



ANALISIS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Received: 16th September 2017; Revised: 15th October 2017; Accepted: 20th November 2017

Winbaktianur

UIN Imam Bonjol Padang

Email: winbaktianur@uinib.ac.id

Sutono

UIN Imam Bonjol Padang

Abstrak : Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi meruokan suatu hal yang mutlak. Komunikasi merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi karena organisasi terdiri dari sekumpulan orang-orang yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai tujuan bersama. Setiap anggota organisasi mempunyai peran, dan untuk memfungsikan peran-peran tadi dibutuhkan komunikasi sebagai media mencapai tujuan bersama. Komunikasi adalah alur informasi antara seorang atau sekelompok dengan orang lain. Tulisan ini memaparkan tentang pentingnya tercipta suatu komunikasi yang baik dalam organisasi. Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan suasana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Secara lebih rinci proses komunikasi dalam penyampaian pesan ini, pengirim menyampaikan pesan ke penerima pesan melalui beberapa tahap antara lain, (1) pengirim mempunyai ide, (2) pengkodean ide, (3) penyampaian pesan melalui media komunikasi, (4) penerimaan pesan, (5) penafsiran pesan, dan (6) umpan balik. Komunikasi tertulis (written communication) merupakan salah satu bentuk penyampaian pesan melalui berbagai bentuk surat, memo, laporan berkata organisasi, pengumuman di buletin, dan alat lain yang digunakan untuk mengirimkannya melalui kata-kata atau simbol tertulis. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antar individu dalam masyarakat tertentu dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

Kata kunci : Komunikasi, Organisasi, Proses Komunikasi

LATAR BELAKANG

Berbagai proses komunikasi dalam masyarakat terkait dengan struktur dan lapisan maupun ragam budaya dan proses-proses sosial yang ada di masyarakat tersebut, serta tergantung pula pada adanya pengaruh dan khalayaknya, baik secara individu, kelompok, ataupun masyarakat luas. Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi. Mengkoordinasikan aktivitas organisasi yang relevan. Bila sebuah organisasi sampai pada

titik di mana komunikasi dalam organisasi tidak seekfektif yang seharusnya.

PEMBAHASAN

Pengertian Komunikasi

Salah satu keterampilan yang harus seorang pemimpin dalam suatu organisasi adalah berkomunikasi secara efektif. Seorang pemimpin harus dapat menyampaikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas agar para bawahan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Komunikasi merupakan faktor penting

dalam sebuah organisasi karena organisasi terdiri dari sekumpulan orang-orang yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai tujuan bersama. Setiap anggota organisasi mempunyai peran, dan untuk memfungsikan peran-peran tadi dibutuhkan komunikasi sebagai media mencapai tujuan bersama. Komunikasi adalah alur informasi antara seorang atau sekelompok dengan orang lain.

Banyak defenisi komunikasi yang disampaikan oleh para ahli tetapi pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama. Bonnie D. Phillips (1983) mengatakan bahwa, *communication is broadly as an act or instance of transmitting*. Himstreed dan Baty (1984) mengatakan, *communication is a process that remains incomplete until the message reaches its destination as undiluted or unchanged as possible*. Kemudian, Koontz, et. Al. (1990) mendefenisikan bahwa komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima informasi dan dapat dipahami secara jelas oleh penerima informasi tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, kegiatan komunikasi melibatkan dua pihak antara lain pengirim pesan dan penerima pesan. Agar komunikasi efektif, kedua belah pihak harus mempunyai keterampilan. Pengirim pesan berupaya agar pesan yang ingin disampaikan dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Dalam kegiatan tersebut, pengirim pesan berupaya untuk menggunakan bahasa dan memilih media yang tepat. Demikian sebaliknya, penerima pesan berupaya agar yang diterima dapat dipahami dengan jelas sehingga ada umpan balik dari pesan tersebut (Bangun, 2012 :360-361).

Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan suasana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Menurut Bangun, (2012 :361- 362), Ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi antara lain sebagai berikut :

a. Fungsi Pengawasan, setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando.

Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan. Di samping itu, komunikasi informal juga dapat mengendalikan perilaku. Misalnya apabila kelompok-kelompok kerja melecehkan anggota yang memproduksi barang yang terlalu banyak sehingga bagian lain terlihat buruk, maka mereka secara informal sudah berkomunikasi dan mengendalikan perilaku anggota.

b. Sebagai Motivasi, dengan memberi penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana prestasi karyawan dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong karyawan agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang untuk lebih giat bekerja, motivasi, dan menurut komunikasi yang efektif.

c. Pengungkapan Emosi, individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumber daya pertama yang berinteraksi secara sosial. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut yang menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan demikian, komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan sosial.

d. Informasi, fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Dari keempat fungsi ini tidak bisa dipandang bahwa satu fungsi lebih penting dan fungsi lainnya. Semua fungsi ini mempunyai kepentingan secara tersendiri. Misalnya, agar individu atau kelompok dapat berkinerja dengan baik dan menyediakan

fasilitas dalam pengungkapan emosi, sehingga dapat membuat pilihan-pilihan dalam pengambilan keputusan. Dapat dikatakan bahwa masing-masing fungsi mempunyai keterkaitan antara satu fungsi dengan fungsi lainnya.

Proses Komunikasi

Telah dijelaskan sebelumnya komunikasi adalah penyampaian pesan yang disampaikan oleh pengirim ke penerima pesan melalui media. Secara lebih rinci Bangun (2012:362-364), menjelaskan proses komunikasi dalam penyampaian pesan ini, pengirim menyampaikan pesan ke penerima pesan melalui beberapa tahap antara lain, (1) pengirim mempunyai ide, (2) pengkodean ide, (3) penyampaian pesan melalui media komunikasi, (4) penerimaan pesan, (5) penafsiran pesan, dan (6) umpan balik. Tahapan-tahapan penyampaian pesan ini merupakan proses komunikasi (*communication process*). Dalam proses komunikasi tersebut yang paling diharapkan oleh penyampai pesan di sini adalah adanya umpan balik atas pesan yang disampaikan kepada penerimaan pesan. Dengan adanya umpan balik berarti pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan dapat dipahami dengan baik dan menarik bagi si penerima pesan, karena inilah yang merupakan tujuan dari komunikasi.

1. Pengirim Mempunyai Ide

Langkah pertama dalam proses komunikasi adalah pengirim mempunyai ide. Langkah ini dilakukan sebelum terbentuk pesan yang akan disampaikan ke penerima pesan. Ide yang ingin disampaikan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks pada diri pengirim, seperti suasana hati, latar belakang budaya, keadaan fisik, situasi, dan lain sebagainya. Setiap orang punya cara yang berbeda dalam menyampaikan pesan, tergantung pada bagaimana seseorang tersebut memaknai suatu ide. Cara seseorang dalam memaknai suatu objek berbeda-beda sehingga berbeda pula cara menyampainya dalam bentuk pesan kepada orang lain (penerima pesan).

2. Pengkodean Ide

Tahap berikutnya dalam proses komunikasi adalah pengkodean (encode). Hal ini berarti mengubah ide menjadi symbol agar dapat dengan mudah dipahami oleh penerima pesan dengan jelas. Dalam tahap pengkodean ini, pengirim pesan perlu dengan cermat agar pesan yang akan disampaikan tidak salah paham oleh penerima sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman pemaknaan pesan (*bypassing*). Oleh karena itu komunikator perlu secara cermat melakukan pengkodean terhadap ide.

3. Penyampaian Pesan Melalui Media Komunikasi

Pesan dapat disampaikan melalui media komunikasi seperti media komunikasi elektronik maupun non elektronik. Penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan. Penyampaian komunikasi secara lisan sangat baik digunakan bila pesan yang disampaikan relatif pendek. Namun, pesan yang relatif panjang baik digunakan secara tertulis. Oleh karena itu, dalam memilih saluran yang terbaik perlu diketahui sifat pesan yang disampaikan.

4. Penerimaan Ide

Setelah pesan dikirim melalui media komunikasi yang tepat, maka langkah selanjutnya pesan diterima oleh pengirim pesan. Penerima pesan menerima dengan membaca atau mendengar tergantung pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Penerima pesan membaca bila pesan yang disampaikan dalam bentuk tulisan, dan mendengar bila pesan yang disampaikan dalam bentuk lisan. Pada umumnya, pihak penerima pesan lebih suka mendengar daripada membaca, berarti pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan adalah bentuk lisan. Demikian sebaliknya, umumnya penyampai pesan lebih suka menyampaikan pesan secara lisan daripada tertulis, hal ini karena membutuhkan waktu yang relatif lama.

5. Menafsirkan Pesan

Setelah penerima menerima pesan, maka langkah selanjutnya adalah menafsirkan pesan. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting dalam proses komunikasi, karena berkaitan dengan pemahaman penerima penting pada langkah ini berkaitan dengan cara dan jenis saluran yang digunakan dalam kegiatan komunikasi. Keberhasilan penyampai pesan dalam kegiatan komunikasi apabila pesan yang disampaikan itu dapat dipahami dengan jelas oleh penerima pesan.

6. Umpan Balik

Tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah umpan balik (*feed back*). Umpan balik merupakan tanggapan (respon) penerima pesan atas pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Adanya umpan balik dalam proses komunikasi bergantung pada hasil penafsiran pesan. Pesan yang dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan menimbulkan adanya respon, sebaliknya pesan yang sulit dipahami tidak akan direspon oleh penerima pesan sehingga tidak menimbulkan umpan balik atas pesan tersebut.

Komunikasi Tertulis, Lisan dan Nonverbal

1. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis (*written communication*) merupakan salah satu bentuk penyampaian pesan melalui berbagai bentuk surat, memo, laporan berkata organisasi, pengumumandi bultein, dan alat lain yang digunakan untuk mengirimkannya melalui kata-kata atau simbol tertulis. Komunikasi tertulis mempunyai beberapa manfaat, antara lain; pengirim maupun penerima memiliki bukti pesan, pesan dapat disimpan dalam waktu yang tidak terbatas, dapat digunakan untuk pesan yang relatif panjang, dan muncul dari prosesnya sendiri. Di samping mempunyai kelebihan, komunikasi tertulis mempunyai beberapa kekurangan, antara lain membutuhkan waktu

yang relatif lama dan tidak dapat membangun mekanisme umpan balik dalam dirinya.

2. Komunikai Lisan

Komunikasi lisan (*oral communication*) adalah bentuk komunikasi dalam penyampaian pesan yang dilakukan secara lisan. Dapat diketahui bahwa sebagian informasi dikomunikasikan secara lisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan instruksi yang digunakan atasan kepada bawahan dilakukan secara lisan. Komunikasi lisan dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi, secara formal atau tidak formal, dan dapat juga dilaksanakan secara terencana atau kebetulan.

3. Komunikasi Non verbal

Komunikasi tidak hanya bersifat verbal saja, namun juga dapat berupa komunikasi non verbal atau sering dikenal dengan *body language*. Bentuk komunikasi non verbal ini misalnya ekspresi wajah, tekanan suara, gerak tubuh, gaya berpakaian, sentuhan, dan jarak. Fungsi komunikasi non verbal bagi pengirim pesan adalah sebagai pengganti pesan verbal, melengkapi pesan verbal (misal gerak dan suara), membawa impresi tertentu (misal: *sales* mencitrakan kepedulian pada pelanggan) dan membawa perasaan tersembunyi (misal mengatakan pujian tapi nada suara tidak mendukung pujian itu).

Ketika mengirim pesan melalui komunikasi non verbal mengharapkan orang lain mengikuti harapannya dengan cara mempengaruhi perilaku mereka, muncul efek *Pygmalion*. Efek ini muncul pada organisasi militer atau kelompok dengan performa rendah. Fungsi komunikasi non verbal bagi penerima pesan adalah memberi informasi tambahan, mempersepsi sikap, kepribadian atau kompetensi si pengirim pesan (Bangun, 2012 : 364- 365).

Komunikasi Antar Pribadi

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, komunikasi merupakan suatu tugas yang selalu digunakan dalam setiap kegiatan sehari-hari di mana orang akan menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain sebagai penerima pesan. Kedua belah pihak saling berinteraksi untuk mencapai kepentingannya masing-masing. Dalam hal ini, kegiatan komunikasi dapat dilakukan antar orang dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami kedua belah pihak. Komunikasi seperti ini disebut sebagai komunikasi antarpribadi (*Interpersonal Communication*). Dengan kata lain, komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antar individu dalam masyarakat tertentu dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi antarpribadi bisa dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya komunikasi yang dilakukan dalam satu keluarga, antar tetangga, antar teman, dengan rekan sekerja dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuan tertentu. Penerima pesan dengan mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan oleh penyampai pesan, karena mempunyai bahasa dan karakter yang sama. Dalam suatu organisasi sangat sering digunakan antar sesama karyawan karena di antara mereka saling memahami bahasa yang digunakan (Bangun, 2012 : 365-366).

Komunikasi dalam organisasi

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Kesalahan dalam penyampaian pesan dapat mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu penting sekali kualitas komunikasi ditingkatkan agar kesalahan dalam pekerjaan dapat ditekan sekecil mungkin. Selain itu, perlu diperhatikan jumlah pesan yang disampaikan terus membengkak yang dapat mengakibatkan beban informasi yang berlebihan. Dengan demikian, perlu

ditentukan jenis informasi yang disampaikan agar para pemimpin dengan mudah dalam pengambilan keputusan yang relatif. Komunikasi dapat mengalir secara vertikal dan horizontal. Komunikasi secara vertikal dapat dibagi menjadi arah ke bawah dan ke atas.

1. Arah ke Bawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) adalah penyampaian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai dengan garis komando dalam suatu organisasi. Komunikasi ini dilakukan bertujuan agar para pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan oleh atasan dapat berupa pengalaman pelaksanaan tugas, intruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur pekerjaan, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas digunakan dalam pengajuan usul dan saran, keluhan, pengaduan, dan penetapan sasaran dengan penerapan *management by objective* (MBO). Bentuk komunikasi ini mempunyai kelemahan, karena ada anggota organisasi yang menyampaikan informasi yang tidak benar kepada atasan sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Tetapi, penyampaian informasi yang benar akan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi para atasan dalam pengambilan keputusan. Pimpinan organisasi dapat membutuhkan informasi tentang prestasi bagian penjualan, produksi, sumber daya manusia, dan sebagainya.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) adalah komunikasi antar individu atau kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, komunikasi horizontal sering dilakukan untuk membantu manajer dalam pengambilan keputusan. Komunikasi horizontal dalam suatu perusahaan. Dengan

demikian antar bagian dalam suatu organisasi saling memberikan informasi dalam mencapai suatu tujuan.

4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal (*diagonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antar individu atau kelompok yang berbeda pada bagian yang berbeda dan pada tingkat yang berbeda pula. Komunikasi diagonal biasa diterapkan pada organisasi yang berskala besar di mana terdapat ketergantungan antar departemen yang berbeda dalam suatu organisasi. Komunikasi diagonal mempunyai keuntungan, antara lain penyebaran informasi lebih cepat sehingga individu atau kelompok pada departemen yang satu dapat membantu menyelesaikan masalah pada bagian kelemahan, antara lain dapat mengganggu jalur komunikasi rutin yang telah berjalan secara normal dan sulit dikendalikan secara efektif pada organisasi skala besar (Bangun, 2012 : 367-371).

KESIMPULAN

Komunikasi merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi karena organisasi terdiri dari sekumpulan orang-orang yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai tujuan bersama. Setiap anggota organisasi mempunyai peran, dan untuk memfungsikan peran-peran tadi dibutuhkan komunikasi sebagai media mencapai tujuan bersama. Komunikasi adalah alur informasi antara seorang atau sekelompok dengan orang lain.

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan suasana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Secara lebih rinci proses komunikasi dalam penyampaian pesan ini, pengirim menyampaikan pesan ke penerima pesan melalui beberapa tahap antara lain, (1) pengirim mempunyai ide, (2) pengkodean ide, (3) penyampaian pesan melalui media komunikasi, (4) penerimaan pesan, (5) penafsiran pesan, dan (6) umpan balik. Komunikasi tertulis (*written communication*) merupakan salah satu bentuk penyampaian pesan melalui berbagai bentuk surat, memo, laporan berkata organisasi, pengumuman buletin, dan alat lain yang digunakan untuk mengirimkannya melalui kata-kata atau simbol tertulis. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antar individu dalam masyarakat tertentu dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Gelora Aksara Pratama.
- Bungin, Burhan. 2011. Sosiologi Komunikasi. Jakarta : Kencana
- Diahsari, Erita Y. 2016. Psikologi Industri dan Organisasi. Yogyakarta : UAD Press.
- Nurudin. 2017. Ilmu Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers.