

PERAN KOMUNIKASI DALAM PERUBAHAN ORGANISASI

Suhendro¹, Ari Anggarani Winadi Prasetyo Ning Tyas²

Universitas Esa Unggul

e-mail: suhendroindro@gmail.com¹, ari.anggarani@esaunggul.ac.id²

Abstrak – Perubahan organisasi merupakan suatu proses yang kompleks dan dinamis yang melibatkan berbagai aspek dan faktor. Salah satu elemen kunci dalam proses ini adalah komunikasi. Komunikasi memainkan peran vital dalam memastikan bahwa perubahan yang diinginkan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Fungsi komunikasi dalam perubahan organisasi mencakup penyampaian visi dan tujuan perubahan, pemberian informasi yang jelas dan tepat waktu, serta membangun keterlibatan dan dukungan dari seluruh anggota organisasi. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan, mengatasi ketidakpastian, dan meningkatkan transparansi. Selain itu, melalui komunikasi yang efektif, manajemen dapat mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan, yang pada gilirannya dapat memperbaiki proses perubahan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi dalam perubahan organisasi, mengidentifikasi faktor-faktor komunikasi yang berkontribusi pada keberhasilan perubahan, serta memberikan rekomendasi untuk praktik komunikasi yang lebih baik dalam konteks perubahan organisasi. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya strategi komunikasi yang tepat dalam mendukung dan memfasilitasi perubahan yang sukses di lingkungan organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi, Perubahan Organisasi, Manajemen Perubahan, Resistensi, Keterlibatan Karyawan, Strategi Komunikasi.

Abstract – Organizational change is a complex and dynamic process that involves various aspects and factors. One of the key elements in this process is communication. Communication plays a vital role in ensuring that desired changes can be implemented effectively and efficiently. The communication function in organizational change includes conveying the vision and goals of change, providing clear and timely information, and building involvement and support from all members of the organization. Good communication can help reduce resistance to change, overcome uncertainty, and increase transparency. In addition, through effective communication, management can identify and respond to concerns and feedback from employees, which in turn can improve the change process itself. This research aims to explore the role of communication in organizational change, identify communication factors that contribute to the success of change, and provide recommendations for better communication practices in the context of organizational change. Thus, it is hoped that it can provide a deeper understanding of the importance of appropriate communication strategies in supporting and facilitating successful change in the organizational environment.

Keyword: Communication, Organizational Change, Change Management, Resistance, Employee Involvement, Communication Strategy.

PENDAHULUAN

Menurut (Sholihatin et al., 2023) Perubahan organisasi merupakan suatu proses yang kompleks dan dinamis yang melibatkan berbagai aspek dan faktor. Dalam upaya menghadapi tantangan global, perkembangan teknologi, dan perubahan pasar, organisasi seringkali harus melakukan adaptasi dan transformasi untuk tetap kompetitif dan relevan. Salah satu elemen kunci dalam proses ini adalah komunikasi. Menurut (Siregar & Usriyah, 2021) bahwa organisasi yang terdiri dari berbagai macam individu yang memiliki latar belakang, watak maupun potensi yang beragam tentunya membutuhkan komunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalah fahaman yang dapat berujung

terjadinya konflik di dalam organisasi. selaras dengan pendapat (Mahmudah, 2015) bahwa Dalam organisasi sering kali dihadapkan ketidakpastian informasi yang bermuara pada sikap pegawai yang resisten terhadap organisasi itu. Salah satu esensi fungsi komunikasi dalam organisasi adalah mengurangi ketidakpastian, abiguitas, kesulitan, dan ketakterdugaan. Komunikasi memainkan peran vital dalam memastikan bahwa perubahan yang diinginkan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, sesuai pendapat (Komunikasi et al., 2012) bahwa komunikasi ialah proses penyampaian pesan yang bersifat satu arah dari komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan menggunakan media tertentu sehingga memunculkan efek. Fungsi komunikasi dalam perubahan organisasi mencakup penyampaian visi dan tujuan perubahan, pemberian informasi yang jelas dan tepat waktu, serta membangun keterlibatan dan dukungan dari seluruh anggota organisasi. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan, mengatasi ketidakpastian, dan meningkatkan transparansi. Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi katalis yang memungkinkan transisi berjalan lebih lancar dan lebih diterima oleh seluruh anggota organisasi. Selain itu menurut (suhendra atmajaya, 2018), melalui komunikasi yang efektif, manajemen dapat mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan. Proses ini tidak hanya membantu memperbaiki dan menyesuaikan strategi perubahan, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki dan partisipasi karyawan dalam proses perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi dalam perubahan organisasi, mengidentifikasi faktor-faktor komunikasi yang berkontribusi pada keberhasilan perubahan, serta memberikan rekomendasi untuk praktik komunikasi yang lebih baik dalam konteks perubahan organisasi. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya strategi komunikasi yang tepat dalam mendukung dan memfasilitasi perubahan yang sukses di lingkungan organisasi. Memahami dinamika komunikasi dalam perubahan organisasi tidak hanya penting bagi manajer dan pemimpin, tetapi juga bagi seluruh anggota organisasi yang terlibat dalam proses tersebut.

KAJIAN TEORI

(Sholihatin et al., 2023) Perubahan organisasi merupakan suatu proses yang kompleks dan dinamis yang melibatkan berbagai aspek dan faktor. Dalam teori perubahan organisasi, konsep ini dipahami sebagai suatu kebutuhan yang muncul akibat tantangan global, perkembangan teknologi, dan perubahan pasar. Teori ini menekankan bahwa untuk tetap kompetitif dan relevan, organisasi perlu melakukan adaptasi dan transformasi yang berkelanjutan. Salah satu kerangka teori yang sering digunakan dalam memahami perubahan organisasi adalah Model Perubahan menurut (Lewin, 2022) yang mencakup tiga tahap: Unfreezing, Changing, dan Refreezing. Model ini menekankan pentingnya persiapan sebelum perubahan, pelaksanaan perubahan itu sendiri, dan penguatan perubahan yang baru. Salah satu elemen kunci dalam proses perubahan ini adalah komunikasi. Komunikasi memainkan peran vital dalam memastikan bahwa perubahan yang diinginkan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Menurut (Personal et al., 2022) organisasi, (Robert Tua Siregar, Ujang Enas, Debi Eka Putri et al., 2021) komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan visi dan tujuan perubahan, memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, serta membangun keterlibatan dan dukungan dari seluruh anggota organisasi. Edgar Schein, dalam model budaya organisasinya, menekankan bahwa (suhendra atmajaya, 2018) komunikasi adalah sarana untuk membentuk dan memperkuat budaya organisasi yang mendukung perubahan. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan. Teori resistensi terhadap perubahan, seperti yang dijelaskan oleh (Pada et al.,

2021), menunjukkan bahwa resistensi sering kali disebabkan oleh ketidakpastian dan ketidakjelasan mengenai manfaat perubahan. Oleh karena itu, komunikasi yang transparan dan efektif menjadi kunci dalam mengatasi ketidakpastian ini. Komunikasi yang jelas dan tepat waktu juga membantu meningkatkan transparansi, yang dalam teori kepercayaan organisasi (*organizational trust*), adalah faktor penting untuk membangun kepercayaan antara manajemen dan karyawan. Selain itu, melalui komunikasi yang efektif, manajemen dapat mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan. Hal ini sejalan dengan teori partisipasi karyawan, yang menyatakan bahwa keterlibatan aktif karyawan dalam proses perubahan dapat meningkatkan rasa memiliki dan partisipasi mereka. Teori ini menggarisbawahi bahwa ketika karyawan merasa didengarkan dan dianggap penting, mereka lebih mungkin untuk mendukung dan berkontribusi pada proses perubahan sejalan dengan perkataan (Dr. Ari Anggrani W.P.T, SE et al., 2022) bahwa semakin baik lingkungan kerja maka semakin baik prestasi kerja yang diciptakan. Budaya komunikasi yang baik dalam organisasi memiliki pengaruh kuat terhadap perilaku karyawan. Budaya organisasi ini dapat membentuk lingkungan yang destruktif atau konstruktif dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan kenyamanan dalam bekerja sesuai dengan kalimat (Marta & Triwijayanti, 2016) bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi dalam perubahan organisasi, mengidentifikasi faktor-faktor komunikasi yang berkontribusi pada keberhasilan perubahan, serta memberikan rekomendasi untuk praktik komunikasi yang lebih baik dalam konteks perubahan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan teori komunikasi dan perubahan organisasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya strategi komunikasi yang tepat dalam mendukung dan memfasilitasi perubahan yang sukses di lingkungan organisasi. Memahami dinamika komunikasi dalam perubahan organisasi tidak hanya penting bagi manajer dan pemimpin, tetapi juga bagi seluruh anggota organisasi yang terlibat dalam proses tersebut. Dengan demikian, kajian teori ini tidak hanya berfokus pada pengembangan teori yang ada, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi implementasi perubahan organisasi yang efektif melalui komunikasi yang strategis dan terencana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menurut (Afiyanti, 2019) bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan dengan maksud untuk merencanakan dan memulai suatu penelitian. Untuk mengeksplorasi peran komunikasi dalam perubahan organisasi. Metode yang digunakan meliputi studi kasus, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Studi kasus akan dilakukan pada beberapa organisasi yang sedang atau telah menjalani proses perubahan untuk memahami bagaimana komunikasi berperan dalam proses tersebut. Wawancara mendalam akan melibatkan manajer, pemimpin tim, dan karyawan untuk mengumpulkan perspektif yang berbeda mengenai efektivitas komunikasi selama perubahan. Analisis dokumen akan mencakup tinjauan terhadap komunikasi internal, seperti memo, email, laporan, dan presentasi yang terkait dengan inisiatif perubahan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema kunci dan faktor-faktor komunikasi yang berkontribusi pada keberhasilan perubahan organisasi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan strategi komunikasi dalam konteks perubahan organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran komunikasi dalam setiap perubahan di PT Secom Indonesia sangat krusial dan menentukan keberhasilan implementasi berbagai inisiatif strategis yang dilakukan oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan keamanan, PT Secom Indonesia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, regulasi baru, serta dinamika kebutuhan pelanggan. (Solikhah & Surabaya, 2022) Komunikasi yang efektif menjadi jembatan yang menghubungkan berbagai elemen dalam organisasi, memastikan bahwa visi dan tujuan perubahan dipahami oleh seluruh karyawan ini PT Secom Indonesia. Sesuai dengan pendapat (Evi, 2018) bahwa Kegiatan komunikasi di dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman di antara anggota organisasi. komunikasi internal yang baik melibatkan penyampaian informasi secara jelas dan tepat waktu mengenai alasan perubahan, langkah-langkah yang akan diambil, serta dampak yang diharapkan. Selain itu, membangun keterlibatan dan dukungan dari karyawan adalah aspek penting yang dicapai melalui dialog terbuka, forum diskusi, dan feedback rutin. Dengan demikian, resistensi terhadap perubahan dapat diminimalkan karena karyawan merasa dilibatkan dalam proses dan memahami manfaat dari perubahan tersebut. Komunikasi yang transparan juga membantu mengatasi ketidakpastian yang sering muncul selama masa transisi, meningkatkan kepercayaan dan komitmen karyawan terhadap perubahan yang sedang berlangsung. Melalui komunikasi yang efektif, manajemen PT Secom Indonesia mampu mengidentifikasi kekhawatiran serta feedback dari karyawan, yang selanjutnya digunakan untuk menyempurnakan strategi perubahan dan memastikan proses berjalan lebih lancar. Pembahasan ini menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk membangun hubungan, memahami aspirasi karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan adaptif terhadap perubahan. Dengan mengintegrasikan strategi komunikasi yang tepat, PT Secom Indonesia dapat terus berinovasi dan tetap kompetitif di industri layanan keamanan, sekaligus memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan membawa manfaat maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Untuk memastikan bahwa peran komunikasi dalam setiap perubahan di PT Secom Indonesia dapat dioptimalkan, diperlukan beberapa solusi strategis yang dapat diterapkan secara efektif. Pertama, perusahaan perlu mengembangkan dan mengimplementasikan rencana komunikasi yang komprehensif yang mencakup semua aspek perubahan yang direncanakan. Rencana ini harus merinci cara penyampaian visi dan tujuan perubahan kepada seluruh karyawan, termasuk metode dan media komunikasi yang akan digunakan, serta jadwal penyampaian informasi. Kedua, penting untuk membangun saluran komunikasi dua arah yang memungkinkan dialog terbuka antara manajemen dan karyawan. Forum diskusi, sesi tanya jawab, dan survei karyawan dapat digunakan untuk mengumpulkan masukan dan feedback secara rutin. Keterlibatan karyawan dalam proses ini akan mengurangi resistensi terhadap perubahan karena mereka merasa didengarkan dan dianggap penting. Ketiga, perusahaan harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan selama proses perubahan adalah jelas, tepat waktu, dan transparan. Ini termasuk memberikan penjelasan rinci tentang alasan perubahan, langkah-langkah yang akan diambil, dan dampak yang diharapkan bagi individu dan organisasi. Menggunakan berbagai platform komunikasi seperti email, intranet perusahaan, dan pertemuan tatap muka dapat membantu memastikan bahwa informasi mencapai semua pihak yang terlibat. Keempat, untuk meningkatkan kepercayaan dan komitmen karyawan, manajemen harus berfokus pada peningkatan transparansi selama masa transisi.

Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan update rutin tentang perkembangan perubahan, mengakui tantangan yang dihadapi, dan berbagi cerita sukses. Dengan

demikian, karyawan akan merasa lebih percaya diri dan berkomitmen terhadap proses perubahan. Kelima, penting untuk memberikan pelatihan dan dukungan kepada manajer dan pemimpin tim agar mereka dapat menjadi komunikator yang efektif dan agen perubahan yang handal. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan komunikasi, manajemen perubahan, dan cara menangani resistensi. Terakhir, manajemen PT Secom Indonesia harus terus mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan. Dengan melakukan ini, perusahaan dapat menyempurnakan strategi perubahan dan memastikan proses berjalan lebih lancar. Penerapan solusi-solusi ini akan membantu PT Secom Indonesia dalam mengintegrasikan strategi komunikasi yang tepat, memungkinkan perusahaan untuk terus berinovasi dan tetap kompetitif di industri layanan keamanan, serta memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan membawa manfaat maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

KESIMPULAN

Peran komunikasi dalam setiap perubahan di PT Secom Indonesia sangat krusial dan menentukan keberhasilan implementasi berbagai inisiatif strategis yang dilakukan oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan keamanan, PT Secom Indonesia harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, regulasi baru, serta dinamika kebutuhan pelanggan. Komunikasi yang efektif menjadi jembatan yang menghubungkan berbagai elemen dalam organisasi, memastikan bahwa visi dan tujuan perubahan dipahami oleh seluruh karyawan berdasarkan . Komunikasi internal yang baik melibatkan penyampaian informasi secara jelas dan tepat waktu mengenai alasan perubahan, langkah-langkah yang akan diambil, serta dampak yang diharapkan. Keterlibatan dan dukungan karyawan dicapai melalui dialog terbuka, forum diskusi, dan feedback rutin, yang membantu meminimalkan resistensi terhadap perubahan. Komunikasi yang transparan mengatasi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan serta komitmen karyawan terhadap perubahan yang sedang berlangsung. Sesuai dengan pendapat (Budiasih, 2018) organisasi yang efektif ialah organisasi yang memiliki skill komunikasi yang baik. Dengan komunikasi yang efektif, manajemen mampu mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan, yang selanjutnya digunakan untuk menyempurnakan strategi perubahan dan memastikan proses berjalan lebih lancar.

Untuk mengoptimalkan peran komunikasi dalam perubahan, PT Secom Indonesia perlu mengembangkan dan mengimplementasikan rencana komunikasi yang komprehensif, membangun saluran komunikasi dua arah, memastikan informasi yang disampaikan adalah jelas dan transparan, meningkatkan transparansi selama masa transisi, memberikan pelatihan kepada manajer dan pemimpin tim, serta terus mengidentifikasi dan merespons kekhawatiran serta feedback dari karyawan. Penerapan solusi-solusi ini akan membantu PT Secom Indonesia dalam mengintegrasikan strategi komunikasi yang tepat, memungkinkan perusahaan untuk terus berinovasi dan tetap kompetitif di industri layanan keamanan, serta memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan membawa manfaat maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2019). Penggunaan literatur dalam penelitian kualitatif. 9(1), 2003–2006.
- Budiasih, Y. (2018). Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan Studi Kasus Pada PT. XX Di Jakarta. *Liquidity*, 1(2). <https://doi.org/10.32546/lq.v1i2.139>
- Dr. Ari Angrani W.P.T, SE, M. D. O., , Esa, U., & Jakarta, U. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA. 1(12), 2849–2862.
- Evi, Z. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. April.

- <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/viewFile/8/6>
- Komunikasi, A. P., Wilmot, W., & Sereno, K. K. (2012). 1. komunikasi antar budaya. 1–6.
- Lewin, P. K. (2022). IMPLEMENTASI PPDB ZONASI DALAM PERSPEKTIF TEORI. 7(2).
- Mahmudah, D. (2015). Komunikasi, gaya kepemimpinan, dan motivasi dalam organisasi (communication, leadership style and motivation in organization). 285–302.
- Marta, J. D. W. I., & Triwijayanti, D. (2016). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT . X. 8(2), 218–236.
- Pada, S., Pegawai, P., Kantor, T., Bank, P., Kediri, I., & Hamid, D. (2021). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi. 7(2), 1–10.
- Personal, K., Tua, O., & Anak, D. A. N. (2022). No Title. 4(11).
- Robert Tua Siregar, Ujang Enas, Debi Eka Putri, I. H., Athik Hidayatul Ummah, Opan Arifudin, Ita Musfirowati Hanika, E. Z., Reni Chairunnisah, Hetty Ismainar, Syamsuriansyah, A. B., & Ambar Sri Lestari, M. M. U. (2021). komunikasi organisasi. Widina Bhakti Persada Bandung. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/338840-komunikasi-organisasi-c95ff2f4.pdf>
- Sholihatn, N., Bekti Istiyanto, S., Novianti, W., & Ilmu Komunikasi Universitas Jenderal Soedirman Kabupaten Purwokerto Jl DR Soeparno Banyumas Purwokerto Jawa Tengah, M. A. (2023). Pengaruh Faktor-Faktor Perubahan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai The Influence of Organizational Change Factors on Employee Performance. 19(Desember), 85–98.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- Solikhah, M., & Surabaya, U. M. (2022). Makalah perilaku organisasi struktur organisasi di gojek. January. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16796.56961>
- suhendra atmajaya, rosmala dewi. (2018). Pendahuluan. file:///C:/Users/ASUS VivoBook S430/Downloads/garuda1284435.pdf