

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PEGAWAI DI KEPROTOKOLAN DAN KEUANGAN KANTOR GUBERNUR PROVINSI SUMATERA BARAT

Rina Wiyanti¹; Yummil Hasan²; Usman³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
yummilhasan@gmail.com

ABSTRACT :

This research uses a qualitative method, with a descriptive approach. This study tried to obtain data in the form of written or oral words from several informants. The pattern of communication that occurs in the general bureau of the Governor's Office of West Sumatera Province is the Linear communication pattern, because in this pattern communicators and communicants face to face or the occurrence of feedback. Communication between superiors and subordinates in the public bureau by way of face to face. But not only face to face, but also done through non-electronic media such as letters, bulletin boards and so on or electronic media such as e-mail, whatshap, telephone and so on. The results showed that in the general bureau of the governor's office in the province of West Sumatra, the communication pattern was effective. In the public bureau, if there is a conflict between fellow subordinates, then the boss's way of resolving the problem is by asking for food.

Keywords : *organizational communication; organizational communication patterns*

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berusaha memperoleh data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari beberapa Informan. Pola komunikasi yang terjadi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat adalah pola komunikasi Linear, karena pada pola ini komunikator dan komunikan bertatap muka langsung atau terjadinya feedback. Komunikasi antara atasan dengan bawahan di biro umum dengan cara bertatap muka. Tetapi tidak hanya bertatap muka saja, namun juga dilakukan dengan melalui media non-elektronik seperti surat, papan pengumuman dan sebagainya atau media elektronik seperti email, whatshap, telephon dan sebagainya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di biro umum kantor gubernur provinsi sumatera barat pola komunikasinya sudah efektif. Di biro umum, jika terjadi suatu konflik antara sesama bawahan, maka cara atasan menyelesaikan masalah tersebut dengan mengajak makan.

Kata kunci : *komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi*

PENDAHULUAN

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan di pasar, dalam masyarakat atau dimana

saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. (Arni Muhammad, 2015:1)

Berdasarkan penjelasan di atas, Allah jelaskan pula dalam surat al-Ahzab ayat 70, tentang berbicara yang benar.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar, (Q.S: 33:70)

Berdasarkan ayat diatas, menjelaskan bahwa kita sebagai manusia dianjurkan untuk berbicara atau memngatakan perkataan yang benar. Manusia diberikan akal dan kepandaian dalam berbicara oleh Tuhannya untuk berkomunikasi dengan lainnya. Berbicara dari ayat ini dapat kita artikan sebagai cara berkomunikasi atasan, bawahan atau seluruh anggota dalam suatu organisasi.

Proses komunikasi adalah keniscayaan dalam diri manusia untuk mengenal realitasnya. Proses komunikasi yang baik harus saling mengerti satu sama lain. Manusia menurut pandangan ini tidak bisa melepaskan ketergantungannya pada orang lain. Namun, harus diakui pula munculnya kerja sama tersebut tidak terjadi semata-mata bersifat alamiah, tetapi karena keterbatasan masing-masing individu. Oleh sebab itu, kerja sama antara dua orang atau lebih sesungguhnya bertujuan agar diantara mereka bisa saling

membantu untuk mencapai tujuan. (Arni Muhammad, 2015:1)

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi dapat juga diartikan hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. (AW. Widjaja, 1986:1) Komunikasi dapat dibayangkan sebagai suatu proses atau aliran. Masalah komunikasi terjadi bila penyimpangan atau rintangan dalam aliran tersebut. Dalam bagian ini kami menggambarkan proses tersebut berkaitan dengan model komunikasi, memperhatikan bagaimana distorsi dapat mengganggu proses, dan mengemukakan kegelisahan komunikasi sebagai suatu gangguan lain yang potensial. Sebelum komunikasi berlangsung, perlu diungkapkan suatu maksud sebagai pesan untuk disampaikan, maksud itu bergerak antara suatu sumber dan penerima. (Stephen, 2003:5)

Untuk itu ada tiga pola komunikasi organisasi yaitu :

a. Komunikasi ke bawah (komunikasi dari atasan ke bawahan atau staf)

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan, dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

b. Komunikasi ke atas (komunikasi dari bawahan atau staf ke atasan)

Komunikasi ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan

untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan kepada mereka mengenai kemajuan kesasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi yang terjadi di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama. Berdasarkan hasil observasi sebelumnya, telah terlihat bahwa di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat, antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya serta sesama bawahan, tidak pernah dikabarkan bermasalah dalam proses komunikasinya. Padahal di dalam sebuah kantor sangat banyak sekali karyawan atau staf yang mempunyai karakter yang berbeda dan sudah pasti dalam sebuah organisasi saling melakukan komunikasi. Namun komunikasinya berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di biro umum kantor gubernur Provinsi Sumatera Barat dengan mengambil sebuah judul yaitu " pola komunikasi organisasi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat. Disini penulis akan melihat secara detail pola komunikasi organisasi yang digunakan dalam proses interaksi sosialnya.

Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks, namun sekarang ini kemajuan teknologi yang canggih telah merubah cara kita berkomunikasi secara drastis.

Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap belaka, melainkan bentuk dari apa saja interaksi, senyuman, anggukan kepala yang membenarkan hati, sikap badan, ungkapan minat, perhatian yang mendukung diterimanya pengertian sikap dan perasaan yang sama. Diterimanya pengertian yang sama adalah merupakan kunci dalam komunikasi.

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sosial, karena kodrat manusia adalah makhluk sosial yang sedianya saling membantu sesama manusia.

Proses komunikasi bisa dikatakan efektif apabila di dalam penyampaian informasi dari komunikator ke komunikan bisa menimbulkan timbal balik sehingga bisa tercapai saling pengertian antara kedua belah pihak. Dari proses komunikasi ini akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. Di tempat penelitian yang berlangsung, peneliti mencoba melihat pola komunikasi organisasi di Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat tersebut, dan apakah sudah berjalan semestinya.

Komunikasi dalam organisasi biasanya ditandai oleh struktur yang menghubungkan antara jabatan-jabatan yang ada dalam organisasi tersebut. Dalam kaitannya dengan ini, biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat, mempunyai struktur organisasi dimana kepala biro dianggap sebagai pimpinan dalam organisasi kantor tersebut dan mempunyai beberapa orang staf yang ikut membantu dalam hal kerjasama untuk menciptakan program kerja yang di harapkan.

Sering kurang disadari bahwa tugas utama dari seorang pemimpin adalah mengambil keputusan. Segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi sebaiknya adalah karena diputuskan demikian bukan karena secara kebetulan terjadi. Seorang pemimpin organisasi memiliki dua fungsi yaitu fungsi ke dalam dan fungsi ke luar. Fungsi ke dalam adalah sebagai educator, manager, administrator, dan supervisor leader, innovator dan motivator. Fungsi keluar adalah membina

hubungan yang baik antara karyawan, staf suasana kerja, sarana dan fasilitas.

Seorang atasan memerlukan masukan dari pihak lainnya dalam menyusun program kerja yang relevan. Untuk menciptakan kondisi itu maka atasan harus membangun komunikasi yang efektif, sebaliknya atasan atau staf memberikan hal yang sama pula agar kedua-duanya berjalan sinergis menuju pencapaian tujuan organisasi atau kantor tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dengan begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi khususnya di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Kendatipun secara teoritis definisi dan untuk menghindari agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan keraguan dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan secara umum bahwa pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (De Vito, 2015:212)

Menurut pemahaman penulis, bentuk penyampaian pesan didasari pada penggunaan sejumlah teori-teori komunikasi dalam penyampaian pesan langsung ataupun melalui perantara media tertentu. Pesan komunikasi disampaikan melalui lambang(simbol), komunikasi dalam bahasa verbal maupun bahasa non verbal, serta komunikasi media lainnya seperti media teknologi informasi, media **audio visual**.

STUDI LITERATUR

Komunikasi organisasi menurut Arni Muhammad, komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatannya dalam organisasi. (Arni Muhammad, 2015:65)

Menurut Face dan Faules dalam bukunya yang berjudul "Komunikasi Organisasi" mendefinisikan bahwa komunikasi organisasi itu adalah pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Face dan Faules, 2005:31)

Berdasarkan beberapa definisi komunikasi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat penulis pahami bahwa, komunikasi organisasi itu adalah pengiriman atau penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan atau dari bawahan kepada atasan dan juga horizontalnya. Bentuk komunikasinya dapat berupa formal ataupun informal, dan komunikasi ini hanya sebatas komunikasi internal, artinya komunikasi ini hanya terjadi di dalam lingkup organisasi saja.

Menurut Goldhaber ada tujuh konsep kunci dalam komunikasi organisasi yaitu: proses, pesan, jaringan, saling terikat, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Penjelasan dari konsep kunci:

a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

Yang dimaksud pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup untuk menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirim itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi..

d. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi yang keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem yang terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

e. Hubungan

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan. Karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia, atau anggota organisasi.

f. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem.

g. Ketidakpastian

Yang dimaksud ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi. (Arni Muhammad, 2015:74)

Pola komunikasi terdiri dari kata pola dan komunikasi. Pola diartikan sebagai model atau bentuk, yaitu cara untuk menunjukkan sebuah objek yang mengandung kompleksitas proses di dalamnya dan hubungan antara unsur – unsur pendukungnya. (Wiryanto, 2007:60) Sedangkan kata komunikasi menurut Everret M. Rogers yang dikutip Hafied Cangara adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Cangara, 2006: 1)

Dalam organisasi ada beberapa pola yang bisa digunakan untuk berkomunikasi, diantaranya adalah pola komunikasi organisasi menurut Effendy, dalam buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek sebagai berikut:

a. Pola Komunikasi Primer

Merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang yaitu verbal dan non verbal

1. Lambang verbal yaitu bahasa sebagai lambang verbal yang paling banyak dan sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator.
2. Lambang non verbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, merupakan isyarat dengan anggota tubuh antara lain mata, kepala, bibir, tangan dan jari. Selain itu gambar juga sebagai lambang komunikasi non verbal, sehingga dengan memadukan keduanya maka proses komunikasi dengan pola ini akan lebih efektif.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya.

c. Pola Komunikasi Linear

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face) tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada

perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

d. Pola Komunikasi Sirkular

Secara harfiah sirkular berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan, sehingga segala informasi atau pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan dipahami. (Effendy, 2005:11)

Berdasarkan dari beberapa teori Pola komunikasi organisasi, Penulis dapat memahami bahwa pola komunikasi itu adalah model atau bentuk yang digunakan oleh seseorang dalam berkomunikasi, baik individu maupun kelompok yang terkait dalam sebuah instansi, organisasi dimanapun manusia itu berada.

Djamarah (2016:37) dalam Jurnal Komunikasi berpendapat bahwa pola komunikasi adalah hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Effendy dalam blogspot.com mengemukakan kembali dimana pola komunikasi itu adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis.

Menurut Effendy (2018) dalam buku ilmu komunikasi teori dan praktek pola komunikasi itu terdiri atas tiga macam yaitu:

1. Pola komunikasi satu arah

Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.

2. Pola komunikasi dua arah

Komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka, komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling berganti fungsi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu.

3. Pola komunikasi multi arah, atau semua saluran

Yaitu proses komunikasi terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara logis.

Pola komunikasi merupakan bentuk-bentuk komunikasi untuk mempengaruhi melalui sinyal atau simbol yang dikirim dengan cara mengajak secara bertahap maupun sekaligus, pola komunikasi disini akan lebih mempunyai arti jauh jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip komunikasi dalam merealisasikan dalam bentuk komunikasi

ASUMSI PENELITIAN

Dalam studi yang akan dilakukan tentang pola integrasi Islam dan budaya yang variatif di Minangkabau, dapat diasumsikan bahwa perjumpaan Islam dan budaya yang variatif pada daerah transmigrasi di Sumatera Barat, dengan berbagai reaksi yang ditimbulkannya, dapat tercermin dari pelaksanaan tradisi baik dalam bentuk upacara, ritual, maupun kesenian tradisional yang

merupakan salah satu bentuk penafsiran terhadap budaya.

HASIL PENELITIAN

Pola komunikasi organisasi dari atasan ke bawahan yang terjadi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

Pola komunikasi adalah suatu sistem penyampaian pesan melalui lambang (simbol) tertentu, yang mengandung arti, serta sistem penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu yang lain. Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektifitas proses komunikasi. (Kholiq, 2010:17)

Komunikasi ke bawah, adalah komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan menejer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan, dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang pekerjaan.

a. Menetapkan Pekerjaan

Dalam lembaga Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat atasan menetapkan sasarannya kepada bawahan. Terutama pada bidang protokoler atau MC. Ada sekitar empat orang laki-laki dan tujuh orang wanita yang berada di bidang protokoler. Tugas protokoler yang laki-laki dalam bidang ini seperti mengiringi tamu Presiden, DPR-RI, Kementrian RI, DPD dan sebagainya. Sedangkan protokoler wanita bertugas sebagai pembawa acara dan menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam acara.

Tugas-tugas tersebut di atas, telah disampaikan dan diberitahukan oleh atasan melalui tatap muka atau dipanggil

langsung, serta jika yang sudah ditunjuk tidak ada di ruangan, maka atasan memberikan informasi atau perintah tugas tersebut melalui media elektronik seperti telepon, whatsapp, sms terkadang atasan juga menggunakan surat perintah yang diletakkan di atas meja masing-masing bawahan yang ditugaskan.

Berdasarkan hasil observasi di atas, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Sovia, 17 Januari 2019 staf biro umum mengatan bahwa:

“ Di siko memang kayak gitu, kalau ado tugas atau perintah kesana, kesini atau kamalah, beko atasan tu nyo panggia sia yang bersangkutan untuk melaksanakan tugas tu menghadapnyo. Beko nyo arahan awak tu, seperni ini perti itu gitu. Dan kalau seandainya yang bersangkutan lagi tidak di kantor, dan atasan indak ado waktu manunggu do, beko nyo tinggaan se di meja awak tu surat. Dan acok juo lewat WA, kalau indk, di SMS, atau diteleponnyo bagai kadang. Pokoknyo pesan hari itu juo sampai”

Maksud dari pernyataan di atas, di biro umum tersebut atasan memberikan perintah atau tugas atau informasi kepada bawahan yang telah ditunjuk atau dipilih dengan melalui tatap muka atau dipanggil langsung, namun jika yang bersangkutan tidak ada di kantor, maka pesan atau informasi tersebut disampaikan melalui media seperti Whats Aap, sms, atau ditelepon langsung.

Dari ungkapan di atas, dapat penulis pahami bahwa atasan dalam memberikan informasi kepada bawahan dengan cara tatap muka langsung, namun ada saatnya melalui media, jika tidak memungkinkan memberikan informasi secara langsung, karena yang bersangkutan tidak sedang berada di kantor atau ruangan.

b. Memberikan Instruksi Pekerjaan

Peran atasan sangat penting bagi bawahan, karena apapun bentuk

informasi atau komunikasi yang dari atasan sangat berpengaruh terhadap bawahan. seperti halnya instruksi tugas, kenapa dikatakan penting bagi bawahan? Karena instruksi tugas itu adalah pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan oleh bawahan dan bagaimana cara melakukannya.

Namun hal yang terpenting yang harus dimiliki seorang atasan adalah memberikan instruksi kerja kepada bawahan dan mengingatkan apa saja tugas yang harus dikerjakan oleh masing-masing staff yang berada pada lembaga organisasi tersebut.

Pada Lembaga Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Barat, atasan memberikan instruksi kepada bawahannya dengan cara memanggil salah satu bawahannya untuk menuliskan atau mengetik pengumuman tentang penugasan keluar kota, penugasan kerja di kantor dan sebagainya, setelah itu atasan ini memberikan perintah kepada bawahan tersebut untuk menempelkan pengumuman di papan mading. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Enim bahwa :

“disaat saya ingin memberikan instruksi kepada bawahan atau pekerja saya, biasanya saya memanggil orang yang bersangkutan untuk menemui saya di ruangan, tetapi jika instruksi tersebut untuk semua bawahan maka saya akan memanggil salah satu dari mereka untuk menempelkan informasi tersebut pada papan mading. Tujuannya agar semua karyawan atau bawahan sama-sama mengetahui instruksi tersebut.”

Dari ungkapan tersebut, dapat penulis pahami bahwa, atasan ketika memberikan instruksi pekerjaan kepada bawahannya, dengan cara memanggil langsung bawahan tersebut. Namun jika instruksi untuk semua bawahan, maka atasan biasanya memanggil salah satu

bawahan untuk menuliskan instruksi tersebut dan ditempelkan di papan mading. Seperti itulah bentuk penyampaian instruksi pekerja dari atasan kepada bawahan di Lembaga Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

Salah satu karyawan atau staff biro umum, ibu Maliar mengatakan bahwa :

“kami selaku bawahan, selalu mendapatkan informasi berupa instruksi tugas dan perintah yang akan kami laksanakan, atasan memberikan informasi itu terkadang melalui surat, atau pesan, dan juga bertatap muka secara langsung .

Dari wawancara di atas dapat penulis pahami bahwa, bawahan selalu menerima informasi berupa instruksi tugas dari atasan, dan tugas itu diberikan biasanya melalui surat, atau pesan dan juga tatap muka kepada bawahan.

c. Menginformasikan Kebijakan

Pada umumnya semua staf atau bawahan itu sudah mempunyai tugas masing-masing yang harus di kerjakan disetiap jam kerja. Namun seorang atasan harus memberikan informasi-informasi yang ter update terhadap bawahannya, terutama kepada staff atau bawahan yang baru bergabung pada lembaga organisasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis, atasan selalu mengingatkan atau memberikan informasi kepada staff atau bawahannya yang terkait dengan kegiatan rutin Kantor Gubernur Sumatera Barat, salah satunya ialah program mengaji yang diadakan setiap hari kamis pagi yang dilaksanakan di Masjid Raya Sumatera Barat. Juga informasi kegiatan senam yang rutin dilaksanakan pada hari rabu, informasi ini diberikan sehari sebelum kegiatan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Enim Yasmi sebagai KASUBAG Biro Umum mengatakan bahwa :

“saya menyampaikan pesan atau informasi kepada bawahan, baik berupa tugas atau kepentingan lainnya dengan cara bertatap muka secara langsung, tetapi juga menggunakan komunikasi tertulis seperti surat, papan pengumuman dan media sosial seperti Whatshap, telephon, sms dan sebagainya”

Dari ungkapan diatas dapat penulis pahami bahwa atasan menyampaikan pesan atau informasi kepada bawahannya dengan cara bertatap muka atau komunikasi secara langsung, secara tertulis seperti surat, serta disebarakan dengan meletakkan informasi di papan pengumuman, dan juga menggunakan media sosial seperti Whatshap, SMS, telephon dan sebagainya.

d. Menunjukkan Masalah Yang Memerlukan Perhatian

Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan bahwa ada sebuah permasalahan seperti masalah yang pernah terjadi antara dua orang bawahan yang ber ini sial M dengan T, pernah terjadi kesalah pahaman yang mengakibatkan mogok bicara antara keduanya. Sehingga hal tersebut disampaikan oleh seorang bawahan lain kepada atasan, cara atasan untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh bawahnya itu dengan cara makan bersama, disaat acara makan bersama berlangsung kedua orang tersebut M dan T sudah mulai berkomunikasi. Setelah acara tersebut selesai akhirnya kedua yang bermasalah itu sudah membaik dan sudah melakukan komunikasi seperti biasanya.

e. Prosedur kebawahan

Prosedur pada lembaga biro umum kantor gubernur Provinsi Sumatera Barat ini, berdasarkan hasil observaasi peneliti pada tanggal 15 januari 2019 bahwa ada

kegiatan-kegiatan rutinitas tertentu pada setiap minggu seperti pengajian, senam pagi dan sebagainya. Prosedur seperti memperingati hari besar nasional, maka atasan langsung menunjuk langsung staff yang akan bertugas dalam acara yang akan diadakan.

Namun cara komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada staff dengan bertatap muka, tujuannya adalah untuk memberikan arahan masukkan kepada staff tersebut agar saat acara berlangsung nanti tidak terjadi kesalahpahaman. Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan di lapangan bahwa staff yang ditugaskan menjalankan pekerjaannya sesuai prosedur dan arahan yang telah diberikan oleh atasan tersebut.

f. Mengemukakan Umpan Balik Tentang Kinerja

Di lembaga Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Januari 2019, Ibu Enim memberikan penugasan kepada Sovia seorang MC Kantor Gubernur dalam acara Jamuan makan malam bersama rombongan datuak Malaysai. Acara tersebut dilaksanakan pada pukul 19:00-21:00 wib, di Aula kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

Dari penyampaian informasi tersebut tutur kata yang digunakan oleh atasan (buk Enim) kepada bawahan (sovia seorang MC) menggunakan bahasa yang baik dan tutur kata yang ramah, disini sovia menanggapi perintah yang diberikan oleh atasan tersebut dengan baik dan sovia juga menghormati perintah yang diberikan oleh buk Enim tersebut.

Pola komunikasi organisasi dari atasan ke bawahan ini sesuai dengan teori yang penulis paparkan, bentuk dari penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan di Lembaga Biro Umum Kantor Gubernur

Provinsi Sumatera Barat ini menurut penulis sudah efektif. Karena dengan berkomunikasi secara langsung akan membuat komunikator dan komunikan akan saling memahami tentang informasi yang disampaikan.

Namun disini atasan kepada bawahan tidak hanya berkomunikasi dengan secara langsung saja, tetapi pada zaman sekarang ini sudah banyak yang menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi kepada staf atau bawahan. Contoh media elektronik yang digunakan untuk komunikasi adalah Whatshap, Massenger, Line, email dan sebagainya. Sedangkan media non-elektronik yang biasa digunakan adalah surat, rapat, memo, instruksi tertulis, papan pengumuman dan sebagainya.

Pola Komunikasi Organisasi dari Bawahan ke Atasan yang terjadi di Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir ke tingkatan yang lebih tinggi. Komunikasi ini memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mengenai kemajuan dan masalah-masalah yang dihadapi.

Menurut Pace dalam buku komunikasi organisasi Arni Muhammad (2015), dengan adanya komunikasi ke atas, maka atasan akan mengetahui kapan bawahan siap diberi informasi, komunikasi ke atas, memperkuat apresiasi dan loyalitas bawahan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide ide dan saran-saran tentang berjalannya organisasi.

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat yang rendah ke

tingkatan yang tinggi, biasanya jenis yang dikomunikasikan ke atasan seperti, kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan, masalah yang terkait pekerjaan dan juga masalah-masalah yang belum terjawab, serta berbagai saran-saran untuk perubahan. (Abdullah: 67-68)

Dari hasil pengamatan yang penulis lihat dilapangan, bahwa cara bawahan menyampaikan tugas atau laporan kepada atasan adalah dengan melalui sekretaris, dan sekretaris yang akan mengantarkan langsung tugas atau laporan tersebut kepada atasan. Disini dapat penulis simpulkan bahwa, komunikasi bawahan dan atasan ini dilakukan melalui perantara yaitu sekretaris. Setelah tugas atau laporan tersebut sampai kepada atasan kemudian didisposisi, setelah itu atasan memberitahukan kepada sekretaris, agar disampaikan kepada bawahan yang bersangkutan. Setelah itu bawahan langsung yang mengambil ke meja sekretaris.

Ketika bawahan memberikan hasil laporan kerja, yang di berikan kepada atasan tidak sesuai dengan yang semestinya, maka atasan akan memanggil langsung bawahannya melalui sekretaris untuk menghadap, ke atasan. Setelah itu bawahan masuk ke ruangan atasan, kemudian atasan menjelaskan kesalahan dan menyuruh untuk memperbaikinya kembali.

Pada pengumpulan tugas atau laporan, lebih sering bawahan atau staf mengumpulkan pada saat waktu yang mendesak seperti, pada saat hari terakhir penyerahan hasil laporan, dan pada saat itu para bawahan tergesa-gesa. Terkadang laporan atau tugas tidak ditemukan oleh atasan, sehingga atasan melakukan komunikasi dengan cara tatap muka atau melalui media seperti telephon, whatsAap, untuk memberikan informasi

kepada bawahan yang berkasnya tidak ditemukan.

Untuk menyampaikan saran kepada atasan, bawahan langsung menemui atasan tersebut dan mengungkapkann saran yang akan disampaikan oleh bawahan kepada atasan. Bawahan menyampaikan pesan dengan tutur kata yang baik dan tidak menyinggung perasaan atasan tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis temukan di lapangan, bawahan tidak terlihat kaku ketika berkomunikasi dengan atasan, dengan begitu, komunikasinya berjalan dengan lancar. Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Olin staf biro umum pada tanggal 15 Januari 2019 mengatakan bahwa:

“ Saya berkomunikasi dengan Kasubag biro umum dalam mengajukan usulan atau pendapat, saya merasa tidak sungkan untuk menyampaikannya, karena kasubag biro umum selalu menghargai setiap pendapat.”

Dari wawancara di atas, dapat penulis simpulkan bahwa bawahan atau staf merasa senang ketika berkomunikasi dengan atasan karena atasan tersebut menghargai pendapat yang diungkapkan oleh bawahan atau staf. Dengan begitu komunikasi yang dilakukannya bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Lembaga Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat melakukan suatu pola komunikasi bawahan dan atasan dalam membangun kepuasan kerja mereka, dengan menjalin suatu hubungan yang baik diperlukan komunikasi yang efektif antara bawahan dan atasan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lihat, bawahan atau staf di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Barat, untuk menjalin keakraban dengan bawahan dan pimpinan biasanya mereka

berbincang-bincang walaupun perbincangan tersebut tidak direncanakan sebelumnya seperti dalam hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Namun, jika hal tersebut berkaitan dengan perihal pekerjaan, maka bawahan atau staf yang berada di biro umum, akan memberikan informasi terlebih dahulu kepada atasan. Seperti contoh, salah satu staf biro umum ingin bertemu dengan pimpinan Humas, dalam hal ke ikut sertaan untuk mengiringi salah satu biro humas yang bertugas ke Mentawai. Nah, staf biro umum tersebut harus seizin atasan. Seperti pada 2 februari 2019 yang lalu, salah satu staf biro umum mengiringi pimpinan Humas ke Mentawai dalam hal kerja. Dan itu sudah menjadi keputusan atasan di biro umum..

Ungkapan yang disampaikan oleh Abdul Kadir, sebagai staf biro umum, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, (AK) bawahan yang berada di biro umum secara umum bebas bertemu dan berkomunikasi dengan atasannya. Secara langsung. Namun jika ingin koordinasi dengan biro lain seperti humas, maka harus meminta persetujuan dari atasan untuk ikut bergabung, kita harus melaporkan dan mengkomunikasikan terlebih dahulu dengan atasan di biro umum, karena kita bisa mengikuti tugas tersebut atas izin dari atasan, karena ini adalah sebuah lembaga, jadi harus mengikuti semua aturannya.

Dari ungkapan wawancara di atas, dapat penulis pahami bahwa, bawahan harus mengkomunikasi kepada atasan semua hal yang terkait tugas atau pekerjaan yang berhubungan dengan lembaga atau organisasi luar seperti ingin mengikuti acara di biro humas. Jadi kesimpulannya, bawahan tidak bisa memutuskan keinginannya saja jika berkait

pekerjaan, namun harus dikomunikasikan ke atasan dan harus menyetujui atasan, jadi, yang bebas disini bukan dalam semua hal, tetapi tergantung permasalahannya.

Secara umum, bawahan dengan atasan berkomunikasi dengan cara tatap muka. Menurut penulis, di sebuah lembaga atau instansi itu berkomunikasi dengan cara bertatap muka, lebih efektif. Karena pesan yang disampaikan oleh komunikator akan mudah dimengerti dan dipahami oleh komunikan.

Begitu juga sebaliknya balikan pimpinan memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan kebijaksanaan bagi organisasinya.

Selain pendapat di atas, keterlibatan para anggota dalam suatu organisasi juga menjadi poin utama untuk melancarkan proses kerja, karena, jika komunikasi ini tidak berjalan, maka tugas akan terhambat dan menyebabkan efek yang buruk bagi individu atau anggota dalam organisasi tersebut.

Menurut Sandjaja, yang dikutip dalam buku Sosiologi Komunikasi Burhan Bungin, mengatakan bahwa organisasi itu mempunyai Fungsi Informatif, dimana sebuah organisasi dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Jelas, seluruh anggota di organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti.

Dari kata organisasi di pandang sebagai sistem, itu artinya tidak ada organisasi yang tidak berkomunikasi, maka dari itu komunikasi yang efektif sangat diharapkan dalam sebuah organisasi, agar tujuan dan cita-cita dari

organisasi tersebut dapat terlaksanakan dengan semestinya dan sesuai dengan diharapkan. Cara agar komunikasi berjalan secara efektif, yang pertama antara komunikasi dengan komunikator harus bisa berkomunikasi

Komunikasi kepada atasan dalam organisasi menjadi penting, sebagai balikan pimpinan memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan kebijaksanaan bagi organisasinya.

Selanjutnya organisasi mempunyai fungsi regulatif, Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Itu artinya, seluruh bawahan atau staff yang berada di lingkungan tersebut harus mematuhi semua atauran yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lihat, di biro umum sudah melakukan aturan yang telah ditetapkan, seperti peraturan tentang berpakaian hari senin- selasa berpakaian dinas, rabu berpakaian putih, kamis batik, jum'at berpakaian baju kurung bagi wanita.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh staf biro umum, tanggal 18 Januari 2019 oleh Ibu Teti Syafitri yaitu:

“ Kami selaku staf, telah mengikuti aturan yang ada di lembaga ini, sebenarnya tidak hanya peraturan berpakaian saja, tetapi juga ada peraturan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat penulis simpulkan bahwa, bawahan atau karyawan yang berada di biro umum tersebut sudah menerapkan aturan-aturan yang telah ditetapkan di instansi tersebut, instansi ini menurut penulis adalah instansi yang unggul karena kerjasama karyawan atau anggota

yang berada di dalam organisasi ini memiliki ke kompak.Maju tidaknya sebuah organisasi tergantung kepada anggota yang berada dalam organisasi tersebut.

Tidak hanya itu saja, tetapi komunikasi bawahan ke atasan juga menyampaikan ide atau saran. Contohnya, seorang bawahan memberikan ide kepada atasan tentang acara yang diadakan pada hari-hari tertentu, seperti hari Nasional, mereka mengadakan acara di luar kantor. Dimana pesertanya melibatkan anak sekolah seperti SMP sederajat, dan SMA sederajat, dalam macam lomba yang diadakan seperti lomba Puisi, dan lomba MC.

Dengan adanya ide-ide yang dikeluarkan oleh bawahan tersebut, maka atasan akan memberikan tanggapan kepada mereka, apakah idenya dapat diterima atau tidak, tetapi saat menanggapi ide tersebut atasan menggunakan komunikasi yang baik dan ramah tidak menyinggung perasaan staf atau bawahan terhadap pendapat yang telah di kemukannya.

Seorang bawahan menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaan teman sekerjanya kepada atasan, hal ini disampaikan oleh Yurike pada tanggal 18 Januari 2019, staf Biro Umum mengatakan bahwa:

“Dengan seluruh staf disini, saya merasa senang. Tetapi saya lebih sepeham atau sependapat dengan saudari S. Karena, selain kami tidak jauh beda usia, kami juga hampir mendekati misi yang sama. Terutama dalam hal menyampaikan pendapat.”

Dari ungkapan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa, setiap kinerja juga mencari teman kerja yang sependapat dan memiliki misi yang sama dengan mereka. Tujuannya untuk memudahkan dalam proses pekerjaan yang berbentuk team.

Kemudian untuk melancarkan komunikasi dalam proses bekerja sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman saat melaksanakan pekerjaan tersebut. Serta pekerjaan yang berbentuk team terlaksanakan dengan baik dan memuaskan.

Untuk mencapai hasil yang lebih bagus dan maju, serta rencana untuk masa yang akan datang, bawahan harus meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi, seperti meningkatkan kedisiplinan, meningkatkan wawasan yang luas, serta harus kompak antara sesama bawahan dan atasan, serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dan harmonis yang bertujuan untuk kemajuan lembaga atau organisasi kedepannya.

Atasan juga harus melakukan komunikasi yang baik terhadap bawahan atau staf. Karena komunikasi yang baik akan menimbulkan efek yang baik terhadap bawahan. Namun, di dalam komunikasi, antara bawahan kepada atasan juga mendapatkan kesulitan seperti ada seorang bawahan yang ingin menyampaikan ide atau pendapat, atau keluhan, atau masalah, namun bawahan tersebut tidak terbuka untuk mrnyampaiakannya, bawahan tersebut lebih memilih untuk menyimpan dari pada mengeluarkan keluhan atau masalah. Seperti yang disampaikan oleh salah satu staf biro umum, pada tanggal 13 februari 2019 Lenggo Geni mengatakan bahwa:

“Sabananyo kadang lai nio manyampaikan, tapi takut beko keluhan awak ko indk didangaan, tu nan ciek lai dicimeehkan, tu rancak awak diam se lai”

Maksud dari pernyataan di atas, seorang bawahan terkadang mau menyampaikan keluhan atau masalah yang dia rasakan, namun bawahan tersebut takut tidak di tanggapi dan

direspon oleh atasan, untuk itu, seorang bawahan memilih untuk diam saja.

Dari ungkapan di atas, dapat penulis pahami bahwa, bawahan lebih cenderung untuk menyembunyikan pendapat atau pikiran mereka, karena mereka merasa takut untuk tidak ditanggapi dan diejek oleh atasan tersebut.

Pola komunikasi organisasi horizontal yang terjadi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat

Komunikasi horizontal dalam organisasi adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat otoritas yang sama. Biasanya komunikasi ini memiliki tujuan seperti, mengkoordinasikan penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah baru, untuk memperoleh pemahaman bersama, untuk mendamaikan, berunding, dan menegahi perbedaan, serta untuk menumbuhkan dukungan antar personal.

a. Mengkoordinasi penugasan kerja, di biro umum sesama bawahan sangat akur dan saling mengerti gitu, terlebih jika ada suatu kebutuhan yang mendesak dan perlu bantuan cepat, sangat terlihat sekali kesungguhan mereka dalam hal tugas atau dalam hal memecahkan suatu masalah, dan mereka akan menyelesaikan cepat. Berdasarkan pengamatan penulis, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh staf biro umum, 18 Januari 2019, oleh bpk Asril yaitu:

“Kami sangat saling membantu sekali, contohnya, biro umum membutuhkan sebuah mobil yang harus ada dalam waktu cepat, gunanya untuk melayat ke rumah duka, salah satu staf atau yang terkait instansi ini berduka, dan biasanya kami berkomunikasi secara langsung sama staf yang bertugas dibagian sarana prasarana, kami

biasanya berkomunikasi tatap muka jika yang bersangkutan ada di lokasi, tetapi kami melakukan komunikasi itu melalui telepon jika yang bersangkutan lagi di luar kantor.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat penulis simpulkan bahwa, antara sesama bawahan mereka berkomunikasi dengan bertatap muka dan juga melalui telepon, hal ini terlihat dari hasil wawancara di atas yang mengungkapkan bahwa mereka saling membantu dan saling mengerti antara satu dengan lainnya dalam sebuah organisasi terutama terkait tugas atau tanggung jawab mereka.

- b. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, seperti salah satu bawahan mendapatkan informasi dari atasan, dan hal tersebut sifatnya mendesak namun harus disebar ke seluruh staf atau bawahan, seperti contoh mantan pimpinan biro umum terbaraing dirumah sakit, dan ada rencana ingin untuk menjenguk secara bersama, maka seorang staf yang mengetahui informasi tersebut, kemudian memberi tahukan kepada seluruh staf lain, jika tidak semuanya ada di lokasi, maka seorang staf tersebut mengabarkan melalui group What App.
- c. Untuk memecahkan masalah. Seperti, jika biro umum membutuhkan sebuah mobil dalam waktu cepat dan mendesak, namun mobil tersebut sangat terbatas, karena digunakan oleh pimpinan lain keluar kota. Nah, disanalah sesama staf tersebut, mencari solusi atau memecahkan masalah dengan cara meminjam mobil pribadi staf lain, namun biaya transport ditanggung oleh lembaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan temuan penelitian di atas, teori yang relevan adalah teori Effendy, antara lain sebagai berikut:

Pola Komunikasi Linear, pola komunikasi yang digunakan oleh atasan ke bawahan, dalam menyamapaikan pesan atau informasi. Pola linear ini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face) tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

Alasan mengapa penulis menganggap pola ini adalah pola yang relevan dengan temuan karena, berdasarkan temuan yang penulis lihat, atasan dengan bawahan berkomunikasi atau menyampaikan informasi kepada bawahannya denga cara bertatap muka langsung, yaitu memanggil bawahannya untuk memberika perintah atau tugas.

Pola komunikasi sekunder adalah pola komunikasi kedua yang digunakan Untuk berkomunikasi di biro umum kantor gubernur. Karena, proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya.

Sedangkan komunikasi yang terjadi berdasarkan pola komunikasi organisasi yang penulis lakukan terlihat, dimana;

1. Pola komunikasi organisasi atasan ke bawahan yang terjadi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat adalah pola komunikasi Linear dan Pola komunikasi Sekunder. Kenapa dikatan Linear, karena atasan dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada bawahan dengan melalui tatap muka secara langsung sedangkan sekunder melalui media.
2. Pola komunikasi organisasi dari bawahan ke atasan yang terjadi di biro umum kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat adalah komunikasi yang dilakukan oleh bawahan kepada atasan saling terbuka dan atasan sangat menghargai mendapat yang diberikan oleh bawahan atau staf.
3. Media-media yang digunakan di biro umum dalam menyamapaikan informasi atau pesan ada dua jenis media, yaitu elektronik dan non elektronik. Media elektronik seperti whatsApp, e-mail, short message, dan juga telephon. Sedangkan media non elektronik seperti surat, papan pengumuman atau mading.

Berdasarkan temuan yang telah penulis dapatkan pada biro umum kantor gubernur provinsi sumatera barat, maka teori yang relevan adalah seperti media elektronik. Contoh: WhatsAap, E-mail, SMS atau Short Message dan juga Telephon. Sedangkan media non elektronik. Contoh: Surat, Pesan, Papan pengumuman.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- AW. Widjaja. 1986. *Komunikasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Badudu Js.1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan

- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Dann Sugandha. 1996. *Organisasi, Komunikasi dan Teknik Memberi Perintah*, Bandung: CV. Sinar Baru.
- Dewi Sadiyah. 2015. *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Uchjana Onong. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT. RosdaKarya
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Revisi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J, Lexy. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Arni, Muhammad. 2015. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi*, Bandung: PT Remaja RosdaKarya.
- Onong, Uchayana. 1993. *Dinamika Komunikasi* Bandung: PT. Remaja RosdaKarya.
- P. Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Prima Pena Tim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pustaka.
- R. Wayne Pace Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*
- Thoha Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wursanto. Ig, 1987. *Etika Komunikasi Kantor*, Kanisius, Yogyakarta.