



## MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KEPUTUSAN ORGANISASI: STRATEGI KOMUNIKASI DI MA MUHAMMADIYAH METRO

Refai<sup>1\*</sup>, Siti Patimah<sup>2</sup>, Subandi<sup>3</sup>, Deden Makbulloh<sup>4</sup>

<sup>1\*</sup> Universitas Muhammadiyah Metro

<sup>234</sup> Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,

E-mail: [refaiummetro@gmail.com](mailto:refaiummetro@gmail.com)<sup>1)\*</sup>  
[siti.patimah@radenintan.ac.id](mailto:siti.patimah@radenintan.ac.id)<sup>2)</sup>  
[subandi@radenintan.ac.id](mailto:subandi@radenintan.ac.id)<sup>3)</sup>  
[deden\\_makbuloh@radenintan.ac.id](mailto:deden_makbuloh@radenintan.ac.id)<sup>3)</sup>

### ABSTRAK

Komunikasi adalah aspek penting yang selalu hadir dalam organisasi. Komunikasi berfungsi secara mendasar pada pembentukan berbagai aspek dalam setiap organisasi. Pada penelitian kualitatif ini, para peneliti mencoba memahami peran komunikasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi utamanya di MA Muhammadiyah Metro. Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskrip dimana data penelitiannya diperoleh melalui wawancara dengan para guru dan siswa-siswa di Lembaga Pendidikan Islam tersebut. Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi-strategi komunikasi apa saja yang telah diterapkan di Madrasah Aliyah Boarding School Metro. Indikator keberhasilan dari penelitian ini adalah ditemukannya strategi-strategi komunikasi efektif yang dipraktikkan di madrasah tersebut. Berdasarkan hasil analisis script wawancara dengan responden ditunjukkan bahwa komunikasi efektif telah dipraktikkan di dalam organisasi pendidikan Islam tersebut. Didapati bahwa di MA Muhammadiyah Metro telah melaksanakan komunikasi efektif yaitu komunikasi interaksi dua arah di mana salah satunya dengan memanfaatkan platform digital. Komunikasi efektif tersebut telah menghasilkan pengaruh positif terutama pada penentuan keputusan-keputusan strategis madrasah, dan pembentukan konsensus selama pengambilan keputusan organisasi. Namun demikian, masih juga ditemukan adanya hambatan-hambatan seperti; budaya, hierarkis, dan teknologi sehingga hal ini menunjukkan perlunya penerapan strategi seperti pelatihan keterampilan komunikasi, budaya organisasi yang mendukung, dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan pengambilan keputusan.

**Kata kunci:** Efektifitas; Keputusan; Komunikasi; Organisasi; Strategi;

### ABSTRACT

*Communication is an important aspect that is always present in every organization. Communication is fundamentally functioning in various aspects in every organization. In this qualitative research, the researchers were focused on understanding the role of communication in the organizational decision-making process, especially at MA Muhammadiyah Metro. The data were obtained through interviews with the respondents. The researchers also underwent observations at the Islamic Education Institution. The data analysis showed that effective communication has been practiced at the Islamic education organization. It was found that MA Muhammadiyah Metro had implemented effective communication, namely two-way interactive communication, one of which was by utilizing digital platforms. This effective communication has produced a positive influence, especially on problem solving, and the formation of consensus during organizational decision making. However, there are still obstacles such as; cultural, hierarchical, and technological so this suggests the need to implement strategies such as communication skills training, a supportive organizational culture, and improved information technology infrastructure, all of which contribute to improved decision making.*

**Keywords:** Effectiveness; Decision; Communication; Organization; Strategy;

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah aspek vital yang harus secara konsisten hadir dalam organisasi mana pun. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa komunikasi berfungsi sebagai dasar mendasar untuk pengembangan berbagai aspek kehidupan organisasi. Ketika organisasi modern terus berkembang dan menghadapi tantangan yang semakin rumit, komunikasi mengambil peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Di era globalisasi dan teknologi informasi saat ini, organisasi sering menghadapi tekanan untuk membuat keputusan yang cepat. Laju perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis, tuntutan pasar yang berkembang, dan kompleksitas masalah organisasi semuanya menekankan sifat penting komunikasi dalam proses pengambilan keputusan.

Ketika sebuah organisasi menghadapi masalah yang memerlukan pengambilan keputusan, komunikasi yang efektif di antara pihak-pihak yang terlibat menjadi penting sebelum membuat keputusan apa pun diambil. Pihak-pihak ini, sebagaimana dimaksud oleh para peneliti ini, yaitu kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan guru sekolah. Melalui upaya kolaboratif mereka, masalah dirumuskan dan solusi paling optimal untuk tantangan organisasi dapat ditentukan. Komunikasi yang strategis akan memungkinkan pertukaran informasi yang akurat, menumbuhkan pemahaman mendalam tentang hal-hal yang dihadapi, dan memfasilitasi kolaborasi yang efisien untuk mencapai resolusi yang disetujui bersama. Dalam konteks ini, komunikasi melampaui sekadar menyebarkan informasi dari satu pihak ke pihak lain. Selebihnya, hal ini juga mencakup pemahaman tentang dinamika organisasi, budaya, dan faktor kontekstual yang dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, komunikasi dalam pengambilan keputusan organisasi tidak hanya mencakup transmisi pesan, tetapi juga kemampuan untuk memberikan pengaruh, menggunakan persuasi, dan menumbuhkan konsensus di antara para pemangku kepentingan. Untuk mengatasi masalah ini secara komprehensif, para peneliti melakukan tinjauan komprehensif terhadap studi sebelumnya.

Keberhasilan komunikasi dalam organisasi merupakan alat perekat hubungan antara sesama anggota organisasi. Untuk meningkatkan kinerja organisasi, semestinya harus didukung dengan iklim komunikasi yang kondusif yang memungkinkan adanya interaksi yang baik antara bawahan dan atasan dan antar sesama bawahan, sehingga memungkinkan semua anggota organisasi melaksanakan tugas dan fungsinya yang sesuai dengan yang digariskan organisasi (Irawan dan Venus, 2016). Jenis komunikasi diidentifikasi menjadi internal yaitu: vertikal, horisontal dan diagonal serta eksternal (pihak luar) (Pohan dan Fitria, 2021). Komunikasi internal terjadi antara kepala sekolah dan guru, sementara komunikasi eksternal melibatkan interaksi dengan individu di luar organisasi. Komunikasi dan organisasi sangat penting di lembaga pendidikan. Komunikasi internal dan eksternal memainkan peran strategis dalam mencapai tujuan organisasi. Para peneliti mencatat kurangnya keterlibatan guru, siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses pengambilan keputusan.

Yuliatika et al. (2021) melakukan penelitian tentang "Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan di Sekolah Dasar". Penelitian tersebut menemukan bahwa kepemimpinan adalah bagian penting dari kehidupan manusia dan sangat mempengaruhi kinerja organisasi. Kemajuan didorong oleh kepemimpinan yang baik, sementara kepemimpinan yang buruk dapat menyebabkan kemunduran, bahkan dalam pendidikan. Seluruh komunitas sekolah dipengaruhi oleh tindakan para kepala sekolah, yang berperan sebagai pemimpin penting. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus untuk mempelajari bagaimana kepala sekolah di SDN 01 Gurun menangani pelanggaran ketertiban oleh guru dan siswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepala sekolah mengkategorikan pelanggaran, menjatuhkan sanksi yang tepat, dan mengatasi alasan mengapa pelanggaran terjadi. Studi ini menemukan bahwa kepala sekolah harus mengambil banyak keputusan dalam prosesnya. Pertama, kepala sekolah menentukan jenis pelanggaran, seperti keterlambatan, tugas yang tidak lengkap, kurangnya kebersihan, dan pertempuran. Kemudian, kepala sekolah mengelompokkan pelanggaran menjadi kategori ringan, sedang, dan berat, dan kemudian menyelidiki penyebab pelanggaran dan menemukan solusi. Terakhir, keputusan dibuat oleh kepala sekolah tentang pelanggaran yang dilakukan oleh siswa dan pendidik. Selain itu, studi ini menunjukkan bahwa kepala sekolah yang baik mendengarkan dan peduli pada siswa mereka.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Altamira dan Rusfian (2019) peran pimpinan dan sosialisasi dalam organisasi yang baik merupakan unsur yang penting dalam membentuk budaya organisasi. Para pimpinan harus menjadi contoh yang baik, role model, dan tauladan bagi anggota organisasi. Indikator utama budaya organisasi dan komunikasi yang efektif diidentifikasi sebagai asumsi dan pertukaran ide dan pendapat. Memiliki keterampilan komunikasi yang kuat dan kemampuan untuk bertukar ide dan pendapat sangat penting untuk pemecahan masalah yang efektif. Strategi komunikasi organisasi berperan sebagai target perusahaan sehingga sesuai dengan tujuan dan sasaran yang akan tercapai. Melalui strategi komunikasi organisasi ini diperlukan elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai kepada pengaruh (efek). Untuk menjamin agar strategi komunikasi organisasi berhasil secara efektif dan efisien (Asri, 2022). Jelaslah bahwa budaya organisasi dan komunikasi secara langsung dan positif mempengaruhi pengambilan keputusan. Dengan demikian, sangat penting untuk meningkatkan budaya organisasi dan keterampilan komunikasi untuk pengambilan keputusan yang efektif. Kepala sekolah terlibat dengan berbagai pemangku kepentingan termasuk guru, supervisor, dan siswa. Sebagai kesimpulan, penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi memainkan peran penting dalam membentuk proses pengambilan keputusan (Nainggolan dkk. 2021). Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan keterampilan ini untuk meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan.

Berdasarkan tinjauan Pustaka yang peneliti lakukan pada penelitian terdahulu tersebut diatas, maka perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan untuk kemudian dicari jawabannya: 1). Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi dilakukan dalam organisasi tersebut? 2). Apa saja strategi komunikasi yang diterapkan pada saat pengambilan keputusan organisasi, 3). Bagaimana komunikasi internal berperan dalam pengambilan keputusan organisasi? 4). Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh organisasi tersebut dalam pengambilan keputusan?

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti dalam hal ini melaksanakan penelitian Kualitatif, dimana tujuan utamanya adalah menemukan keempat jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diformulasikan oleh peneliti tentang hal yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam pengambilan keputusan organisasi. Populasi penelitian kualitatif ini adalah pada lembaga pendidikan Islam yang berada di Kota Metro Lampung. Sampel penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah dan 2 guru Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro. Fokus dalam penelitian kualitatif ini adalah pada bagaimana strategi komunikasi dalam pengambilan keputusan organisasi khususnya di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro dilaksanakan. Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri dan dilengkapi dengan instrumen pendukungnya yaitu lembar wawancara mendalam dan lembar observasi lapangan terkait strategi komunikasi dalam pengambilan keputusan organisasi di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro. Pengambilan data penelitian ditujukan untuk menemukan jawaban dari keempat pertanyaan penelitian diatas. Untuk menemukan secara mendalam jawaban dari keempat pertanyaan penelitian tersebut, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada kepala madrasah dan 2 guru MA Muhammadiyah Metro sebagai informan/narasumber data penelitian ini. Selanjutnya, peneliti juga melakukan pengamatan lapangan untuk melihat bagaimana kondisi yang sebenarnya yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro. Data wawancara yang terkumpul kemudian ditranskripsi secara tertulis dan dianalisis bersama dengan lembar data pengamatan lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melakukan wawancara kepada kepala madrasah, wakil kepala madrasah, dan tiga guru mengenai dinamika komunikasi dalam pengambilan keputusan organisasi di MA Muhammadiyah Metro dan juga pengamatan, para peneliti memperoleh temuan sebagai berikut:

1. Bagaimana MA Muhammadiyah Metro, sebagai lembaga pendidikan Islam, melaksanakan pengambilan keputusan di dalam organisasi?

Proses pengambilan keputusan di dalam organisasi, khususnya di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro, mematuhi prinsip-prinsip dan metodologi komprehensif yang biasa digunakan oleh lembaga pendidikan Islam lainnya ketika menangani masalah yang ada dan yang muncul. Selain itu, prinsip-prinsip ini telah diadaptasi dan dimodifikasi untuk mengakomodasi keadaan unik dan seluk-beluk yang dihadapi dalam konteks Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah, yang akan diuraikan di bagian selanjutnya.

(A). Implementasi Pendekatan Terstruktur untuk Pengambilan Keputusan Proses pengambilan keputusan strategis di Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah dilaksanakan melalui pendekatan yang terstruktur dan sistematis (meskipun belum sepenuhnya), memastikan bahwa keputusan dibuat berdasarkan pemahaman bersama tentang isu-isu yang ada, dengan mempertimbangkan berbagai perspektif dari semua pemangku kepentingan. Tahapan berikut terlibat dalam proses ini:

- a.1. Identifikasi Masalah: Proses dimulai dengan identifikasi prioritas yang terkait dengan masalah yang dihadapi. Kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro bekerja sama dengan dewan guru dan tenaga administrasi madrasah untuk secara menyeluruh memeriksa dan menilai hambatan dan permasalahan yang dihadapi oleh lembaga pendidikan Islam ini, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti standar pendidikan, administrasi siswa, sumber daya yang tersedia, dan perubahan peraturan pendidikan.
- a.2. Brainstorming: Setelah masalah potensial telah diidentifikasi, fase selanjutnya melibatkan brainstorming. Kepala madrasah, dewan guru, dan tenaga administrasi di MA Muhammadiyah Metro terlibat dalam sesi brainstorming dengan tujuan menghasilkan berbagai konsep dan ide-ide inovatif yang ditujukan untuk mengatasi masalah yang muncul.
- a.3. Melakukan Diskusi Kelompok Terfokus: Tahap ini melibatkan diskusi yang dipimpin oleh Kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro yang melibatkan dewan guru. Kepala Madrasah memfokuskan diskusi kelompok dengan partisipasi aktif dari para guru. Diskusi ini merupakan langkah penting dalam proses pengambilan keputusan. Ide-ide yang diusulkan untuk memecahkan masalah kemudian dianalisis secara komprehensif dan dievaluasi secara kolektif oleh pimpinan madrasah. Selain itu, diskusi ini juga mencakup pertimbangan mengenai konsekuensi dari proses pengambilan keputusan, yang selanjutnya akan berdampak pada siswa, guru, komunitas madrasah, dan pemangku kepentingan lainnya.
- a.4. Penetapan Keputusan: Setelah melakukan diskusi mendalam terkait isu-isu tersebut, keputusan akhir dibuat oleh pimpinan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro. Proses pengambilan keputusan didasarkan pada analisis menyeluruh, pertimbangan, dan pemahaman mendalam tentang isu-

isu, serta potensi dampaknya terhadap keberlanjutan MA Muhammadiyah Metro di masa depan. Akibatnya, seluruh tim yang terlibat langsung dalam diskusi tersebut secara aktif didorong untuk berkontribusi dan memberikan masukan terhadap pemilihan keputusan yang pada akhirnya akan ditentukan.

- a.5. Implementasi dan Evaluasi: Keputusan yang dibuat oleh Kepala MA Metro Muhammadiyah akan segera dilaksanakan dengan teliti, meskipun sayangnya pelaksanaan keputusan tidak dinilai secara memadai. Kepala madrasah dan tim manajemen madrasah menunjukkan pengawasan yang tidak memadai terhadap pelaksanaan keputusan yang telah dibuat dan tidak yakin sejauh mana tujuan pengambilan keputusan telah tercapai.

Jika dilaksanakan dengan tepat, proses ini akan meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah, terutama bila dikombinasikan dengan potensi munculnya ide-ide yang beragam dan berwawasan luas. Jika dilaksanakan dengan benar, dengan pengukuran dan evaluasi menyeluruh, itu juga akan menumbuhkan budaya transparansi dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh komunitas madrasah, sehingga memastikan bahwa keputusan dibuat untuk kepentingan terbaik semua pemangku kepentingan. Melalui pendekatan sistematis ini, madrasah dapat terus berkembang dan dipersiapkan secara memadai untuk tantangan masa depan.

#### (B). Pemanfaatan Teknologi dalam Pengambilan Keputusan

Penggabungan alat teknologi informasi di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro, sebuah lembaga pendidikan Islam, dilakukan secara efektif dengan cara yang mudah diakses dan ramah pengguna di lingkungan madrasah. Ini mencakup pemanfaatan aplikasi komunikasi terbaru oleh kepala madrasah, wakil kepala, dewan guru, dan tenaga administrasi. Tujuan menggunakan aplikasi komunikasi seperti grup WhatsApp dan pertemuan Google adalah untuk meningkatkan dan merampingkan proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Selain itu, aplikasi komunikasi seperti grup WhatsApp dan pertemuan Google digunakan oleh lembaga pendidikan Islam karena efektivitas biaya dan sifatnya yang ramah pengguna, yang sangat menguntungkan bagi para pemimpin madrasah, tenaga administrasi, dan guru MA Muhammadiyah Metro.

Selain itu, Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro telah mengambil pendekatan proaktif dengan mengintegrasikan sistem manajemen data yang baik dan hemat biaya yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan kegunaan dalam madrasah tersebut. Pemanfaatan komponen-komponen inovatif ini, termasuk alat teknologi informasi dan sistem manajemen data, diharapkan dapat memberikan wawasan berharga yang akan berkontribusi secara signifikan dalam menginformasikan dan membentuk proses pengambilan keputusan organisasi dalam Madrasah Aliyah

Muhammadiyah Metro. Lembaga ini berada di posisi yang baik untuk memanfaatkan wawasan ini untuk mendorong peningkatan dan inovasi berkelanjutan dalam praktik pendidikannya, sehingga semakin meningkatkan reputasinya sebagai lembaga pendidikan terkemuka.

#### (C). Partisipasi Stakeholder

Keterlibatan pemangku kepentingan terkait, termasuk orangtua, siswa, dan alumni, dalam proses pengambilan keputusan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro belum sepenuhnya terwujud secara teratur. Optimalisasi keterlibatan stakeholder dalam proses pengambilan keputusan di dalam MA Muhammadiyah Metro sebenarnya berfungsi sebagai Otorisasi Pendidikan Islam ternyata masih kurang maksimal dilaksanakan dan masih membutuhkan perbaikan. Perlu disadari bahwa individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pendidikan di lembaga ini harus secara aktif dapat melibatkan pemangku kepentingan. Salah satu caranya adalah dengan menyampaikan undangan kepada para pemangku kepentingan, baik dengan menggunakan surat undangan biasa maupun surat undangan elektronik, berikutnya melakukan pendekatan yang lebih baik hingga dapat mendorong mereka secara terbuka berkenan menyampaikan gagasan atau kritik untuk kemajuan madrasah tersebut. Selain itu juga, Pihak sekolah dapat pula menyampaikan kuesioner kepada para pemangku kepentingan tersebut atau bisa juga secara langsung melakukan wawancara kepada mereka, atau mengajak mereka untuk berpartisipasi dalam forum diskusi kolaboratif yang berfokus pada pemecahan masalah dalam konteks musyawarah orangtua siswa atau hal-hal sejenis lainnya. Dengan mengadopsi langkah-langkah ini, praktisi pendidikan di MA Muhammadiyah menunjukkan komitmen mereka untuk memastikan beragam perspektif dari sumber-sumber lainnya salah satunya adalah para pemangku kepentingan. Upaya ini penting karena keputusan yang diambil tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai refleksi cerminan kebutuhan dan aspirasi masyarakat bagi kemajuan madrasah tersebut.

#### D). Evaluasi dan Refleksi

Proses pengambilan keputusan organisasi di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro mencakup berbagai aspek strategi komunikasi.

- a. Dalam hal transparansi informasi, di MA Muhammadiyah Metro belum sepenuhnya mematuhi prinsip-prinsip dasar transparansi. Hal ini terbukti dalam kurangnya penyebaran dan penyediaan informasi kepada para pemangku kepentingan. Akses ke data dan informasi terkait kebijakan pendidikan, manajemen siswa, dan pemanfaatan sumber daya terbatas di dalam madrasah.
- b. Sehubungan dengan penyelenggaraan pertemuan rutin, madrasah belum konsisten dalam mengadakan rapat bagi orang tua, siswa, dan alumni untuk membahas masalah-masalah yang berhubungan dengan madrasah. Pertemuan dan diskusi rutin ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk

mengeksplorasi isu-isu yang relevan dan mengumpulkan masukan dari semua pihak yang terlibat. Kurangnya pertemuan dan diskusi semacam itu dapat menghambat kemampuan praktisi pendidikan untuk secara efektif mengatasi dan memecahkan masalah yang muncul, yang mengarah pada potensi kegagalan dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, hal ini menghambat kapasitas tim pengambil keputusan untuk membuat keputusan berdasarkan informasi yang selaras dengan kepentingan terbaik Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah secara keseluruhan.

- c. Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro belum sepenuhnya melibatkan pemangku kepentingan penting, seperti siswa, orang tua, dan alumni, dalam proses pengambilan keputusan. Sangat penting untuk melibatkan para pemangku kepentingan ini dalam mengekspresikan pendapat dan perspektif mereka tentang kebijakan dan perubahan yang diterapkan oleh madrasah.
- d. Sebelum mengambil keputusan, Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah belum secara menyeluruh menilai potensi dampak keputusan tersebut terhadap mahasiswa, staf, dan komunitas madrasah yang lebih luas. Mengevaluasi konsekuensi kebijakan merupakan bagian integral dari proses pengambilan keputusan.
- e. Konsep konsensus dan keterlibatan kolektif antar pemangku kepentingan belum diterapkan secara efektif dalam konteks Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah. Kurangnya kolaborasi yang kohesif antara Kepala Madrasah, wakil kepala, dewan guru, dan staf administrasi menghambat pengembangan kepemilikan bersama atas kebijakan yang dilaksanakan oleh madrasah.
- f. Komunikasi dua arah belum berhasil dilaksanakan di Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah. Saluran komunikasi antara kepemimpinan, dewan guru, siswa, dan orang tua belum dimanfaatkan secara efektif.

Berdasarkan pengamatan di atas, integrasi prinsip-prinsip strategi komunikasi yang efektif dalam pengambilan keputusan organisasi di Metro Madrasah Aliyah Muhammadiyah belum sepenuhnya didukung oleh pemahaman yang kuat, partisipasi yang luas, dan pemantauan yang memadai terhadap dampak keputusan. Akibatnya, madrasah menghadapi tantangan dalam mencapai tujuan pendidikannya dan menjaga hubungan positif dengan semua pemangku kepentingan yang terlibat. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pegawai yaitu memiliki dedikasi tinggi dan sikap mental positif terhadap organisasi (Iskandar, 2021). Kebijakan dasar pengambilan keputusan merupakan proses dalam menyusun program jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Pengambilan keputusan dilakukan untuk menyelesaikan berbagai masalah yang di hadapi lembaga. kemudian faktor utama yang mempengaruhi pengambilan kebijakan adalah adanya keterbatasan wewenang kepala sekolah (Putri, 2019).

Seorang pemimpin dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan untuk membuat keputusan, meskipun ada banyak faktor lain yang secara signifikan mempengaruhi keputusan tersebut. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa keputusan yang dibuat oleh seseorang pada contoh tertentu mungkin berbeda ketika dihadapkan dengan keadaan lain. Sebagai aspek fundamental dari peran pemimpin, pengambilan keputusan sangat penting, karena pilihan yang dibuat oleh seorang pemimpin sangat bermanfaat dan konklusif dalam menentukan tindakan yang diperlukan, pihak yang bertanggung jawab, serta waktu, lokasi, dan kadang-kadang cara pelaksanaannya. Misalnya, seorang presiden harus membuat keputusan yang berkaitan dengan komposisi kabinetnya, sementara seorang manajer diharuskan untuk membuat keputusan mengenai perekrutan personel tambahan, pengadaan mesin baru, atau perampingan staf. Mengingat besarnya keputusan, kemampuan untuk merumuskan keputusan yang terinformasi dengan baik dan berkualitas menjadi keharusan mutlak bagi seorang pemimpin.

3. Bagaimana komunikasi Internal di MA Muhammadiyah Metro berperan dalam pengambilan keputusan di dalam organisasi mereka?

Komunikasi internal memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan organisasi madrasah. Strategi komunikasi yang dipraktikkan berlangsung dalam berbagai bentuk, termasuk pertemuan rutin, diskusi informal, dan pemanfaatan platform digital. Pelaksanaan pertemuan rutin oleh administrator pendidikan memungkinkan manajer untuk mengatasi masalah strategis dan operasional yang muncul, memastikan bahwa semua suara didengar dan musyawarah kolektif dipupuk. Di MA Muhammadiyah Metro, diskusi informal seperti percakapan sehari-hari antara pimpinan, guru, dan staf, lebih umum dilakukan. Diskusi informal ini terkadang mengarah pada pencarian solusi untuk masalah yang secara tiba-tiba muncul di madrasah. Sementara itu, penggunaan email, grup media sosial, dan sistem manajemen organisasi berbasis web sebenarnya dapat lebih mempercepat penyebaran informasi dan memfasilitasi koordinasi sebagai tindak lanjut pengambilan keputusan. Implementasi hasil pengambilan keputusan seringkali memerlukan adaptasi jika kemudian ditemukan perbedaan antara asumsi awal dan kondisi aktual. Oleh karena itu, sangat penting untuk melaksanakan komunikasi dua arah, di mana umpan balik dari pelaksana pendidikan dan pemangku kepentingan dianggap penting untuk mengevaluasi efektivitas keputusan dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Dalam konteks MA Muhammadiyah Metro, komunikasi internal di madrasah tersebut sudah cukup efektif dan mendukung keterlibatan anggota dalam mengatasi tantangan dan masalah umum yang dihadapi dalam organisasi pendidikan Islam, Asri (2022) bahwa strategi komunikasi organisasi untuk meningkatkan semangat kerja pegawai adalah terjalannya komunikasi yang baik melalui proses penyebaran pesan baik secara serentak maupun berurutan. Pentingnya komunikasi efektif seorang pemimpin dapat

mempengaruhi kinerja pegawai karena pemimpin adalah ujung tombak untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi (Sabri, 2015). Pengambilan keputusan dalam suatu organisasi pendidikan harus memenuhi prinsip-prinsip dasar yaitu otoritas, kredibilitas, acuan, etika, orientasi, dan cakupan. Berdasarkan prinsip ini keputusan diambil dengan menggunakan beberapa paradigma, yaitu paradigma klasik, administratif, inkremental, administratif-inkremental, dan kontingensi (Sinaga, 2023)

4. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh MA Muhammadiyah Metro dalam proses pengambilan keputusan di dalam organisasi mereka?

Ada beberapa masalah yang biasa dihadapi oleh pelaksana Pendidikan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Metro pada saat membuat keputusan organisasi sebagai berikut:

- a. Keterbatasan Sumber Daya: Salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh MA Muhammadiyah Metro adalah kelangkaan sumber daya, termasuk kendala keuangan dan personil. Keputusan optimal seringkali memerlukan pendanaan tambahan atau personel tambahan, karena jumlah personel Pendidikan yang tidak mencukupi dan alokasi keuangan yang terbatas menimbulkan hambatan yang signifikan. Kesulitan ini merupakan kebingungan penting yang saat ini dihadapi oleh praktisi Pendidikan di MA Muhammadiyah Metro.
- b. Kompleksitas Masalah: Sifat rumit dari isu-isu seperti kebijakan akademik, manajemen siswa, dan kurikulum sering mengharuskan pengambilan keputusan dalam lembaga pendidikan. Kesulitan ini, yang terus-menerus masih belum terselesaikan oleh pelaksana Pendidikan di Metro MA Muhammadiyah, terutama disebabkan oleh kurangnya jumlah sumber daya yang tersedia untuk MA Muhammadiyah Metro.
- c. Kurangnya Informasi: Dalam rangka merumuskan keputusan yang efektif, praktisi Pendidikan di MA Muhammadiyah Metro belum sepenuhnya memperhitungkan apakah informasi yang mereka peroleh dan kumpulkan benar-benar akurat dan relevan. Akibatnya, akan bermanfaat jika penyedia pendidikan di MA Muhammadiyah Metro pada awalnya memiliki akses ke informasi atau data yang lebih komprehensif, karena ini akan memudahkan penyelesaian masalah yang dihadapi.
- d. Perbedaan pendapat: Tidak dapat dipungkiri bahwa perbedaan pendapat muncul dalam setiap organisasi pengambil keputusan, dan fenomena ini juga terlihat dalam keanggotaan organisasi di MA Muhammadiyah Metro. Perspektif yang berbeda selama diskusi untuk pengambilan keputusan kadang-kadang menimbulkan konflik atau ketidaksepakatan, sehingga menghambat pencapaian konsensus.

Oleh karena itu, untuk mengatasi tantangan ini, MA Muhammadiyah Metro dapat mempertimbangkan strategi untuk meningkatkan visibilitas isu-isu yang muncul dalam madrasah, kemudian melaksanakan proses pengambilan keputusan, menambah ketersediaan informasi, secara aktif melibatkan anggota organisasi, dan menumbuhkan kecakapan pengambilan keputusan di seluruh organisasi. Selain itu, merangkul metode yang lebih sistematis dan berorientasi data dalam upaya pengambilan keputusan dapat berfungsi untuk menang atas rintangan tertentu. Hambatan dalam strategi komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dikarenakan ketidakjelasan tujuan dan pesan, banyaknya penyampaian informasi dilakukan secara bersamaan, budaya dan bahasa yang berbeda antar pegawai (Aryawati, dkk. 2023)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini disimpulkan bahwa pengambilan keputusan di MA Muhammadiyah Metro harus dilaksanakan secara terstruktur dan melibatkan identifikasi masalah, brainstorming, diskusi kelompok, pengambilan keputusan, dan implementasi.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi efek jangka panjang dari strategi ini pada kinerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Putri, N. (2018). Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1-10.
- Altamira, M.B. & Effy Rusfian, E. (2019), Komunikasi Organisasi Dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi (Studi Nilai Budaya Organisasi I've Care Pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* Volume 2 No.1.
- Aryawati, L.P.; Widiantara, I.K.A. & Oktaviana, D, (2023) Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Bidang Paud Dan Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng *COMMENT: Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi*, 3(2),151-161
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI, *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi (Universitas Persada Indonesia Y.A.I) Vol. XXVII No.3*, 267-285
- Irawan, D. & Venus, A. (2016). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap 122 Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat, *Jurnal Kajian Komunikasi*, Volume 4, No. 2, 122 – 132.
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai, *PERSEPSI: Communication Journal*, e-ISSN 2623-2669 Vol .4 No. 1, 31-42

- Nainggolan, N.P., Mawati, A.T., Gandasari, D., Ardiana, D.P.Y., Purba B., Kato, I., Silalahi, M., Purba, S., Rahayu, P.P., Damayanti, W.K. Firdaus, E., Simarmata, M.M.T. (2021). *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Pohan, D.D. & Fitria, S.F. (2021), Jenis Jenis Komunikasi, *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, Volume 2, Nomor 3, 29-37
- Sabri (2015). Strategi Meningkatkan Komunikasi yang Efektif antara Pemimpin dan Anggota Organisasi, *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi* 18(2), 244-257..
- Sinaga, D. M. (2023). Pengambilan Keputusan Dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 2899–2907.
- Yuliatika, D., Rusdinal & Gistituati, N. (2021). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan Di Sekolah Dasar, Edukatif, Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol 3, No 5, 2944 – 2951.