

BAB 11

LANDASAN KONSEPTUAL

Landasan konseptual adalah seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun dengan rapi dan sistematis dan dapat memberikan cara untuk memandang segala permasalahan secara komprehensif, terpercaya, empiris dan dapat diuji, berikut landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu dibutuhkan dalam penelitian bertujuan mengidentifikasi peneliti yang sejenis, sehingga dapat ditemukan perbedaan dan persamaan konsep penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang penulis pilih menjadi referensi dan rujukan yaitu :

- a) Penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Tibyan dan Humaniora Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2015 dengan judul penelitian "Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan". Penelitian ini mengungkapkan tentang, peran penting komunikasi dalam sebuah organisasi dalam perannya meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh peneliti dengan mengatakan bahwa komunikasi organisasi antar anggota organisasi Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga memberikan pengaruh kepada karyawan. Dengan komunikasi organisasi yang dibangun telah menciptakan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi terkait. Menurutnya, aspek-aspek loyalitas itu bisa dilihat dari tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya, ketaatan terhadap peraturan perusahaan serta kesolidan dalam bekerja sama secara tim. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tibyan ini menggunakan metode deskriptif- kualitatif.

b) Penelitian ini dilakukan oleh Abdillah Kamal dan Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2004 dengan judul penelitian “Pola Komunikasi Organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan tentang pentingnya komunikasi organisasi dalam memompa semangat kerja Forum Komunikasi Pemuda Indonesia. Peranan penting itu terlihat dengan hasil komunikasi yang dilakukan telah membentuk solidaritas dan loyalitas, serta tanggung jawab para anggotanya untuk meningkatkan prestasi organisasi. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi model Horison dan Doerfel dengan metode penelitian eksplanasi kualitatif.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah penulis paparkan, penulis melihat ada persamaan dan perbedaan. Perbedaan terletak pada hasil komunikasi yang dibangun dalam organisasi. Jika penelitian sebelumnya menggunakan peran komunikasi dalam loyalitas karyawan dan meningkatkan prestasi organisasi, maka dalam penelitian ini akan dijelaskan peran komunikasi organisasi dalam membangun multikulturalisme. Persamaan terletak pada subyek penelitian yakni sebuah organisasi.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari dua kata dari kata kerja latin, *communicare*, artinya memberitahukan, menyampaikan. *Communication*, artinya hal memberitahukan; pemberitahuan; hal memberi bagian dalam; pertukaran. *Communion*, artinya hal bersama; hal mempunyai bersama; persekutuan; gabungan; persatuan; kehidupan bersama; ikut ambil bagian. Jadi komunikasi berarti, hal memberitahukan, menyampaikan sesuatu (pesan) kepada yang lain agar semua anggota persekutuan (*communion*) memiliki

pemahaman yang sama tentang (isi) pesan penentu (Bouk, 2013:2). Selain pengertian komunikasi secara etimologis, adapula beberapa pengertian komunikasi yang dikemukakan oleh pakar komunikasi yang tertera dalam Suranto(2010:2-3) yaitu :

- 1) Wilbur Schramm, mengemukakan komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima pesan.
- 2) Raymond S. Ross, komunikasi merupakan proses transaksional yang meliputi pemisahan dan pemilahan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti dari respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.
- 3) Theodore Herbert, komunikasi ialah proses yang didalamnya menunjukkan arti pengetahuan yang dipindahkan dari seseorang kepada orang lain, dengan maksud mencapai tujuan bersama.
- 4) Evert M. Rogers, komunikasi ialah proses yang didalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirim dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk mengubah perilakunya.
- 5) Edward Depari, komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, yang dilakukan oleh penyampai pesan kepada penerima pesan.

Secara umum komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

2.2.2 Unsur-unsur komunikasi

Dalam komunikasi terutama proses komunikasi itu sendiri terdapat beberapa unsur yang turut mendukung terjadinya proses komunikasi. Supaya proses komunikasi dapat berlangsung dengan baik, setiap unsur berperan apabila salah satu unsur tidak berjalan dengan baik maka komunikasi tersebut akan terganggu.

Unsur-unsur komunikasi tersebut adalah :

a. Sumber/ komunikan

Dalam kegiatan komunikan, komunikator di anggap sebagai sumber informasi sekaligus sumber penyampaian pesan.

b. Pesan/Message

Pesan adalah informasi yang disampaikan oleh komunikator baik itu berupa tulisan maupun lisan. Pesan juga bisa berupa gambar, lambang-lambang, warna atau isyarat-isyarat.

c. Media

Media adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan.

d. Komunikan

Komunikan merupakan elemen penting dalam proses komunikasi menjadi sasaran dari komunikasi.

e. Efek/ Pengaruh

Efek atau pengaruh merupakan hasil dari penerimaan pesan sehingga dapat menimbulkan perubahan pada pengetahuan perilaku terhadap seseorang maupun kelompok.

2.3 Komunikasi Organisasi

Suatu organisasi tidak mungkin ada jika tidak memiliki sekelompok orang sebagai anggota. Kelompok itu juga tidak akan ada jika tidak struktur dan hirarki yang menempatkan kedudukan para anggotanya. Struktur hirarkir pun tidak akan ada, jika tidak ada pengelompokan tugas dan fungsi. Tugas dan fungsi yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasipun tidak akan berhasil jika tidak ada komunikasi. Manusia yang terlibat dalam proses kerja organisasi harus melalui komunikasi.

Komunikasi merupakan jembatan yang menghubungkan pengetahuan yang bersifat substansif dengan bersifat teknis. Lebih lanjut mengenai hubungan komunikasi dengan organisasi Wiliam V.Hanney dalam bukunya "*Communication is and Organizational Behavioral*" mengatakan bahwa Organisasi terdiri dari sejumlah orang,ia melibatkan keadaan saling bergantung mengisyaratkankomunikasi.Komunikasi menjadi syarat mutlak bagi organisasi (Onong,2001:16).

Organisasi tidak pernah statis dan tidak pula bergerak pada kondisi kekosongan.Tuntutan mewujudkan perubahan dapat tumbul dari dua sumber, yaitu dalam organisasi dan dari lingkungannya. Dengan kata lain, setiap organisasi harus selalu peka terhadap apresiasi, keinginan dan tuntutan dan kebutuhan berbagai kelompok dengan siapa organisasi berinteraksi. Komunikasi organisasi mempunyai peran yang sangat besar di dalam perjalanan organisasi untuk mengkoordinir aktivitas agar mencapai kesuksesan sesuai dengan tujuannya.Berikut ini beberapa definisi dari para ahli:"Komunikasi organisasi adalah sistem yang menampilkanpertunjukan dan penafsiran pesan diantara beberapa individu atau lebih banyak lagi. Dalam kondisi yang sama yang mempunyai jenis hubungan yang berlainan yang menghubungkan mereka, yang mempunyai gaya berlainan dalam berkomunikasi, mengelola dan

memimpin yang dimotivasi oleh kemungkinan yang berbeda; yang berada pada tahap yang berlainan dalam berbagai kelompok; yang mempersepsikan dari iklim komunikasi yang berbeda”(Pace dan faules, 2015 :32).

Secara umum komunikasi organisasi menurut Joseph. A Devito ialah pengiriman dan penerimaan pesan dalam sebuah organisasi, baik kelompok formal maupun informal organisasi (Devito, 1997:340), sedangkan Redding dan Sanborn mendefinisikan, komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan pesan yang kompleks. Hal ini disadari mengingat manajemen organisasi yang terdiri dari banyak unsur manusia dan kelompok yang harus dikordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi.

Jika diperkuat mengenai *instrument* apa saja yang terjadi di dalam komunikasi organisasi, Pandangan ini memposisikan kehadiran aspek komunikasi yang tersistematis. “Pace dan Faules (1998) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan *hierarkis* (terstruktur) antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan”. Pemahaman ini mempunyai maksud tentang *instrument* (komposisi) penunjang yang ada di dalam komunikasi organisasi terdiri dari beberapa unit-unit komunikasi yang tercipta di dalamnya. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan ada kalanya komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk selentingan dan gosip (Deddy Mulyana, 2010: 83). Hal ini memiliki maksud bahwa, di dalam perjalanan organisasi banyak ruang interaksi yang hadir, untuk mampu menjembatani

kepentingan. Ketika hadirnya orang-orang dalam struktur jabatan, maupun transformasi pesan dari organisasi kepada khalayak umum (*public*).

Goldhaber (1986-1990) memberikan definisi “komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah”. Komunikasi organisasi juga dikatakan mempunyai peran untuk membangun pesan terhadap kondisi lingkungan yang terjadi, memantau adanya fenomena dan kejadian dengan memberikan respon yang disampaikan di dalam hubungan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Ada 7 konsep kunci yang dikemukakan Goldhaber (Ruliana, 2014 : 21), yaitu :

a) Proses

Organisasi merupakan sistem terbuka yang dinamis untuk dapat saling bertukar pesan diantara anggota di dalamnya.

b) Pesan

Susunan simbol yang memiliki arti tentang individu, objek lain, dan kejadian yang didapat dari hasil interaksi dengan individu lain.

c) Jaringan

Pertukaran pesan dari orang-orang melalui jalan tertentu, hakikat dan luas jaringan dipengaruhi beberapa faktor seperti : hubungan peranan, arah dan arus pesan.

d) Keadaan saling tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi lainnya adalah keadaan yang saling tergantung satu dengan lainnya.

e) Hubungan

Hubungan mempunyai peranan yang penting sebagai peranan arus pesan, hubungan

mempunyai interaksi yang kecil (diadik) sampai yang kompleks antara kelompok lain.

f) Lingkungan

Semua totalitas secara fisik dan faktor sosial diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem, lingkungan internal organisasi seperti anggota dan eksternal organisasi seperti pelanggan, konsumen.

g) Ketidakpastian

Perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan.

Konsep ini akan menjadi unit analisis dalam penelitian nanti, sehingga interaksi komunikasi organisasi PERMASNA mampu kita rangkumkan dengan pendekatan tersebut. Bahan acuan tersebut mampu memberi gambaran atas fenomena yang terjadi. Selanjutnya, komunikasi organisasi tercipta dari berbagai interaksi komunikasi di dalamnya. Hal ini akan lebih spesifik menjelaskan apa saja yang terkandung di dalam komunikasi organisasi.

2.3.1 Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan dalam komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap tujuan dari organisasi, aliran informasi yang terjadi tidak dapat dimaksimalkan dan dipengaruhi dari internal, eksternal maupun lingkungan sekitar. Ada 5 hambatan komunikasi organisasi menurut Warren R. Plunkett dan Raymond F. Atner (1986) di dalam (Ruliana, 2014 : 34)

- 1) Tingkatan management: struktural dari posisi level management organisasi dapat saja terjadi penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya berjalan lancar, ditinjau dari aliran maupun pola komunikasi.
- 2) Jumlah staf yang berada dalam kendali atau pengawasan : jumlah ini akan mempengaruhi efektivitas komunikasi dari banyaknya individu yang terlibat dalam

pengawasan pimpinan.

- 3) Jenjang, pangkat, status dan posisi dalam organisasi : semakin jauh jenjang dalam organisasi komunikasi akan kurang lancar dan terkesan kaku.
- 4) Pergantian manager: perubahan atau pergantian pimpinan akan mempengaruhi pola komunikasi yang telah terbangun.
- 5) Interpretasi : setiap pimpinan mempunyai pola pikir, pola hubungan dan cara menafsirkan terhadap anggota didalamnya.

Hambatan memang menjadi tantangan yang senantiasa dievaluasi dalam problem organisasi. Organisasi harus menyepakati persoalan tradisi dan aturan khusus yang dibuat, agar tidak terjadi kesalahpahaman diantara anggotanya. Hal ini memang menjadi catatan seorang pemimpin terhadap arah gerak organisasi.

2.3.2 Unit Komunikasi Organisasi

Di dalam buku *komunikasi organisasi* Dr. Arni Muhammad dikatakan, ada beberapa jumlah interaksi yang dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori, yakni: komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil dan komunikasi publik.

1) Komunikasi Interpersonal/Diadik

Merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat diketahui balikkannya. Dalam pandangan lain komunikasi diadik juga dijelaskan mempunyai arti peristiwa komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mencakup semua komunikasi informal dan basa basi.

2) Komunikasi Kelompok Kecil

Istilah komunikasi kelompok kecil merunut kepada hadirnya bagian-bagian kecil di dalam organisasi. Shaw (1976) berpendapat bahwa komunikasi kelompok kecil merupakan suatu

kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh kepuasan satu sama lain, dan berinteraksi untuk beberapa tujuan secara langsung.

3) Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau lewat media.

2.3.3 Peran Komunikasi Organisasi

Peran komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi di suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para anggota maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Dalam organisasi sering mempunyai masalah yang tidak efektif mengenai komunikasi. Peran penting komunikasi dalam organisasi khususnya organisasi kemahasiswaan, memiliki ciri khas yang terletak pada pola komunikasinya. Kesuksesan organisasi sangat dipengaruhi oleh kapabilitas dan kompetensi masing-masing individual dan kerja sama antar anggota dalam organisasi. Peran komunikasi organisasi dapat dikatakan berjalan baik dan efektif apabila setiap anggotanya memperoleh keterangan-keterangan yang jelas dalam menyampaikan pesan, ide, maupun gagasan. Peran komunikasi organisasi mampu membangkitkan semangat orang-orang yang terlibat di dalam sebuah wadah organisasi. Peran komunikasi yang ada dalam suatu organisasi sering kali di anggap sepele oleh anggotanya. Ini terjadi akibat perbedaan pendapat di antara anggotanya.

Komunikasi dalam organisasi khususnya mempunyai hubungan dengan satu atau lebih dimensi struktur organisasi. Komunikasi dengan luar organisasi adalah pertukaran antara organisasi atau masuknya arus informasi dari luar atau lingkungan ke dalam organisasi. Wiryanto (2005) mengatakan bahwa; komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai

pesan organisasi didalam kelompok formal atau informal dari suatu organisasi. Komunikasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi dalam organisasi. Organisasi di pahami sebagai orang-orang yang berinteraksi dan memberi makna kepada interaksi tersebut. Sehingga komunikasi sebagai pembentuk organisasi merupakan kunci sekaligus pemicu bagi berjalanya sebuah organisasi.

Adapun peran komunikasi dalam sebuah organisasi (<https://pakarkom.com/>), yaitu ;

a) Menyampaikan pendapat

Dalam berpendapat terjadi komunikasi timbal balik yang mana pendapat muncul berdasarkan informasi yang diterima oleh komunikan (Effandy dalam Permatasari,2010:09). Melalui sebuah komunikasi organisasi, para anggota bisa menyampaikan pendapat, ide atau informasi dengan muda.

b) Mempererat Persatuan

Mempererat persatuan dalam organisasi bisa menyatukan setiap perbedaan yang ada. Menurut Syarbaini (2010:43) menyatakan bahwa persatuan mengandung arti bersatunya bermacam-macam corak yang beranekaragaman menjadi satu.

c) Mengatur interaksi

Menurut Chaplin (2011:17) interaksi adalah satu relasi antara suatu sistem yang terjadi sedemikian rupa sehingga kejadian yang berlangsung pada satu sistem akan mempengaruhi kejadian yang terjadi pada sistem lainnya. Didalam komunikasi organisasi bukan hanya komunikasi organisasi saja, ada komunikasi verbal dan nonverbal didalamnya. Mengatur interaksi menggunakan pergeseran kepala mata, mengangkat alis, menggangukkan kepala ketika merasa setuju.

d) Menumbuhkan kepercayaan diri

Menurut Lauster (2002:4) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya. Menumbuhkan rasa percaya diri harus dimulai dari dalam diri individu. Dengan adanya komunikasi organisasi, maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan diri pada anggota organisasi tersebut. Para anggota akan mampu dan percaya diri ketika menyampaikan ide atau tanggapan secara langsung.

2.4 Multikulturalisme

Multikultur sendiri mempunyai arti sebagai tempat pembelajaran masyarakat dari berbagai budaya yang berbeda-beda melalui proses komunikasi selanjutnya melahirkan tingkah laku sosial, menyepakati norma dan nilai bersama membangun struktur kelembagaan, secara khusus bisa diartikan pula sebagai proses transaksi pengetahuan dan pengalaman (Purwasito 2015:197). Multikulturalisme sebagai sebuah paham yang menekankan pada kesederajatan atau kesetaraan budaya-budaya lokal tanpa mengabaikan hak-hak dan eksistensi budaya yang lain. Multikulturalisme sering merupakan perasaan nyaman yang dibentuk oleh pengetahuan. Pengetahuan dibangun oleh keterampilan yang mendukung suatu proses komunikasi yang efektif dengan setiap orang dari kebudayaan yang ditemui dalam setiap situasi yang melibatkan kelompok orang yang berbeda latar belakang kebudayaannya.

Kultur atau kebudayaan memang sangat beragam, namun harus dipersamakan atau setidaknya tidak dipertentangkan antara satu konsep dengan konsep lainnya. Multikulturalisme merupakan sebuah ideologi dan sebuah alat wahana untuk meningkatkan derajat manusia dan kemanusiannya, maka konsep kebudayaan harus dilihat dalam perspektif fungsinya bagi kehidupan manusia. Dalam perspektif tersebut, kebudayaan adalah

sebuah pedoman bagi kehidupan manusia, yang juga harus diperhatikan bersama menyangkut kesamaan pendapat dan pemahaman adalah bagaimana kebudayaan itu bekerja melalui pranata-pranata sosial. Sebagai sebuah ide atau ideologi, multikulturalisme terserap kedalam berbagai interaksi yang ada dalam berbagai struktur kegiatan kehidupan manusia yang tercakup dalam kehidupan sosial, kehidupan ekonomi.

“Multikulturalisme pada dasarnya adalah pandangan dunia yang kemudian dapat diterjemahkan dalam berbagai kebijakan kebudayaan yang menekankan penerimaan terhadap realitas keagamaan, pluralitas, dan multikultural yang terdapat dalam kehidupan masyarakat”. Multikulturalisme dapat juga dipahami sebagai pandangan dunia yang kemudian diwujudkan dalam kesadaran politik” (Azyumardi Azra, 2007). Multikulturalisme sebenarnya merupakan konsep dimana sebuah komunitas dalam konteks kebangsaan dapat mengakui keberagaman, perbedaan, dan kemajemukan budaya, baik ras, suku, etnis dan agama.

Keyword berpendapat multikulturalisme dapat dilihat dari dua aspek terminologi, yaitu deskriptif dan normatif.

- 1) S
Secara deskriptif, multikulturalisme mengacu kepada keragaman budaya yang muncul dari masyarakat itu sendiri, di mana dua atau lebih kelompok di dalamnya memiliki sejumlah keyakinan dan praktik yang mampu membangkitkan sebuah perasaan yang berbeda bagi identitas kolektif mereka.
- 2) Secara normatif, multikulturalisme bermakna penguatan positif bahkan merayakan-keragaman, biasanya didasarkan pada hak-hak dari kelompok-kelompok budaya yang berbeda untuk mengakui dan menghargai.

Menurut Perre L. van de Berghe (Sobur, 2014 : 543), masyarakat multikultur mempunyai karakteristik yang khas, yaitu :

- a) Masyarakat tersegmentasi dalam bentuk kelompok-kelompok latar budaya, sub budaya yang berbeda.
- b) Memiliki struktur sosial yang terbagi-bagi ke dalam lembaga- lembaga yang bersifat non parlementer.
- c) Kurang adanya kemauan untuk mengembangkan konsensus antar anggota masyarakatnya tentang nilai sosial yang fundamental.

2.5 Mahasiswa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mahasiswa didefinisikan sebagai orang yang belajar di perguruan tinggi (Kamus Bahasa Indonesia Online, kkbi.web.id). Menurut Siswoyo (2007;121) mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu di perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada setiap mahasiswa yang merupakan prinsip yang saling melengkapi. Disisi lain mahasiswa merupakan insan yang memiliki beberapa dimensi yaitu again dari civitas dan bagaian dari generasi muda yang terlatih sebagai pelaku sejarah yang ikut berperan dan menentukan sejarah perkembangan bangsa Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa adalah calon-calon pemimpin dimasa depan sebagai insan intelektual dan dianggap banyak memiliki kemampuan.