

KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK MENDUKUNG KINERJA PERKANTORAN

Oleh :
Suranto Aw
FIS UNY

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan salah satu faktor untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi perkantoran. Komunikasi efektif dan tingkat kinerja perkantoran berhubungan secara positif dan signifikan.

Memperbaiki komunikasi perkantoran berarti memperbaiki kinerja perkantoran. Argumentasi ini didasari oleh sebuah logika bahwa semua pekerjaan di dalam perkantoran pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap perkantoran itu sendiri.

Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam perkantoran. Sebaliknya apabila komunikasi tidak efektif, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan perkantoran.

Kata kunci : Komunikasi, Kinerja perkantoran

Pendahuluan

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dapat dikemukakan asumsi bahwa apabila komunikasi itu efektif, maka tujuan yang hendak dicapainya kemungkinan besar dapat terlaksana. Secara sederhana, komunikasi dikatakan efektif apabila dalam suatu proses komunikasi itu, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komu-

nikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator.

Dengan demikian, dalam komunikasi itu komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya, sedang komunikan berhasil menerima dan memahaminya. Apabila S adalah pengirim pesan atau komunikator, dan R adalah penerima pesan atau komunikan, maka komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang dikirimkan S dan respon yang diberikan R identik.

$\frac{S}{R} = \frac{\text{makna pesan yang dikirim komunikator}}{\text{makna pesan yang diterima komunikan}} = 1$
--

Nilai 1 yang menunjukkan kesamaan secara bulat dari pesan yang dikirim komunikator dan penerimaan oleh komunikan, sebenarnya sering tidak tercapai. Artinya dalam berkomunikasi kadang-kadang terjadi bias atau mis, yang menyebabkan komunikan tidak dapat menerima dan memahami pesan itu sesuai yang dikehendaki oleh komunikator. Misalnya, seseorang yang hampir tenggelam di laut melambai-lambaikan tangannya untuk meminta pertolongan. Tetapi bagaimana respon temannya yang berada di atas perahu? Ia hanya membalas melambaikan tangan, dan pergi menjauhinya. Kecelakaan laut pun terjadi, disebabkan oleh komunikasi yang gagal.

Di dalam kehidupan perkantoran, komunikasi efektif ini menjadi sebuah kebutuhan. Banyak aturan yang harus dilengkapi penjelasan, dimaksudkan agar kesalah pahaman interpretasi dapat dihindarkan. Apabila salah seorang pegawai kantor merasa belum jelas dengan informasi yang diterimanya, maka lebih baik meminta penjelasan. Hal ini disebabkan, komunikasi yang tidak efektif di kantor bisa jadi mengakibatkan dampak negatif dan kerugian yang serius.

Komunikasi efektif di perkantoran akan sangat membantu peningkatan kinerja dan ketepatan dalam penyelesaian suatu urusan. Ada beberapa indikator komunikasi efektif, ialah:

Pemahaman, ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikan dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedang komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

Kesenangan, yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

Pengaruh pada sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

Hubungan yang makin baik, bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi ka-

dang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

Tindakan, kedua belak pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

Faktor Pendukung Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif menjadi keinginan semua anggota dari suatu organisasi perkantoran. Dengan komunikasi efektif tersebut, pihak-pihak yang terlibat di dalamnya memperoleh manfaat sesuai yang diinginkan. Secara umum ada beberapa karakteristik yang diduga dapat mendukung tercapainya komunikasi yang efektif.

Komunikator

Dalam proses komunikasi, komunikator memegang peran yang sangat penting untuk tercapainya komunikasi efektif. Komunikator sebagai personal mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap komunikan, bukan saja dilihat dari kemampuan dia menyampaikan pesan, namun juga menyangkut berbagai aspek karakteristik komunikator, sebagaimana dijelaskan oleh Jalaluddin Rakhmat (1993: 289):

Ketika komunikator berkomunikasi, yang berpengaruh bukan saja yang ia katakan, tetapi juga keadaan ia sendiri. *"He doesn't communicate what he says, he communi-*

cate what he is". Ia tidak dapat menyuruh pendengar hanya memperhatikan apa yang ia katakan. Pendengar juga akan memperhatikan siapa yang mengatakan. Kadang-kadang "siapa" lebih penting dari pada "apa".

Di perkantoran, peran sebagai komunikator lebih banyak dimainkan oleh para pimpinan. Dari mereka itulah pesan-pesan disebarluaskan kepada para pegawai untuk mencapai tujuan tertentu. Beberapa karakteristik komunikator yang efektif, dapat di sebutkan sebagai berikut:

Kredibilitas, ialah kewibawaan seorang komunikator di hadapan komunikan. Di perkantoran, pemimpin yang kredibel atau berwibawa lebih mudah mempengaruhi para karyawannya. Seorang pemimpin yang berwibawa akan disegani oleh staf. Ciri pemimpin yang berwibawa dapat dilihat dari penampilan yang tenang dan tegas. Apabila pemimpin itu tenang maka dalam berkomunikasi dapat memilih kata-kata yang tepat dan mengena. Apabila pemimpin itu tegas, maka akan dihormati segala keputusan dan tindakannya. Pesan yang disampaikan komunikator yang tingkat kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh kepada perubahan sikap penerima pesan, dari pada jika disampaikan oleh komunikator yang tingkat kredibilitasnya rendah. Kredibilitas pada hakikatnya adalah seperangkat kesan komunikan terha-

dap sifat komunikator. Kredibilitas tidak inhem ada pada diri komunikator, melainkan terletak pada konsep komunikasi.

Daya tarik, hal ini berkenaan dengan keadaan yang menunjukkan penerima melihat komunikator sebagai seorang yang disenangi dalam bentuk peranan yang memuaskan. Jika pihak komunikasi merasa bahwa komunikator mempunyai sifat-sifat yang menarik, maka akan mendorong keterlibatan keduanya dalam hubungan komunikasi yang menyenangkan. Dengan demikian efektivitas komunikasi yang dilaksanakan oleh pimpinan kantor sebagai komunikator, akan dipengaruhi oleh kesan karyawan terhadap daya tarik pimpinan tersebut.

Alexis Tan (1981: 105) mengemukakan bahwa dimensi daya tarik diukur dengan *similarity* (kesamaan), *familiarity* (keakraban) dan *proximity* (kesukaan).

Pada umumnya orang akan lebih tertarik kepada orang lain yang berpandangan sama dengan dirinya, yang sudah terjalin hubungan akrab, serta yang mempunyai sifat-sifat yang menyenangkan.

Satu lagi daya tarik komunikator, yaitu daya tarik fisik (*physical attractiveness*). Artinya, bahwa daya tarik fisik seorang komunikator, memudahkan tercapainya simpati dan perhatian dari komunikasi. Ada kecenderungan bahwa orang cantik atau tampan lebih efektif dalam

mempengaruhi orang lain. Orang yang tampan atau cantik juga lebih mudah memperoleh perlakuan simpatik dan sopan, serta mudah menjadi pusat perhatian.

Kekuasaan, artinya seorang komunikator yang memiliki kekuasaan relatif lebih mudah mempengaruhi bawahannya. Ada rasa sungkan di kalangan bawahan terhadap komunikator yang memiliki wewenang atau kekuasaan itu.

Kemampuan intelektual, ialah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual itu diperlukan oleh seorang komunikator, terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga bisa mewujudkan cara komunikasi yang sesuai.

Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas perkantoran sehari-hari. Komunikator yang memiliki keterpaduan, kesesuaian antara ucapan dan tindakannya akan lebih disegani oleh komunikasi.

Keterpercayaan, kalau komunikator dipercaya oleh komunikasi maka akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap orang lain.

Kepekaan sosial, yaitu suatu kemampuan komunikator untuk memahami situasi di lingkungan perkantoran. Apabila kantor sedang sibuk, maka pemimpin perlu mencari waktu lain yang lebih tepat untuk

menyampaikan suatu informasi kepada karyawan.

Kematangan tingkat emosional, ialah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.

Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan, artinya seorang komunikator perlu memahami kondisi psikologis orang yang diajak bicara. Diharapkan komunikator dapat memilih saat yang paling tepat untuk menyampaikan sesuatu pesan kepada komunikan.

Memiliki lingkup pandangan (*frame of reference*) dan lingkup pengalaman (*field of experience*) tentang diri komunikan. Artinya bahwa komunikator yang memiliki referensi pandangan dan pengalaman tentang komunikan, maka akan lebih mudah menyesuaikan dalam berkomunikasi. Dengan demikian di perkantoran pun, seorang pemimpin yang baik ialah yang memiliki referensi dan memahami latar belakang para pegawainya, misalnya bagaimana watak atau kebiasaan karyawan satu dengan yang lainnya, bagaimana tingkat pendidikannya, apa makanan kesukaannya, kapan ulang tahunnya, dan sebagainya. Pengetahuan dan pengalaman tentang hal-hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk berkomunikasi secara bijak.

Pesan

Agar supaya komunikasi efektif, maka cara penyampaian pesan atau informasi perlu dirancang secara cermat sesuai dengan karakteristik komunikan maupun keadaan di lingkungan sosial yang bersangkutan. Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan tepat, dapat dimengerti, dan dapat diterima komunikan. Jalaluddin Rakhmat (1993: 268) mengatakan bahwa keberhasilan komunikasi sebagian ditentukan oleh kekuatan pesan. Dengan pesan, seseorang dapat mengendalikan sikap dan perilaku komunikan. Agar proses komunikasi terlaksanakan secara efektif, maka perlu dipertimbangkan berbagai teknik sebagaimana diuraikan berikut ini.

Pesan satu sisi (*one sided*) ataukah dua sisi (*two sided*). Hal ini berkaitan dengan cara mengorganisasikan pesan. Organisasi pesan satu sisi, ialah suatu cara berkomunikasi dimana komunikator hanya menyampaikan pesan-pesan yang mendukung tujuan komunikasi saja. Sedangkan pesan dua sisi, berarti selain pesan yang bersifat mendukung, disampaikan pula *counter argument*, sehingga komunikan diharapkan menganalisis sendiri atas pesan tersebut. Apakah dalam menyampaikan pesan itu diorganisasikan secara satu sisi atau dua sisi, tentulah harus disesuaikan dengan karakteristik komunikan yang diha-

dapi. Pesan bersisi satu cenderung lebih efektif apabila:

- (1) komunikasi pada umumnya bersikap bersahabat terhadap komunikator;
- (2) tingkat pendidikan komunikator relatif rendah;
- (3) penyajian pesan dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan;
- (4) komunikasi tidak mengharapkan mendengar argumen yang menentang.

Sedangkan pesan dua sisi, secara teoritis lebih efektif dikenakan pada karakteristik pola komunikasi sebagai berikut:

- a. Pada awalnya komunikasi tidak sekuat dengan komunikasi
- b. komunikasi menyadari argument yang berlawanan sebelum penyajian pesan, atau sewaktu akan diterpa pesan.
- c. Komunikasi memiliki latar pendidikan yang baik (tinggi)
- d. Komunikator menginginkan kejujuran, keterbukaan, serta objektif dalam pesannya dan tidak terlalu menghiraukan hasil komunikasi

Disampaikan secara eksplisist (tersurat) atau implisit (tersirat). Penyampaian pesan secara eksplisit berarti makna pesan sama dengan bunyi pesan yang disampaikan komunikator. Sementara penyampaian pesan implisit makna pesan hanya disamarkan di sebalik bunyi pesan

itu. Misalnya ada seorang karyawan yang datang terlambat, kemudian atasannya memberi komentar "bagus". Makna kata "bagus" di sini tentulah bukan bagus yang sebenarnya sebagai pujian, tetapi sebaliknya atasan tersebut mengungkapkan dalam bahasa sindiran. Jadi apakah pesan itu akan disampaikan secara eksplisit atau implisit tentu harus disesuaikan dengan komunikasi yang dihadapi serta tujuan komunikasi yang hendak dicapai.

Dalam menyampaikan pesan, seorang komunikator tidak perlu terlalu ambisi untuk mencapai hasil-segera. Untuk dapat mempengaruhi komunikasi secara efektif, penyampaian pesan perlu memperhatikan langkah-langkah:

1. *Attention* (perhatian) Artinya bahwa pesannya harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian dari komunikasi. Misalnya seorang pimpinan memulai dahulu dengan mengajak berbincang-bincang secara santai dengan karyawan, tersenyum, menanyakan kesehatan, dan sebagainya sebagai cara untuk menarik perhatian.
2. *Need* (kebutuhan) Artinya bahwa komunikator kemudian berusaha meyakinkan komunikasi bahwa pesan yang disampaikan itu penting bagi komunikasi.

3. *Satisfaction* (pemuasan), dalam hal ini komunikator memberikan bukti bahwa yang disampaikan adalah benar.
4. *Visualization* (visualisasi) komunikator memberikan bukti-bukti lebih konkret sehingga komunikan bisa turut menyaksikan.
5. *Action* (tindakan), komunikator mendorong agar komunikan bertindak positif yaitu melaksanakan pesan dari komunikator tersebut.

Cara penyampaian pesan memang berpengaruh terhadap keefektifan proses komunikasi. Cara penyampaian yang baik, akan memudahkan komunikan dalam menerima dan memahaminya. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika kita menyusun dan merencanakan untuk menyampaikan pesan.

- a) Pesan komunikasi perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
- b) Lambang-lambang yang digunakan haruslah benar-benar dapat dipahami oleh kedua belah pihak, yaitu komunikator dan komunikan. Penggunaan bahasa adalah bahasa yang dipahami ke dua belah pihak.
- c) Pesan-pesan tersebut merupakan sesuatu yang menjadi kepentingan bersama, komunikator dan komunikan. De-

ngan demikian kedua belah pihak berkepentingan langsung dengan pesan tersebut.

- d) Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.

Kinerja Perkantoran

Banyak ahli komunikasi yang memiliki kesamaan pandangan mengenai hubungan antara proses komunikasi dan kinerja perkantoran. Mereka bersepakat bahwa komunikasi efektif dan tingkat kinerja perkantoran berhubungan secara signifikan. Memperbaiki komunikasi perkantoran berarti memperbaiki kinerja perkantoran. Pandangan tersebut mengisyaratkan diterimanya konsep-konsep sebagai berikut:

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu perkantoran. Ketika perkantoran itu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya mesti dilakukan langkah-langkah komunikasi internal secara terencana.

Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan, dan meningkatkan kemajuan sebuah perkantoran.

Perkantoran yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Senantiasa

terjadi komunikasi, kerjasama, saling koreksi, dan terdapat sistem pembagian tugas antarkomponen tersebut.

Suatu perkantoran dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antarkomponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perkantoran tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.

Kinerja perkantoran ialah gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam perkantoran. Dengan demikian ukuran kinerja antara satu orang dengan yang lainnya bisa jadi saling berbeda, oleh karena tugas dan kewenangan jabatannya juga tidak sama. Namun secara mudah dapat dikatakan bahwa indikator kinerja yang positif adalah sikap, perilaku dan aktivitas yang secara nyata mendukung pelaksanaan program kerja dan pencapaian tujuan perkantoran.

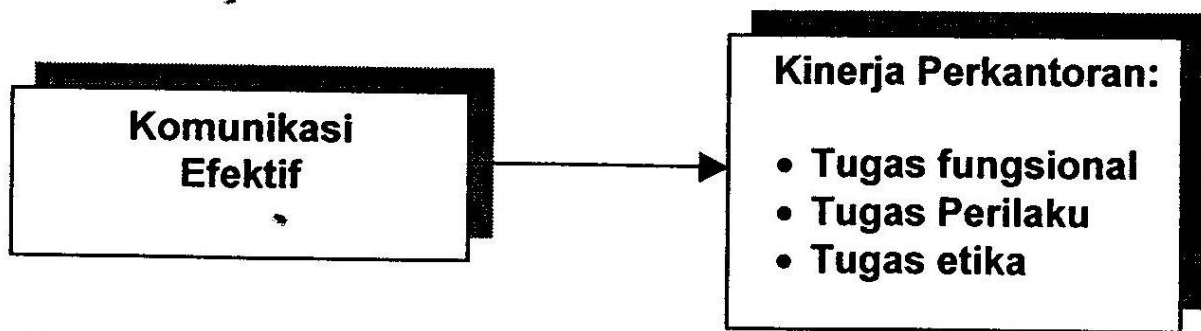
Pada hakikatnya standar kinerja seseorang dalam perkantoran dapat dilihat dari tiga indikator:

Tugas fungsional, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Tugas perilaku, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi antarpersona dengan orang lain dalam perkantoran: bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil, bagaimana ia memberdayakan orang lain, dan bagaimana ia mampu bekerja sama dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan perkantoran.

Tugas etika, ialah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib yang dianut oleh suatu perkantoran.

Hubungan antara komunikasi dengan kinerja perkantoran secara sederhana dapat dideskripsikan, bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja perkantoran. Mengapa? Karena semua pekerjaan di dalam perkantoran pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap perkantoran itu sendiri. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam perkantoran. Sebaliknya apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan perkantoran. Untuk memudahkan pemahaman, periksa gambar berikut:



Gambar : Hubungan antara komunikasi efektif dengan kinerja perkantoran

Gambar tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja perkantoran. Dengan komunikasi yang baik maka seluruh komponen dalam perkantoran itu dapat secara sistematis bekerja dalam satu arah yang sama yaitu untuk meningkatkan produktivitas perkantoran.

Dinamika proses kerjasama untuk mencapai tujuan perkantoran dapat ditingkatkan melalui perbaikan komunikasi. Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler (1976) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, **komunikasi koordinatif**, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, **komunikasi interaktif**, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam per-

kantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja.

Faktor Penghambat Komunikasi

Meskipun proses komunikasi sudah dirancang secara matang, belum tentu tujuan komunikasi tercapai secara efektif. Berikut ini dikemukakan identifikasi faktor-faktor yang mungkin menjadi penghambat.

a. Hambatan sosiologis

Secara sosiologis warga perkantoran berasal dari berbagai golongan dan lapisan yang menimbulkan perbedaan status, ideologi, agama, tingkat pendidikan, status ekonomi yang kesemuanya dapat menjadi hambatan bagi kelancaran komunikasi. Hambatan ini lebih nampak pada pelaksanaan komunikasi formal di perkantoran karena adanya perbedaan kedudukan dan jabatan.

b. Hambatan psikologis

Yakni hambatan berkomunikasi yang disebabkan oleh situasi psikologis yang tidak mendukung. Misalnya berkomunikasi dengan orang yang sedang marah, bingung, cemas, kecewa, atau sedang menaruh prasangka terhadap komunika-

tor, tentu akan menghambat tercapainya tujuan komunikasi.

c. Hambatan semantis

lalah hambatan komunikasi yang disebabkan oleh latar belakang bahasa yang berbeda, contohnya bahasa Indonesia "jangan" (larangan) berbeda makna dengan kata "jangan" dalam bahasa Jawa yang berarti sayur. "Gedang" berarti pisang bagi orang Jawa, tetapi berarti papaya bagi orang Sunda.

d. Hambatan mekanis

Hal ini sering terjadi pada proses komunikasi perkantoran yang menggunakan media, seperti bunyi krotokan pada pesawat telepon, tulisan yang tidak terbaca pada surat, sinyal yang hilang pada telepon seluler, dan sebagainya.

e. Hambatan ekologis

Hal ini disebabkan oleh gangguan yang terjadi di lingkungan ketika proses komunikasi sedang berlangsung. Misalnya saja hujan deras, lalu lintas yang bising, bunyi mesin pabrik yang menderu, semuanya bisa menjadi penghambat kelancaran berkomunikasi.

Hambatan-hambatan di atas tentu merupakan sesuatu yang tidak dikehendaki. Oleh karena itu dengan mengidentifikasi kemungkinan hambatan yang terjadi, sudah dapat dilakukan langkah-langkah antisipatif untuk mencegah kemunculannya. Dengan mencegah kemungkinan terjadinya hambatan, maka peluang

tercapainya komunikasi efektif akan lebih besar.-

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah Hanafi. 1984. *Memahami Komunikasi Antarmanusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Jalaluddin Rakhmat. 1993. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tan, Alexis. 1981. *Mass Communication Theories and Research*. Ohio Columbus: Grid Publishing Inc.
- Wayne Pace, R . 1998. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Biodata Penulis

Suranto, adalah Salah satu staf pengajar pada Program Studi Pendidikan Administrasi perkantoran FIS UNY