

Peran Komunikasi Dalam Organisasi

Azwar Alamsyahdana¹, Khairul Amri Silalahi², Maidiana³

¹²³Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : azwaralamsyah28@gmail.com¹, amrisilalahi124@gmail.com²,
sihombingmaidiana19@gmail.com³

Abstract

This research explores the crucial role of communication in an organizational context. Effective communication is proven to be a key foundation for organizational success, influencing productivity, teamwork, and employee satisfaction. In this context, this research examines various elements of communication, including vertical and horizontal communication, as well as the use of technology to facilitate information exchange. The research findings highlight the importance of communication-oriented leadership and the establishment of an organizational culture that supports the open exchange of information. In conclusion, effective communication is not only a tool for conveying information, but also the key to achieving overall organizational goals.

Keyword: *Communication, Organization, Communication Role*

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi peran krusial komunikasi dalam konteks organisasi. Komunikasi efektif terbukti menjadi fondasi utama untuk keberhasilan organisasi, mempengaruhi produktivitas, kerjasama tim, dan kepuasan karyawan. Dalam konteks ini, penelitian ini memeriksa berbagai elemen komunikasi, termasuk komunikasi vertikal dan horizontal, serta penggunaan teknologi untuk memfasilitasi pertukaran informasi. Temuan penelitian menyoroti pentingnya kepemimpinan yang berorientasi pada komunikasi dan pembentukan budaya organisasi yang mendukung pertukaran informasi yang terbuka. Kesimpulannya, komunikasi yang efektif bukan hanya menjadi alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga kunci untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Komunikasi, Organisasi, Peran Komunikasi.*

Article Info

Received date: 28 November 2023

Revised date: 05 December 2023

Accepted date: 13 December 2023

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan inti yang tak terpisahkan dalam struktur dan keberlanjutan suatu organisasi. Sebagai jembatan yang menghubungkan individu, tim, dan departemen, peran komunikasi dalam konteks organisasi sangat menentukan bagi kesuksesan dan efisiensi operasional. Dalam era yang ditandai oleh perubahan cepat dan kompleksitas global, pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi membentuk, memelihara, dan memperkuat organisasi menjadi esensial.

Peran komunikasi dapat dilihat sebagai fondasi yang membentuk koordinasi yang efektif. Dengan aliran informasi yang lancar, organisasi dapat merespons perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan dengan cepat. Selain itu, komunikasi yang baik juga membantu mendorong kolaborasi di antara anggota tim, menciptakan sinergi yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Tidak hanya itu, komunikasi memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan yang efektif memerlukan pertukaran ide dan pandangan yang terbuka. Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan di mana setiap suara dihargai, memungkinkan organisasi untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap dinamika pasar.

Komunikasi dalam konteks organisasi memiliki peran yang krusial dalam membentuk, mendukung, dan mengarahkan dinamika kerja serta interaksi antarindividu. Sebagai fondasi utama, komunikasi bukan sekadar alat penyampaian informasi, melainkan inti yang membentuk jalinan relasi, merancang kebijakan, dan menentukan arah perusahaan. Dalam era dinamika global dan perkembangan teknologi yang pesat, pemahaman mendalam tentang peran komunikasi menjadi semakin vital dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks.

Melalui pemahaman tentang peran komunikasi dalam manajemen konflik, organisasi dapat mengatasi tantangan dengan lebih efektif. Komunikasi yang baik membuka jalur dialog,

memungkinkan penyelesaian konflik yang konstruktif, dan menciptakan suasana yang mendukung pertumbuhan dan pembelajaran.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana dinamika komunikasi membentuk perilaku individu, memengaruhi kualitas hubungan interpersonal, dan akhirnya, menciptakan ekosistem organisasi yang produktif. Penelitian lebih lanjut tentang peran komunikasi ini menjadi semakin vital mengingat perkembangan teknologi dan globalisasi yang mengubah cara organisasi beroperasi.

Melalui pemahaman mendalam terhadap peran komunikasi dalam organisasi, kita dapat merinci dampaknya terhadap produktivitas, kepuasan karyawan, dan pencapaian tujuan strategis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam peran komunikasi sebagai elemen kunci yang membentuk struktur organisasi dan menciptakan dasar yang kokoh untuk pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang.

METODE

Penulis menulis penelitian ini menggunakan metode studi pustaka Menurut J. Supranto seperti yang dikutip Ruslan dalam bukunya metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, bahwa studi kepustakaan adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan (Ruslan, 2008:31). Studi kepustakaan digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.

Penulis juga menggunakan studi literatur. Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), Studi Literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Pengertian Lain tentang Studi literatur adalah mencari referensi teori yang relefan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan.

Secara Umum Studi Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, istilah Studi Literatur ini juga sangat familier dengan sebutan studi pustaka. Dalam sebuah penelitian yang hendak dijalankan, tentu saja seorang peneliti harus memiliki wawasan yang luas terkait objek yang akan diteliti. Jika tidak, maka dapat dipastikan dalam persentasi yang besar bahwa penelitian tersebut akan gagal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Dasar Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses pertukaran atau menyampaikan informasi antar individu, baik itu dilakukan dengan bahasa, dengan simbol simbol, dengan sinyal-sinyal maupun dengan perilaku atau tindakan yang ditujukan dari individu dengan individu yang lainnya. Dalam kamus bahasa Indonesia, komunikasi diartikan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Tim Redaksi, 2005).

Dari penjelasan diatas maka unsur dalam komunikasi harus minimal ada 2 yaitu pihak yang berkomunikasi dan materi atau bahan yang dikomunikasikan dan dari kedua belah pihak saling sama dalam memahami materi komunikasi tersebut.

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi yang menjadi salah satu sumber daya untuk menjaga, memelihara, memajukan dan mengembangkan organisasi secara dinamis sesuai dengan tujuannya. Di samping itu komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses penyampaian informasi berupa gagasan, pendapat, penjelasan, saran-saran dan lain-lain dari sumbernya kepada dan untuk memperoleh, mempengaruhi atau merubah respon sesuai dengan yang diinginkan sumber informasi (Nawawi, 2000:99).

Rubben (dalam Muhammad. 2001:3) memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: Komu-nikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya. dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Dari

pandangan di atas dapat dilihat bahwa dalam proses komunikasi mempunyai hubungan yang sangat erat antara satu bagian dengan bagian yang lainnya dan mempunyai beberapa tahap untuk tetap saling melakukan hubungan. Dalam kenyataan yang ada komunikasi akan muncul dalam setiap proses organisasi. Bahkan dapat diilustrasikan bahwa organisasi yang tanpa komunikasi diibaratkan manusia yang kekurangan aliran darahnya, apabila kurang darahnya manusia yang menjadi lemah, demikian pula sebaliknya.

Ruber (1988), mengemukakan bahwa komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Komunikasi didefinisikan oleh Ruber (1988) sebagai suatu proses di mana manusia sebagai individu dalam hubungannya, dalam kelompok organisasi dan dalam masyarakat yang menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Informasi yang dimaksud adalah kumpulan data, pesan, susunan isyarat dalam cara tertentu dan memiliki arti berguna bagi sistem tertentu baik bersifat fakta, fiksi, humor, bujukan, dan lain sebagainya. Sementara itu Seiler (1988) menjelaskan secara universal mengenai komunikasi sebagai proses di mana simbol verbal, non-verbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti

Pengertian komunikasi menurut Berelson dalam Effendy, adalah "Penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan dan lain-lain melalui penggunaan simbol kata, gambar, angka, grafik dan lain-lain (Effendy, 1992).

Sehingga dari paparan diatas dapat dinyatakan bahwa komunikasi merupakan proses yang terjadi dalam berbagai wilayah baik itu interpersonal, intrapersonal, kelompok organisasi, maupun masyarakat.

Frank Dance dalam Suciati menerangkan, langkah dasar untuk menuju kepada penjelasan komunikasi dengan jalan membuat elemen dasar untuk untuk membedakan komunikasi dengan konsep lainnya. Menurutnya ada 3 hal yang termasuk dalam elemen dasar tersebut :

1. Level observasi
2. Level kesengajaan
3. Level kognitif.

Berdasarkan pendekatan yang disampaikan oleh Frank Dance, maka diantara definisi komunikasi adalah :

1. Proses yang menghubungkan bagian-bagian yang terputus dari dunia satu ke dunia yang lainnya.
2. Alat pengiriman pesan-pesan militer, perintah-perintah, dan sebagainya seperti telepon, telegraf dan radio.
3. Suatu situasi dimana sumber mentransmisikan suatu pesan pada penerima dengan maksud secara sadar untuk mempengaruhi orang lain.
4. Komunikasi adalah suatu pertukaran verbal dari suatu pemikiran atau ide.
5. Komunikasi adalah transmisi informasi (Suciati,2015).

Thomas M. Scheidel dalam Mulyana menjelaskan, kita berkomunikasi untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang yang berada disekitar kita, mempengaruhi orang, namun tujuan utama dalam berkomunikasi adalah mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.

Gordon I. Zimmerman dalam Mulyana membagi tujuan komunikasi dalam dua hal besar. Pertama, komunikasi digunakan untuk menyelesaikan tugas tugas yang penting bagi kebutuhan kita, disini terjadi pertukaran informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, kedua, berkomunikasi untuk berhubungan dengan orang lain, terjadinya pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain (Mulyana, 2001).

Sedang Rudolph F. Verderber menyatakan komunikasi itu mempunyai dua fungsi, pertama, fungsi sosial, bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, misalnya apa yang akan kita makan, bagaimana persiapan kita untuk menghadapi ujian, atau tugas yang harus kita selesaikan dalam seminggu.

Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson juga mengemukakan fungsi dari komunikasi yakni, pertama untuk kelangsungan hidup sehari-hari, kedua untuk kelangsungan kehidupan bermasyarakat,

sedang William I. Gorden menyatakan fungsi komunikasi ada empat macam yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, serta komunikasi instrumental.

Pertama, komunikasi sosial amat penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, bisa bekerja sama dengan anggota masyarakat. Komunikasi digunakan untuk menata diri dalam lingkungan sosial, juga digunakan agar bisa menyatu dengan masyarakat sekitar kita, bagaimana kita bersikap dan berperilaku, memperlakukan orang lain, itu semua bisa dipelajari lewat komunikasi yang terus menerus dengan masyarakat.

Lewat komunikasi dengan orang lain, serta hubungan yang hangat, kita bisa memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita. Tanpa asuhan dan pendidikan manusia akan mengalami kemerosotan emosional dan intelektual. kebutuhan emosi bisa kita dapatkan lewat keluarga, orang dekat, kerabat, kawan sebaya, masyarakat umum. Biasanya orang yang tidak terpenuhi kebutuhan kasih sayang serta kehangatan dari keluarga, dan dari sekelilingnya, jiwanya akan terasing dan akan cenderung berperilaku agresif, pada puncaknya bisa terwujud dalam bentuk kekerasan kepada orang lain.

Kedua, komunikasi ekspresif, komunikasi untuk menyampaikan perasaan perasaan (emosi) kita. Hal ini dikomunikasikan melalui pesan nonverbal, perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, sedih, takut, prihatin, marah dan benci, disampaikan lewat kata-kata, terutama lewat perilaku nonverbal.

Ketiga, komunikasi ritual, biasanya komunikasi ini dilakukan secara kelompok, wujudnya seperti pelaksanaan upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, pernikahan, hingga upacara kematian. Dalam kegiatan diatas orang mengucapkan kata-kata dan menunjukkan perilaku tertentu yang bersifat simbolik. Melaksanakan ibadah sholat, naik haji, membaca kitab suci, upacara wisuda, perayaan lebaran termasuk juga dalam bentuk komunikasi ritual. Mereka yang bersama dalam kegiatan tersebut saling menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, agama, ideologi, suku, bangsa dan negara mereka.

Keempat, komunikasi instrumental, komunikasi ini mempunyai beberapa tujuan, untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan bisa juga untuk menghibur.

Komunikasi tidak saja digunakan untuk membangun dan menciptakan hubungan namun bisa juga digunakan untuk menghancurkan hubungan. Sebagai instrument komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, misal untuk memperoleh simpati, pujian, menimbulkan kesan baik, empati, keuntungan material, ekonomi, tujuan jangka pendek ini bisa dilakukan dengan taktik-taktik verbal dan nonverbal seperti berbicara sopan, mengobrol janji, berpakaian necis dan lain-lain, sedang untuk jangka panjang bisa lewat kemampuan komunikasi, misal, keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Pengelolaan kesan yang terus dilakukan dapat digunakan mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan dalam karir, untuk memperoleh kekuasaan, jabatan, penghormatan sosial dan kekayaan. Para pemimpin besar biasanya juga seorang komunikator yang hebat.

Pengertian Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani, yakni organon atau “alat”. Dalam lingkup ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari sebagai objek penelitian oleh antara lain ilmu sosiologi, ekonomi, politik, psikologi, antropologi, sejarah, dan manajemen. Secara konseptual terdapat dua pengertian yang berbeda untuk istilah organisasi (*organization*) sebagai kata benda, yakni wadah sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama dan pengorganisasian (*organizing*) sebagai kata kerja, yakni suatu proses dan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari upaya membangun dan mengembangkan organisasi atau sebagai salah satu fondasi manajemen. (Effendhie, 2011).

Banyak pendapat beberapa ahli tentang pengertian komunikasi terdapat puluhan bahkan ratusan tentang pengertian komunikasi berikut beberapa pengertian komunikasi menurut beberapa ahli. Dalam buku Erni Rernawan (2011: 15), dikutip pengertian organisasi dari Mathis and Jackson sebagai berikut: “Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”. Dalam buku Malayu S.P. Hasibuan, (2014: 24-25),

terdapat kutipan pengertian organisasi sebagai berikut. Louis A. Allen: “Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan”. James D. Mooney: “Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia, untuk mencapai tujuan bersama”. Chester I. Benhard: “Organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Begitu juga dalam buku Achmad Sobirin (2007: 5-7) terdapat kutipan mengenai pengertian organisasi, diantaranya adalah pendapat Stephen Robbins: “Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai satu tujuan tertentu”. David Cherrington: “Organisasi adalah sistem sosial yang mempunyai pola kerja yang teratur yang didirikan oleh manusia dan beranggotakan sekelompok manusia dalam rangka untuk mencapai satu tujuan tertentu”. M. George dan Gareth Jones: “Organisasi adalah kumpulan manusia yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi”. David Jaffe: “Organisasi adalah unit sosial atau entitas sosial yang didirikan oleh manusia untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan sekelompok manusia minimal dua orang, mempunyai kegiatan yang terkoordinir, teratur dan terstruktur, didirikan untuk mencapai tujuan tertentu dan mempunyai identitas diri yang membedakan satu entitas dengan entitas lainnya”.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat diatas organisasi adalah perkumpulan antara 2 orang atau lebih yang bertujuan untuk kepentingan Bersama atau demi kemajuan suatu organisasi. organisasi juga suatu entitas yang terstruktur dan memiliki keanggotaan yang ditujukan untuk mencapai tujuan atau misi tertentu. Dalam konteks lebih luas, organisasi melibatkan pembagian tugas, penentuan peran, dan hubungan hierarkis antar anggota. Faktor seperti budaya organisasi, nilai-nilai bersama, dan sistem komunikasi memainkan peran kunci dalam membentuk identitasnya. Organisasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, termasuk bisnis, pemerintahan, dan lembaga non-profit, dengan tujuan mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan efisiensi. Perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal dapat mendorong adaptasi dan evolusi organisasi seiring waktu.

Struktur dalam Organisasi

Struktur organisasi dapat dipandang dengan berbagai cara, sebagai suatu objek empiris, sekumpulan hubungan yang dirun dingkan, sebuah system atau suatu pembawa proses social (McPhee, 1985, dalam R Wayne Pace,2006:234). Sedangkan Stephen P Robbins, 2005:217) menyatakan struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokkan, dan di koordinasikan secara formal. Selanjutnya Wayne Pace mengatakan bahwa struktur organisasi menjadi perhatian bagi pekerja dalam organisasi karena akan menunjukkan arah aliran informasi berhubungan langsung dengan bagaimana seharusnya pekerjaan dilakukan dan siapa yang memiliki akses ke dalam informasi serta siapa yang me ngendalikan informasi. Dari pernyataanter sebut dapat ditarik suatu simpulan bahwa aliran informasi dalam organisasi bergantung pada struktur organisasi.

Distorsi pesan adalah ketidaksesuaian/ ketidaktepatan isi pesan yang diterima oleh anggota dengan yang dikirim oleh pengurus/pimpinan organisasi. Dalam organisasi wajar kalau terjadi adanya pemimpin atau pengurus dan bawahan atau anggota. Pengurus organisasi akan bekerja secara manajerial artinya akan mengurus hal-hal yang bersifat pengambilan keputusan atau menentukan arah gerak dari organisasi, sedangkan anggota akan melaksanakan kegiatan yang mendukung keputusan dari pengurus.

Distorsi pesan dapat terjadi karena beberapa faktor yang dapat dikategorikan menjadi 3 bagian yaitu : faktor dari dalam organisasi dan faktor dari luar organisasi. Faktor dari dalam organisasi :

1. Kedudukan dalam Organisasi.

Posisi seorang pimpinan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi cara orang dalam berkomunikasi. Pimpinan organisasi akan menjaga jarak ketika ber hubungan dengan bawahannya, pem bicaraan yang ada diusahakan terjadi secara formal dan singkat. Sehingga menutup kemungkinan bawahan untuk menanyakan tugas yang diberikan secara detail.

2. Hirarkhi dalam Organisasi

Susunan hirarkhi dalam organisasi menunjukkan adanya seseorang yang mempunyai kedudukan superior dan yang lain adalah bawahannya. Antara pimpinan dan bawahan ada perbedaan status

dan persepsi tentang organisasi. Seorang pimpinan perusahaan akan senantiasa berpikir untuk mengembangkan perusahaan, sementara karyawan hanya berpikir tentang tugas yang diberikan. Perbedaan status dan persepsi tentang organisasi ini mempengaruhi cara berkomunikasi. Seorang pimpinan organisasi hanya membutuhkan masukan dari bawahannya, bukan suatu usulan atau lebih-lebih mengenai hal-hal yang cenderung menggoncang posisi pimpinan.

3. Sistem, Aturan dan Kebijakan dalam Organisasi

Sistem, aturan dan kebijaksanaan sangat mempengaruhi cara-cara orang dalam berkomunikasi. Organisasi mempunyai sistem, aturan yang membedakan antara pimpinan dan karyawan. Perbedaan ini juga dalam hal berkomunikasi, komunikasi yang ada bersifat personal dan formal. Akibatnya komunikasi antara karyawan dan pimpinan sangat kurang, karena terikat dengan aturan yang formal, sehingga pesan dan informasi mengalami distorsi.

Adapun faktor dari luar organisasi yang mempengaruhi adanya distorsi pesan antara lain :

1. Keterbatasan individu

Dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan adanya kemampuan individu untuk mengolah pesan yang diterimanya. Keterbatasan kemampuan individu untuk mengolah pesan akan menyebabkan adanya *misscommunication* yang menyebabkan adanya distorsi pesan.

2. Bahasa

Penggunaan istilah-istilah dalam bahasa seringkali mempunyai arti yang mendua, sehingga individu dalam menangkap pesan menjadi ragu-ragu. Keraguan individu ini akan menyebabkan adanya distorsi pesan.

3. Framming

Dalam kehidupan bermasyarakat ada sesuatu yang sudah terkonsep dalam pikiran yang sulit untuk diubah. Adanya *framming* itu menyebabkan organisasi itu sulit untuk menerima hal-hal yang baru, sehingga pesan-pesan perubahan dalam organisasi tidak mendapatkan perhatian dari anggota.

Komunikasi dalam Organisasi

Adapun komunikasi dalam organisasi berkaitan erat dengan pernyataan Schein (1992) yang menyatakan bahwa organisasi sangat erat kaitannya dengan proses koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsinya melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Itulah sebabnya, organisasi memiliki karakteristik tertentu seperti adanya struktur, tujuan, saling terhubung dan tergantung pada komunikasi manusia di dalamnya untuk mengkoordinasikan aktivitas organisasi tersebut dalam mencapai tujuan.

Dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang mampu mengembangkan sikap anggota untuk merubah pola pikir dan pola perilakunya sehingga sejalan dengan apa yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut. Redding dan Sanborn dalam Arni Muhammad (2005:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Sedangkan Zelko dan Dance (Arni Muhammad, 2005; 66) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling bergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Arah dan aliran komunikasi dalam organisasi, seringkali juga disebut dengan jaringan komunikasi dalam organisasi menunjukkan adanya adanya aliran informasi, bagaimana informasi itu disampaikan. Dalam hal ini ada 2 (dua) bentuk komunikasi yaitu komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas.

a. komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah sangat dibutuhkan oleh pengurus di tingkat bawah dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Pola penyebaran informasi membawa resiko terjadinya distorsi pesan, sehingga pesan yang disampaikan ke anggota menjadi kabur atau tidak dapat ditangkap maknanya secara jelas. Ini disebabkan karena :

- a) pengirim berita/pesan. Pengirim pesan mengirimkan pesannya secara garis besar, sehingga perlu adanya penafsiran kembali tentang isi pesan yang disampaikan oleh penerima pesan.
- b) penerima berita/pesan. Penerima pesan yang takut akan terjadinya kesalahan atau keterbatasan kemampuan dalam menginterpretasikan pesan yang diterima, akan meneruskan pesan yang diterimanya sebagaimana adanya, dan pengurus di tingkat bawahnya yang diminta untuk menginterpretasikan isi pesan.

b. komunikasi ke atas.

Komunikasi dari bawahan kepada atasan sebenarnya sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi, karena atasan akan mempunyai data yang dapat dipakai untuk membuat kebijakan-kebijakan baru bagi organisasi. Pada kenyataannya komunikasi dari bawahan kepada atasan atau komunikasi ke atas sangat sulit dilakukan karena : dari pihak atasan Atasan jarang sekali menerima keluhan-keluhan dari bawahan, karena apa yang sudah diputuskan dalam rapat pengurus menjadi suatu pedoman yang baku bagi organisasi dan harus dilaksanakan apa adanya. Sehingga keluhan dari bawahan tidak berguna bagi atasan dalam pengembangan organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses mengirimkan dan menerima informasi/pesan dan pemindahan arti dalam kelompok formal ataupun informal pada suatu organisasi (Clampitt, 2017). Adapun pendapat lain dari Goldhaber (1986) sebagai proses menciptakan saling tukar menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Adapun Clampitt (2017) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi dari top-down, bottom-up, dan integrative yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan pesan, sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman serta menyelesaikan permasalahan dalam organisasi. Dijelaskan oleh Clampitt (2017) bahwa dampak positif dari komunikasi yang baik dan cukup dalam organisasi adalah dapat meningkatkan produktivitas individu dan organisasi, karena aliran informasi dan ide-ide mengalir dengan cukup baik dan lancar, serta adanya manajerial yang dapat menampung ide-ide dan melanjutkan pada usulan strategi yang bermanfaat bagi organisasi Dalam hal ini, pemimpin atau manajemen akan mendapatkan masukan dan gagasan yang sesuai dan melingkupi semua kebutuhan organisasi serta permasalahan utama yang perlu diselesaikan.

Semakin besar organisasi, akan semakin kompleks proses komunikasi, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat menjadi penghambat dalam komunikasi. Dimensi komunikasi organisasi yang dijelaskan oleh Clampitt (2017) adalah komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi antar anggota organisasi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antar pimpinan dengan bawahan dan sesama anggota organisasi baik komunikasi antar pribadi ataupun kelompok, proses komunikasi primer ataupun sekunder sehingga terdapat dua arah, yaitu komunikasi vertikal dan horizontal). Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antarpimpinan organisasi dengan lingkungan luar, sehingga ada proses timbal balik.

Proses Komunikasi dalam Organisasi

Melalui proses komunikasi akan dapat ditentukan keputusan apa yang akan dilakukan oleh setiap individu atau kelompok tentang bagaimana menentukan langkah atau hasil yang akan diperoleh ke depan, karena dengan komunikasi akan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan apakah kerjasama dapat dilanjutkan atau tidak dapat dilanjutkan.

Komunikasi sangat berperan dalam menjaga kebutuhan manusia, karena komunikasi dibangun sebagai sebuah mekanisme penyesuaian diri untuk manusia. Mekanisme penyesuaian diri adalah alat bagi manusia yang digunakan untuk menolong mereka mengenali dan merespon yang mengancam eksistensinya. Komunikasi menolong orang tetap selamat karena mereka diberikan informasi tentang ancaman yang akan datang dan menolong mereka menghindari atau mengatasi ancaman-ancaman ini (Kreps 1986:170).

Apa yang dikemukakan di atas menjelaskan bahwa komunikasi memang sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia sebagai proses penyampaian informasi dan pengertian dari orang yang satu kepada orang lain). Berdasarkan pengertian komunikasi yang dipaparkan di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa komunikasi merupakan pertukaran pesan antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk merubah perilaku individu. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi, atau secara keseluruhan. sebagai makhluk sosial yang satu sama lainnya akan berinteraksi agar mereka tetap eksis baik sebagai individu maupun sebagai anggota kelompok dalam suatu masyarakat yang lebih luas. Sementara itu seorang ahli komunikasi.

Ross (1997: 110) mengatakan bahwa komunikasi sebagai “Proses di dalamnya mencakup pengertian, pemilihan dan pengiriman simbol-simbol dalam suatu cara untuk membantu seorang pendengar untuk merasa dan melukiskan kembali pikirannya yang berisikan pemahaman dari

pemikiran si pengirim pesan”. Penjelasan ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan simbol aktivitas yang menggunakan orang dalam menolong mereka menginterpretasikan suatu pesan. Melalui proses tersebut diupayakan agar adanya data menjadikan informasi yang disampaikan akan menghasilkan penafsiran dan akan membantu untuk menolong predikat ke depan terhadap suatu rencana, dengan demikian komunikasi tersebut dapat merespon pesan dengan pemahaman yang kreatif.

Hambatan dalam Komunikasi Organisasi dan Bagaimana Cara Mengatasinya

Kurang berhasilnya komunikasi dalam organisasi disebabkan antara lain karena karakteristik sifat dinamis yang dimiliki oleh organisasi, dimana organisasi merupakan sebuah sistem terbuka yang terus menerus mengalami perubahan karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungan sekitar dan perlu menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang selalu berubah tersebut. Keadaan lingkungan yang dimaksud dapat berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi, dan dapat mempengaruhi proses komunikasi dalam organisasi yang kemudian juga berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu unsur dari lingkungan internal adalah faktor pimpinan organisasi dan gaya kepemimpinan dalam organisasi.

Selain faktor pimpinan, faktor pesan dan cara penyampaian pesan juga mempengaruhi jalannya komunikasi dalam organisasi.. Penggabungan media lisan dan tulisan serta gambar dilakukan agar komunikasi dapat berjalan lebih efektif. Pemilihan pesan juga disesuaikan dengan sasaran penerima pesan pada saat terjadi komunikasi oral secara tatap muka.

Untuk dapat mengelola dan meminimalisir permasalahan atau hambatan yang disebabkan oleh keadaan lingkungan internal organisasi dalam proses komunikasi organisasi, diperlukan suatu komunikasi yang efektif. Suatu kegiatan komunikasi dikatakan berjalan secara efektif jika antara lain tujuan dari kegiatan komunikasi tersebut tercapai. Pace, Peterson, dan Burnett (dalam Effendy, 2011: 32) menyatakan bahwa tujuan utama kegiatan komunikasi adalah untuk memastikan komunikasi memahami makna dari pesan yang diterima (to secure understanding), terus memelihara dan membina penerimaan tersebut (to establish acceptance), dan memotivasi komunikasi untuk melakukan suatu kegiatan (to motivate action). Hal senada juga disampaikan Ludlow dan Panton (1996) bahwa ukuran manajemen komunikasi yang efektif adalah bahwa informasi disampaikan dan hubungan dibangun dari penyampaian informasi tersebut

SIMPULAN

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua pihak atau lebih dengan tujuan saling memahami. Kesuksesan komunikasi melibatkan penggunaan bahasa yang jelas, pemahaman konteks, dan keterlibatan aktif. Faktor seperti persepsi, budaya, dan keterbukaan memainkan peran penting dalam dinamika komunikasi. Kesimpulannya, komunikasi yang efektif membangun hubungan yang kuat dan mendukung kolaborasi yang baik.

Organisasi adalah entitas terstruktur dengan keanggotaan yang bekerja bersama mencapai tujuan bersama. Budaya, nilai-nilai, dan komunikasi berperan dalam membentuk identitasnya. Organisasi dapat bermacam bentuk, dari bisnis hingga lembaga non-profit, dan dapat mengalami perubahan sebagai respons terhadap dinamika internal dan eksternal. Keberhasilan organisasi bergantung pada efisiensi pengelolaan sumber daya dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan.

Dalam konteks organisasi, komunikasi menjadi tulang punggung yang mendukung kolaborasi, pemahaman, dan pencapaian tujuan bersama. Proses komunikasi yang efektif melibatkan pertukaran informasi yang jelas dan akurat antara berbagai tingkatan dan fungsi dalam organisasi. Bahasa yang dipahami secara bersama, baik lisan maupun tertulis, memainkan peran penting dalam menghindari miskomunikasi.

Budaya komunikasi organisasi, yang mencakup norma-norma dan nilai-nilai terkait dengan cara berkomunikasi, turut membentuk dinamika internal. Organisasi yang mendorong keterbukaan dan partisipasi aktif anggotanya cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan kreativitas.

Manajemen konflik juga merupakan aspek penting dari komunikasi organisasi. Kemampuan untuk mengatasi perbedaan pendapat dengan cara yang konstruktif dan mengelola ketegangan dapat menghindarkan konflik yang merugikan produktivitas. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi dan

peningkatan keterampilan interpersonal seringkali menjadi fokus penting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Kesimpulannya, komunikasi yang baik dalam organisasi tidak hanya mencakup pertukaran informasi fungsional tetapi juga membangun hubungan yang sehat antaranggota, menciptakan budaya kerja yang inklusif, dan mendukung adaptasi terhadap perubahan internal maupun eksternal.

REFERENSI

- Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, 2005.
- Achmad Sobirin. 2007. Budaya organisasi, Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Clampitt, P.G. (2017). *Communication for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions, Sixth Edition*. SAGE: USA.
- Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001).
- Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana, "Dinamika Komunikasi". (Bandung: Remaja Rosda Karya. 1992).
- Erni Rernawan. 2011. *Organization culture, budaya organisasi dalam perspektif ekonomi dan bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Goldhaber, G.M. (1986). *Organizational Communication*. Iowa Wm. Brown Publisher.
- Kreps, Gary L. 1986. *Organizational Communication Theory and Practice*. Logman Inc. New York.
- Ludlow, R. & Panton, F. (1996). *The Essence of Effective Communication (Komunikasi Efektif)* (terjemahan Deddy Jacobus). Yogyakarta: Andi.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2014. *Organisasi dan motivasi, dasar peningkatan produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadadi. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintah dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Gadjah Mada Universitas Press. Yogyakarta. 1985. *Organisasi Sekolah dan Pengelolaan Kelas*. Gunung Agung. Jakarta.
- Ruslan, Rusady. (2008). *Kiat dan Strategi Kampanye Publik Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruber, B.D. (1988). *Communication and Human Behavior*. New York: Macmilland Publishing Company.
- Suciati, Psikologi Komunikasi, sebuah tinjauan teoritis dalam prespektif Islam (Yogyakarta, Bukulitera, 2015).
- Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture & Leadership*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Tim Redaksi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).
- Wayne Pace R dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, 2005.