengusaha dan pekerja PT Parkland World Indonesia suatu organisasi dan pemerintah ditingkat pusat, dan dengan hukum tentang ketenagakerjaan dan kesepakatan bersama Dalam setiap kesepakatan organisasi diperlukan tujuan jangka panjang yang biasanya akan dievaluasi minimal setahun sekali, program kerja PSP SPN PT PWI dengan membuat Program kerja bidang advokasi, program kerja bidang Kesehatan dan Kesejahteraan (Kesra), program kerja bidang keagamaan, program kerja bidang Pendidikan, program kerja bidang Humas dan Dokumentasi, program kerja bidang Pemberdayaan Perempuan, program kerja bidang organisasi, program kerja bidang Olah raga dan Kesenian diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan alokasi sumber daya, hal ini dilakukan agar rencana kerja yang telah disusun berjalan sesuai dengan rencana, begitu pula dengan Serikat Pekerja Nasional (SPN) PT. Parkland World Indonesia

Strategi komunikasi organisasi Serikat Pekerja Nasional PT Parkland World Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan terutama yang berkaitan dengan kenaikan upah karyawan, serikat pekerja melakukan negosiasi dengan cara damai antara pihak pengusaha. Disini peran serikat pekerja sangat penting bagi anggotanya karena tugas dan fungsi serikat pekerja sebagai penyalang lidah atau sebagai mediasi’ Segala aspirasi anggotanya ditampung dan disampaikan secara damai kepada perusahaan sehingga hasil dari pengambilan keputusan dapat menguntungkan kedua belah pihak. Sedangkan tugas dari serikat pekerja terhadap internal anggotanya yaitu dengan melakukan pendekatan secara personal dan memberikan pengertian serta pengetahuan tentang pentingnya ikutserta menjadi anggota serikat pekerja bagi pekerja itu sendiri maupun untuk keluarganya.

Faktor-faktor penghambat dan pendorong Serikat Pekerja Nasional dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan PT. Parkland World Indonesia. Faktor pendukung : Mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk melindungi tenaga kerja seperti UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 yang dilakukan oleh Serikat Pekerja Nasional PT Parkland Indonesia yaitu dengan membuat Perjanjian Kerja Bersama PT. Parkland World

Indonesia dengan PSP SPN dan PK FSBSI PT. Parkland World Indonesia, Mengeluarkan Keputusan Menteri tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor Kep : 49/MEN/2004 Tentang ketentuan nilai dan struktur skala upah, Mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 78 Tahun 2015 tentang Pengupahan, serikat pekerja harus berusaha bernegosiasi dengan pihak perusahaan dalam pemberian upah harus secara bijak disesuaikan dengan golongan, jabatan, masa kerja dan pendidikan.

Sedangkan Faktor penghambat yaitu: Kendala teknis yaitu Perbedaan jam kerja tersebut juga berpengaruh terhadap partisipasi anggota untuk mengikuti kegiatan organisasi serikat pekerja, Kendala psikologis adalah adanya sikap apatis karyawan baru mengenai organisasi serikat pekerja, Kendala budaya yaitu dalam bentuk individualisme tersebut dapat mempengaruhi proses komunikasi dalam bentuk (April Laksana, 2021)

4. KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif dalam suatu organisasi. Komunikasi asertif melibatkan penyeimbangan komunikasi pasif dan agresif, memungkinkan individu untuk mengekspresikan kebutuhan dan hak mereka dengan jelas, dan menghormati hak orang lain. Komunikasi yang efektif membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi. Komunikasi yang efektif juga membantu mencegah stres dan konflik, meningkatkan kontrol pribadi, dan mendorong kerja sama tim yang lebih baik. Komunikasi yang efektif juga membantu organisasi mengatasi tantangan dengan lebih efisien, terutama dalam situasi sulit. Oleh karena itu, penting bagi semua anggota organisasi, termasuk manajer, untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, dan pada akhirnya mencapai tujuan organisasi.

DAFTAR REFERENSI

April Laksana, N. K. (2021). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2–3.

Burhan, M. (2022). Pengaruh komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen*.

Damayanti, N. W. (2022). Pengaruh komunikasi, perilaku produktif, kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Jaya Sanur Denpasar. *Unmas*, 1.

Ega, R. W. (2024). Analisis pengaruh human relation (hubungan antar manusia) dan kondisi fisik lingkungan terhadap etos kerja dan kinerja karyawan.

Honeya, A. Y. (2023). Pengaruh pelatihan komunikasi asertif pada perawat pelaksana yang mengalami konflik interpersonal terhadap kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Solok.

Lubs, D. S. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Rahmanto, A. F. (2022). Peranan komunikasi dalam suatu organisasi. 1.

Rian Fikri, M. H. (2024). Dinamika komunikasi korporasi dalam meningkatkan keterlibatan. *Naluri Edukasi*, 3.

Rosaliana, D. (2020). Dampak kualitas hubungan antar manusia (human relation) terhadap kinerja.

Rosalina, A. L. (2019). Analisis hubungan antar manusia terhadap kinerja.

Suhairi, M. R. (2023). Peran komunikasi antar pribadi dalam manajemen organisasi. *Innovative*, 2.

Sunuhadji, E. (2019). Pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan.

Susanti, E. C. (2020). Pengaruh human relation (hubungan antar manusia) terhadap kinerja.

Syifaa Freza Aprilistyan, K. I. (2022). Kontribusi komunikasi asertif dan kepemimpinan. *Transpublika*, 4.

Widyastuti, T. (2019). Pengaruh komunikasi asertif terhadap pengelolaan konflik. *Jurnal Sekretariat dan Manajemen*, 1.

