

Makalah

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI



PERPUSTAKAAN UNP. NEGERI PADANG	
DITERIMA TGL. :	30-8-2007
SUMBER HARGA :	Hd
KOLEKSI :	K1
NO. INVENTARIS :	181/hd/007-k.1(1)
KLASIFIKASI :	302.2 Nel k.1

[Handwritten signature]

Oleh
Nellitawati, S.Pd., M.Pd.

*Disampaikan pada Seminar dan Lokakarya
Dinas Pendidikan Kab. Solok Selatan – Sumatera Barat
Tanggal 15 Oktober 2005*

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2005

Komunikasi Dalam Organisasi

A. Pendahuluan

Kalau kita perhatikan dilapangan persoalan-persoalan organisasi makin hari cenderung makin ruwet dan terutama persoalan Suber Daya Manusianya yang senantiasa berlanjut menjadi tantangan pokok yang harus dihadapi oleh setiap perangkat manajemen. Semua individu-individu atau orang-orang yang berada dalam suatu organisasi dengan segala motif dan keinginan-keinginan yang hendak dicapainya harus dipahami secara mendalam oleh para pimpinan organisasi . Dalam hal ini sorang pimpinan mempunyai tugas harus dekat dan akrab dengan sifat dan prilaku orang-orang yang dipimpinya. Sehingga pimpinan tersebut dapat menggerakkan potensi dan kemampuan anggota organisasi yang senantiasa didasarkan pada aspek-aspek kemanusiannya dan juga dalam memotivasinya senantiasa melihat kebutuhan dan kejiwaanya disamping kebutuhan lahiriahnya dengan demikian dapat mewujudkan perilaku yang dikehendakki oleh organisasi.

Perilaku organisasi sebagai terjemahan dari organizational Behavior diartikan sebagai studi yang terkait dengan aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Kita mengenal lebih jauh tentang perilaku organisasi berarti kita mencoba untuk membuktikan adanya perubahan-perubahan fundamental dalam lingkup ilmu organisasi dan manajemen. Organisasi pada dasarnya harus memperhatikan perilaku manusia makin dirasakan urgensinya bagi setiap management di tingkat manapun dengan tujuan praktis untuk mendeterminasi bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi. Sebab studi tentang perilaku organisasi merupakan dimensi baru dalam arena studi ilmu organisasi dan management. Pada zaman sekarang ini sekarang hal tersebut sudah berkembang dengan pesatnya bersamaan dengan berkembangnya Pendekatan keprilakuan (Behavioral Approach) .

Dalam suatu organisasi yang merupakan struktur sosial yang ada dimasyarakat modern ini, menyingkapkan lebih jauh bahwa setiap anggota organisasi senantiasa mencoba untuk menunjukkan keseimbangan yang tepat dan sekiranya dapat diusahakan intensitas tabiat, tingkah laku dan kepribadiannya merupakan perilaku organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi yang maksimal perlu membangun hubungan yang harmonis antara semua anggota organisasi sehingga anggota organisasi merasa senang dan nyaman berada dalam organisasi tersebut, hal tersebut akan dapat tercapai apabila adanya komunikasi yang baik dan efektif antara semua anggota organisasi demi membantu kelancaran pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, sebab komunikasi yang efektif adalah merupakan bagian yang penting bagi semua organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi mustahil organisasi tersebut dapat melaksanakan semua kegiatan dengan lancar dan sempurna. Untuk itu semua jajaran pimpinan dan semua anggota organisasi perlu memperhatikan betapa pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi. Dengan demikian tulisan ini akan membahas tentang Pengertian Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Komunikasi, Pengertian Konseptual Komunikasi dalam Organisasi. Proses Komunikasi Dalam Organisasi, Jaringan Komunikasi dalam Organisasi, Komunikasi sebagai Kebutuhan Organisasi.

B. Pembahasan

1. Konsep -konsep dasar Organisasi dan Perilaku Organisasi

Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan organisasi ada beberapa pendapat yang dikemukakan menurut Schein dalam Muhammad (2000: 23) bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Schaein juga mengemukakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain, dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat saling tergantung satu bagian dengan bagian yang lain menandakan bahwa organisasi adalah merupakan suatu sistem. Mengapa organisasi dikatakan merupakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari bagian-bagian yang saling bergantung satu sama lainnya, bila satu bagian saja terganggu maka yang lainnya akan ikut terganggu pula. Dalam hal ini setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian yang lainnya sebab tanpa koordinasi sulit organisasi bisa berfungsi dengan baik.

Untuk dapat membantu kita memahami organisasi tersebut ada beberapa elemen dasar dari organisasi dan saling keterkaitan satu elemen dengan elemen lainnya yaitu :

1. Struktur Sosial, yang dimaksud dengan struktur sosial adalah pola atau aspek aturan hubungan yang ada antara partisipan di dalam suatu organisasi. Struktur sosial ini dapat dipisahkan menjadi dua komponen yaitu struktur normatif dan struktur tingkah laku. Struktur Normatif mencakup nilai, norma dan peranan yang diharapkan. Sedangkan struktur Tingkah Laku berfokus kepada tingkah laku yang dilakukan dan bukan pada resep bertingkah laku.
2. Partisipan Organisasi adalah individu-individu yang memberikan kontribusi kepada organisasi. Tingkat keterampilan dan keahlian yang dibawah partisipan ke dalam organisasi
3. Tujuan, konsep tujuan organisasi adalah yang paling penting dan sangat kontroversial dalam mempelajari organisasi. Ahli analisis mengatakan bahwa tujuan sangat diperlukan dalam memahami organisasi. Bagi kebanyakan analisis, tujuan merupakan suatu titik

MILIK PUS
UNIV. NEGERI PADANG

sentral petunjuk dalam menganalisis organisasi. Tujuan dibatasi sebagai suatu konsepsi akhir yang diinginkan. atau kondisi yang partisipan usahakan mempengaruhinya, melalui penampilan aktivitas tugas-tugas mereka.

4. Teknologi, adalah penggunaan mesin-mesin atau perlengkapan mesin dan juga pengetahuan teknik dan keterampilan partisipan.
5. Lingkungan, setiap organisasi berada pada keadaan fisik tertentu, teknologi, kebudayaan dan lingkungan sosial, terhadap mana organisasi tersebut harus menyesuaikan diri. Tidak ada organisasi yang sanggup mencukupi kepentingan dirinya sendiri, semuanya tergantung kepada lingkungan sistem yang lebih besar untuk dapat terus hidup.

Menurut Siagian (1992) memberikan batasan bahwa Perilaku Organisasi adalah keseluruhan tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindak tanduknya sebagai anggota suatu organisasi. Perilaku yang tercermin dalam tabiat dan sifat tersebut merupakan pencerminan dari kepribadian orang yang bersangkutan. Kepribadian seseorang itu biasanya ditempa oleh beberapa faktor :

- a. Faktor Genetik, yaitu sifat-sifat yang dibawanya sejak lahir dan yang diwarisi dari orang tuanya.
- b. Faktor Pendidikan, yaitu sifat-sifat yang tumbuh dan berkembang sebagai hasil dari hal-hal yang diperoleh di sekolah.
- c. Faktor lingkungan keluarga di mana seseorang dibesarkan dengan segala kondisi dan permasalahannya.
- d. Faktor lingkungan sosial
- e. Faktor pengalaman di luar lingkungan tersebut di atas.

Sesungguhnya kepribadian itu menimbulkan harapan, cita-cita, tujuan pribadi, dan kemampuan yang dibawa ke dalam organisasi. Hanya saja kepribadian dan kemampuan - kemampuan yang diperankannya dalam bentuk tingkah laku harus di pengaruhi sedemikian rupa agar menjadi

perilaku organisasi, dengan intensitasnya menunjang usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya Duncan mengemukakan batasan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Dari beberapa batasan tentang perilaku organisasi senantiasa pernyataannya bertolak dari titik awal perilaku manusia dan atau lebih banyak menekankan pada aspek-aspek psikologi dari tingkah laku individu,

Menurut Duncan, kiranya perlu dipertimbangkan beberapa hal, sebagaimana hal itu disarikan oleh Thoha (1996) sebagai berikut :

1. Studi perilaku organisasi termasuk didalamnya bagian-bagian yang relevan dari semua ilmu tingkah laku yang berusaha menjelaskan tindakan-tindakan manusia di dalam organisasi. Oleh karenanya semenjak uang merupakan bagian dari alasan orang untuk mencari pekerjaan, maka aspek ekonomi tertentu adalah relevan bagi studi perilaku organisasi ini. dan juga sejak tingkah laku orang dipengaruhi oleh performenya, maka psikologi adalah relevan pula. Demikian sosiologi, ia bisa menjelaskan pengertian pengaruh kelompok terhadap tingkah laku individu.
2. Perilaku organisasi mengenal bahwa individu dipengaruhi oleh bagaimana pekerjaan diatur dan siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Oleh karenanya diperhitungkan pula pengaruh struktur organisasi terhadap perilaku individu.
3. Walaupun dikenal adanya keunikan pada individu, namun perilaku organisasi masih memusatkan pada kebutuhan manager untuk menjamin bahwa keseluruhan tugas pekerjaan bisa dijalankan. Sehingga kesimpulannya ilmu ini mengusulkan beberapa cara agar usaha-usaha individu-individu itu bisa dikoordinir dalam rangka mencapai organisasi.

Dengan berlandaskan jangkauan beberapa asumsi seperti tersebut di atas, kiranya disadari atau tidak bahwa interaksi antara manusia dengan organisasinya dan demikian pula sebaliknya yang bersifat saling mempengaruhi satu sama lainnya dapat membentuk perilaku organisasi yang sebenarnya. Perilaku individu yang dilatarbelakangi oleh berbagai aspek dan permasalahannya harus secara terus menerus dibina dan dikembangkan serta dipengaruhi oleh setiap manager sehingga menjadi perilaku organisasi yang diharapkan.

Urgensinya bagi setiap manager, memahami latar belakang dan permasalahan penampilan perilaku individu dalam organisasi yang dipimpinnya adalah merupakan modal dasar untuk mencapai *self actuation* dan atau memotivasikannya dalam pencapaian produktivitas organisasi yang lebih tinggi. Pembinaan dan pengembangannya adalah telah menjadi spesifikasi yang sistematis pada jajaran pendekatan berperilaku (*behavioural aproach*) dan nmenjadi bagian integral dari prospek organisatoris maupun pembangunan dewasa ini dalam pemanfaatan sumber daya manusia.

2. Konsep Dasar Komunikasi

Komunikasi merupakan Aktivitas dasar dalam kehidupan manusia sebab dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lainnya baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam suatu organisasi dan juga dalam masyarakat. Begitu pentingnya peranan komunikasi dalam kehidupan manusia sebagaimana yang dikemukakan di atas dan demikian pula halnya dalam suatu organisasi bahwa komunikasi itu sama halnya dengan ibarat urat nadi pada tubuh manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan dapat membantu kelancaran pelaksanaan tugas dalam organisasi tersebut. demikian pula sebaliknya, demikian pula sebaliknya apa bila komunikasi dalam suatu organisasi tidak terjalin dengan baik maka kemungkinan organisasi tersebut akan macet dan pelaksanaan tugasnya tidak akan

lancar. Makanya komunikasi yang efektif adalah merupakan bagian yang sangat penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu menyempurnakan kemampuan berkomunikasi mereka. Berikut ini beberapa pandangan mengenai definisi komunikasi.

Rubben (dalam Muhammad, 2001:3) memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih konprehensif 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.

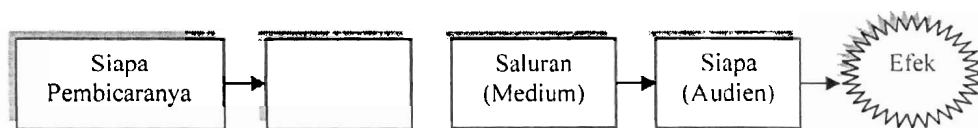
Dari pandangan di atas dapat dilihat bahwa dalam proses komunikasi mempunyai hubungan yang sangat erat antara satu dengan yang lainnya dan mempunyai beberapa tahap untuk tetap saling melakukan hubungan. dalam kenyataan yang ada komunikasi akan muncul dalam setiap proses organisasi. Bahkan dapat diilustrasikan bahwa organisasi yang tanpa komunikasi diibaratkan manusia yang kekurangan aliran darahnya, apabila kekurangan darahnya manusia akan menjadi lemah, demikian pula sebaliknya. demikian pula sebaliknya. Maka untuk itu komunikasi yang baik harus selalu dijaga agar tetap stabil sehingga tidak menimbulkan apa yang disebut miss communication.

Barry Cushway menggambarkan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk organisasi climate yakni iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja yang nyaman dalam organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja dalam organisasi. Ruben (dalam muhammad 2000), mengemukakan bahwa komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui para individu dalam hubungannya, kelompok, organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Pada definisi ini pun komunikasi dikatakan

sebagai suatu proses aktivitas yang mempunyai beberapa tahapan yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan.

Beberapa ahli mengemukakan beberapa pengertian tentang komunikasi dan pada prinsipnya komunikasi digambarkan sebagai suatu hubungan dua arah antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Secara garis besar dapat digambarkan model komunikasi yang banyak dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

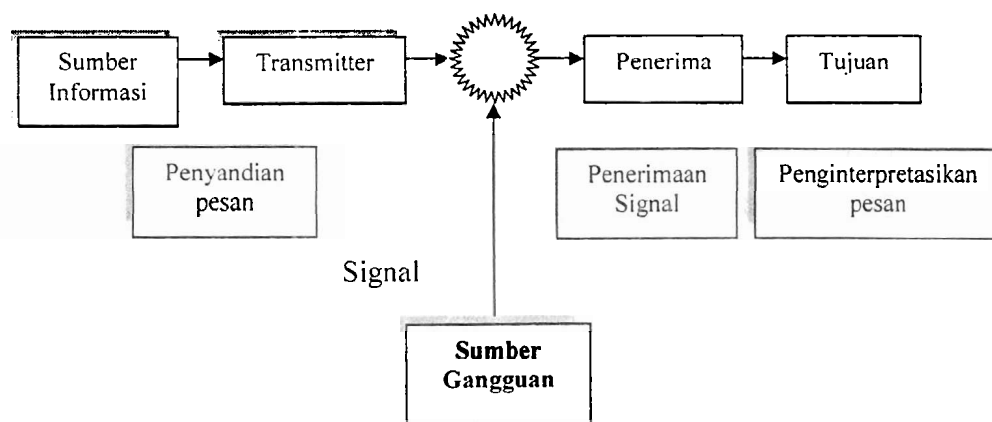
1. Model Lasswell



Gambar 1
Model komunikasi lasswell (Ruben, 1988)

Dengan model komunikasi yang dikemukakan oleh lasswell pada gambar 1 berikut dapat dilihat perbedaan sebagai mana yang dikemukakan oleh Shannon pada gambar 2.

2. Model Shannon



Gambar 2
Model Komunikasi Shannon dan Wever (Forsdale, 1981)

Dari dua model yang digambarkan diatas ternyata yang banyak digunakan adalah model komunikasi dari Shannon, oleh karena dalam model kedua tersebut memberikan gambaran kepada setiap orang bahwa dalam komunikasi pasti akan selalu ada sumber gangguan.

3. Pengertian Konseptual Komunikasi dalam Organisasi

Secara sederhana tersebut. Jika ada dua orang atau lebih dalam organisasi dengan dengan sendirinya akan berlangsung komunikasi. Organisasi merupakan “wadah kegiatan” orang-orang yang melakukan berbagai tugas untuk mencapai tujuan bersama (common goals). Mereka bekerja dalam struktur hubungan yang dibatasi oleh peran tugasnya. Dinamika perilaku yang ditampilkannya diisi oleh posisi “tawar-menawar” antara “needed a accomplishment” dan “task a accomplishment” yang mewarnai produktivitas kelompok maupun perorangan (satoro, 2002-2003:1). Sedangkan daryanto (1996:3), mengungkapkan bahwa: “organisasi adalah sistem kerja sama antara dua orang atau lebih yang secara sadar dimaksudkan unntuk mencapai tujuan”.

Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa setiap kelompok orang yang bekerjasama akan terjadi suatu komunikasi atau hubungan sesuai dengan tugas yang diembannya, sehingga menampilkan perilaku yang mendorong timbulnya kesadaran dalam berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Myers & Myers (1987:21) menekankan bahwa komunikasi itu penting dan merupakan sentral dari kehidupan organisasi, tapi menganggapnya hanya sebagai salah satu dari sejumlah proses yang berlangsung dalam organisasi. Berbagai pandangan kaum ilmuwan dalam bidang komunikasi sebagai kekuatan dominan dalam kehidupan organisasi. Karena itu komunikasi merupakan inti dari organisasi, tanpa komunikasi tidak akan terdapat aktivitas organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi, berikut dipaparkan beberapa definisi

untuk melihat keanekaragaman pernyataan-pernyataan yang dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Hal ini berguna untuk menarik pengertian yang umum dari komunikasi.

- 1) Sutisna (1989:226), "komunikasi ialah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan, pernyataan dari orang-orang atau dari kelompok-kelompok".
- 2) Handoko (1997:272), "komunikasi ialah pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Pemindahan pengertian tersebut tidak sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan tetapi juga ekspresi wajah, intonasi dsb".
- 3) Helligel dan Slocum (dalam Djatmiko, 2002:56), "komunikasi adalah proses di mana fungsi-fungsi manajemen, merencanakan, mengorganisasi, memimpin, mengendalikan dan dilaksanakan".
- 4) Lewis dalam Hoy & Miskel (1987), "communication means sharing messages, ideas, or attitudes that produce a degree of understanding between a sender and receiver. (komunikasi diartikan pemberian pesan, ide atau sikap yang dihasilkan adanya suatu persetujuan atau saling pengertian antara si pengirim dan si penerima).

Dari beberapa pengertian komunikasi yang dipaparkan diatas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa komunikasi merupakan pertukaran pesan antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk merubah perilaku individu. Si pengirim dapat berupa seorang individu, kelompok, organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kapala bagian, pemimpin, kelompok orang dalam organisasi atau secara keseluruhan.

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

4. Proses Komunikasi dalam Organisasi

Istilah proses dalam komunikasi pada dasarnya menjelaskan tentang bagaimana komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara Si pengirim dan Si penerimapesan saling mempengaruhi satu sama lain. Dengan demikian akan terjadinya perubahan tingkah laku di dalam diri individu, baik pada aspek kognitif, afektif, atau psikomotor.

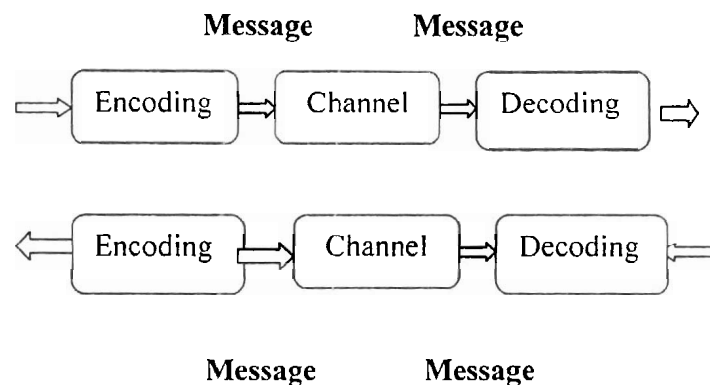
Melalui proses komunikasi akan dapat ditentukan keputusan apa yang akan dilakukan oleh setiap individu atau kelompok tentang bagaimana menentukan langkah atau hasil yang akan diperoleh ke depan, karena dengan komunikasi akan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan apakah kerjasama dapat dilanjutkan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

Komunikasi sangat berpengaruh 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 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.

Komunikasi sangat berpengaruh 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 menoleng 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 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 bahwakomunikasi 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 pross 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.

Dalam proses komunikasi akan ditemukan berbagai element-element,element inilah yang membuat komunikasi berjalan secara efektif dan efisien. Jika element-element ini tidak digunakan maka komunikasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Djatmiko (2002:57), element-element yang dibutuhkan dalam suatu proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:



FEED BACK

Gambar 3
Element-element dalam Proses Komunikasi
 Sumber: (Djarmiko,2002:57)

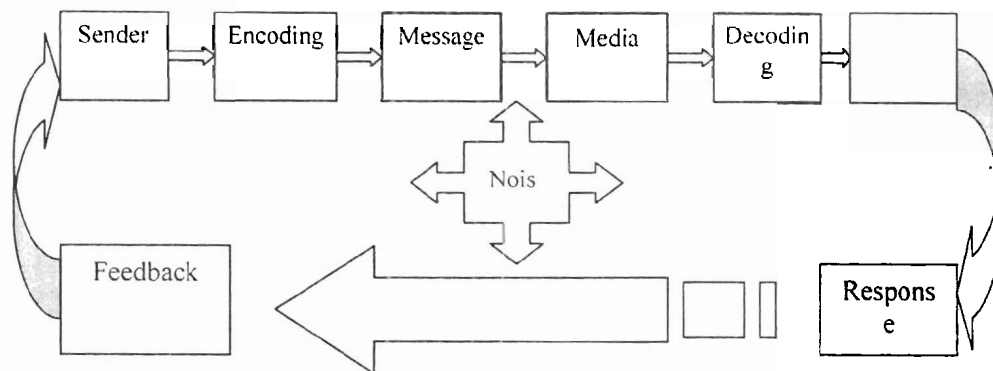
Keterangan:

- Pengirim (*Sender*) yang memulai komunikasi. Dalam suatu organisasi, pengirim adalah mengkomunikasikannya kepada satu atau lebih orang lain.
- Pengkodean (*Encoding*) adalah pengirim pengkodean informasi yang akan disampaikan dengan cara menerjemahkannya ke dalam serangkaian simbol atau isyarat.
- Pesan (*Message*) adalah bentuk fisik yang digunakan oleh pengirim untuk mengkodekan informasi. Pesan dapat berupa segala bentuk yang dapat dirasakan atau diterima oleh satu atau lebih indera penerima.
- Saluran (*Channel*) atau kanal ialah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Misalnya uddar untuk pesan yang disampaikan dengan kata-kata, atau kertas untuk pesan yang disampaikan dalam bentuk tulisan.
- Penafsiran kode (*Decoding*) adalah proses di mana penerima menafsirkan pesan dan menerjemahkannya menjadi informasi yang berarti baginya.
- Penerima (*Receiver*) adalah orang yang menafsirkan pesan dari pengirim.
- Gangguan (*Noise*) adalah semua faktor yang mengganggu, membingungkan atau mengacaukan proses komunikasi.
- Umpan balik (*Feed-back*) adalah kebalikan dari proses komunikasi yang menyatakan reaksi terhadap komunikasi dari pengirim.

Dari elemen-elemen tersebut di atas, maka gagasan atau ide-ide yang disampaikan diharapkan akan menemui sasarannya dengan baik. Walaupun dalam kenyataannya banyak orang berbeda dalam mendefinisikannya, seperti yang di kemukakan Preston (1997:11) bahwa “Komunikasi adalah gagasan sederhana setiap orang melaksanakannya. Untuk orang-orang tertentu, komunikasi adalah telepon, telegram atau hanya sebagai penerima gosip. Bagi yang lainnya komunikasi berhubungan dengan media. Seperti film dan juga telepon yang merupakan bagian-bagian terpenting dalam berkomunikasi. Komunikasi adalah suatu kemampuan bagaimana berbicara dan mengungkapkan gagasan-gagasan kita kepada kepada bawahan, pimpinan atau sesama teman”.

Penjelasan di atas sebenarnya mungkin saja terjadi karena komunikasi itu sendiri adalah proses menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan media tertentu yang memungkinkan si pengirim pesan dapat menyampaikan gagasannya dan orang yang menerima pesan dapat menerima pesan tersebut. Dalam komunikasi pesan yang disampaikan bisa secara verbal, nonverbal ataupun menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tertulis (Muhammad, 1995:95). Komunikasi non verbal adalah penciptaan

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas Berdasarkan kutipan-kutipan di atas, jelaslah bahasa komunikasi, akan dapat berlangsung secara efektif, apabila komunikator dalam menyampaikan suatu pesan kepada komunikan dengan menggunakan alat atau media yang sesuai dengan pesan yang disampaikan, sehingga komunikan dapat mengerti dengan baik tentang apa yang disampaikan dan diharapkan akan terjadi respon atau umpan balik bahkan perubahan perilaku dari komunikan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Efendi bahwa untuk mempelancar jalannya komunikasi perlu adanya suatu proses yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4
Paradigma Proses Komunikasi
 Sumber (Effendi, 1994:18)

Keterangan:

- *Sender*: Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- *Encoding*: Penyandaian, yaitu proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- *Message*: Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- *Media*: Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikasi kepada komunikan.
- *Decoding*: Pengsandian, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan.
- *Respose*: Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterima pesan.
- *Feddback*: Umpan balik, yaitu tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- *Noise*: Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Dari gambar 4 di atas, dapat dilihat bahwa perlunya memperhatikan faktor-faktor proses komunikasi yang berlangsung secara berputar dari pengirim/ komunikator (*sender*) yang harus memahami siapa yang akan diajak berkomunikasi (*receiver*) dan respon apa yang diharapkan. Pengirim juga harus mampu menyandikan pesan (*encoding*), dan dapat memperhitungkan bagaimana kecenderungan penerima dalam menafsirkan pesan yang disampaikan (*decoding*), agar komunikasi berjalan efektif dalam proses encoding dari pengirim harus berkaitan dengan proses

decoding penerima sehingga terjadi kesamaan dalam mempresepsi pesan dan komunikasi berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Dari berbagai uraian yang dikemukakan di atas, maka proses komunikasi dalam organisasi adalah bagaimana cara yang ditempuh oleh komunikator agar dapat menimbulkan dengan (kognitif, afektif, dan psikomotor) bagi komunikan, sehingga terjadi suatu perubahan persepsi dari perilaku yang menimbulkan saling ketergantungan antar anggota dalam suatu organisasi dalam membina suatu kerja sama yang baik.

5. Jaringan Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu organisasi, ia merupakan proses penyampaian dan penafsiran ide-ide, pesan dan perintah yang terjadi didalam totalitas unit suatu organisasi, dengan menggunakan komunikasi yang relevan untuk mencapai pertumbuhan, perkembangan dan konsistensi kehidupan organisasi. Komunikasi menjadi instrumen dalam menyebarkan berbagai informasi untuk dikerjakan semua orang yang terlibat dalam organisasi, sehingga ia mampu menciptakan sinergi. Menciptakan sineji merupakan bagian penting dlama organisasi. sebab sineji itu "the cooperative action of two or more persons working together to accomplish more than they could working separately" (mondy & premeaux, 1995:420). Terciptanya sinerji merupakan kontribusi yang diberikan oleh komunikasi, dan denhan terjiptanya sinerji tersebut akan terciptanya kinerja yang baik. Oleh karna itu menciptakan sinerji melalui komunikasi yang benar dan tepat akan mengefektifkan pencapaian tujuan organisasi.

Seorang pemimpin dapat diukur atau kulalifikasi kepemimpinannya dari proses komunikasi yang dilakukannya. "komunikasi organisasi menyampaikan dan menafsirkan pesan-pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari fakta atau keterangan-keterangan organisasi"(pace & faules, 1989:17).

Dengan demikian yang di tuntutan adalah bagaimana seseorang baik pimpinan, staf maupun bawahan mampu untuk mengungkapkan dan

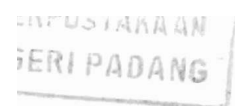
mengekspresikan ide-idenya kepada semua pihak dalam organisasi tersebut. Kalau diperhatikan dengan seksama bahwa komunikasi organisasi tersebut memiliki karakter sebagai pengirim atau pengerahan pesan, penafsiran pesan dan penanganan atau menindak lanjuti pesan agar kegiatan oraganisasi dapat dijalankan sesuai dengan pesan tersebut. pengiriman pesan biasanya dari level atasan, yang sifatnya:

- a. Memberi perintah tugas
- b. Memberi perintah untuk menghasilkan pengertian tentang tugas dan hubungannya dengan tugas keorganisasian.
- c. Memberi informasi tentang prosedur dan tugas keorganisasian.
- d. Menemukan balikan atau respon dari bawahan.
- e. Menemukan informasi tentang ideologi sebagai indoktrinasi terhadap bawahan mengenai misi organisasi.

Lebih tegas lagi seperti yang dikemukakan Kreps (1986:197), bahwa pesan atasan ke bawahan dalam komunikasi (downward communication) berfungsi sebagai:

- a. Mengirim pesan secara hierarki kepada bawahan.
- b. Memberi informasi sehubungan dengan tugas.
- c. Melaksanakan tinjauan tentang pelaksanaan tugas.
- d. Mengindoktrin agar bawahan menyadari dan mampu menginternasikan tujuan organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pesan yang disampaikan oleh atasan pada bawahan adalah untuk menyampaikan perintah, pengarahan, bimbingan dan kebijaksanaan (keputusan) yang diberlakukan oleh organisasi dalam hubungannya dengan pelaksanaan tugas, disiplin hak dan tanggungjawab para bawahan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu komunikasi merupakan sarana untuk penyebaran informasi dalam organisasi. Jika perannya adalah sebagai sarana, maka peran tersebut harus diperkuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya agar organisasi berjalan secara efektif. Dengan berjalan secara efektif setiap perencanaan dalam organisasi, maka dapat dikatakan bahwa organisasi telah



menggunakan komunikasi dengan benar. berdasarkan hal tersebut secara aksiomatik dapat dikatakan bahwa organisasi akan berhasil dengan baik jika menggunakan komunikasi dengan baik, dan organisasi tidak akan berjalan dengan baik jika ia tidak menggunakan komunikasi dengan benar.

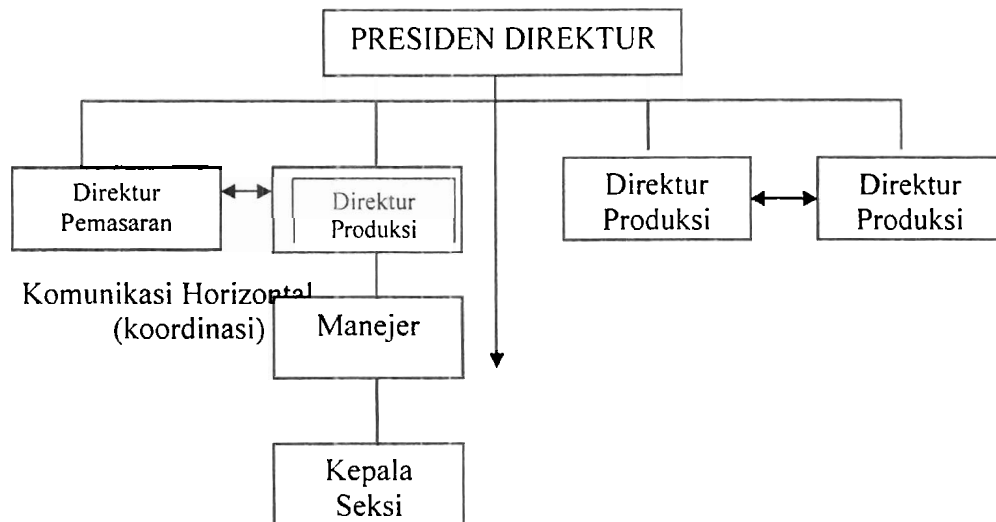
Oleh karena organisasi merupakan komposisi sejumlah orang yang mempunyai posisi atau peranan yang berbeda, maka akan terjadi pertukan pesdan yang membutuhkan jalan atau jaringan komunikasi tertentu. Untuk itu setiap komunikator harus mampu memahami berbagai peranman dalam suatu organisasi. Menurut Muhammad (1989:104-105), ada enam peranan jaringan komunikasi yaitu:

1. *Opinion leader*, adalah pimpinan informal dalam organisasi. Mereka tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam organisasi tetapi membimbing tingkah laku organisasi dan mempengaruhi keputusan mereka.
2. *Gate keepers*, adalah individu yang mengontrol arus informasi di antara anggota organisasi. Mereka berada di tengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan dari satu orang kepada orang lain atau tidak memberikan informasi. "*Gate keepers*" dapat menolong anggota penting dari organisasi seperti pimpinan, menghindarkan informasi yang terlampau banyak dengan jalan hanya memberikan informasi yang penting-penting saja kepada mereka. Dalam hal ini "*gate keepers*" mempunyai "*powers*" dalam memutuskan apakah informasi penting atau tidak. Jika "*gate keepers*" memutuskan bahwa informasi tertentu tidak penting, kemudian seseorang harus mendapatkan informasi tersebut, maka mungkin informasi tersebut tidak diberikan.
3. *Cosmopolities*, adalah individu yang menghubungkan organisasi dengan lingkungannya. Mereka mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu pada lingkungannya.
4. *Bridge*, adalah anggota kelompok atau klik dalam satu organisasi yang menghubungkan kelompok dengan kelompok lainnya. Individu ini

membantu saling memberi informasi di antara kelompok-kelompok dan mengkoordinir kelompok.

5. *Liaison*, adalah sama perannya dengan "*bridge*" tetapi individu itu sendiri bukanlah anggota dari satu kelompok, tetapi merupakan penghubung di antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Individu ini juga membantu dalam membagi informasi yang relevan di antara kelompok-kelompok dalam organisasi.
6. *Isolate*, adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya.

Secara umum, jaringan komunikasi dalam organisasi dapat dibedakan atas jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal (*grapevine communication*). Komunikasi formal adalah komunikasi yang dilakukan melalui struktur organisasi secara hierarkis dan menggunakan jaringan komunikasi formal. Secara lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Komunikasi Vertikal Dari Atas ke Bawah

Gambar 7

Komunikasi dalam Organisasi

Sumber : (Wirawan, 2002)

Keterangan:

- 1) Komunikasi vertikal dari atas ke bawah, yaitu komunikasi yang menyalurkan informasi dari eselon atas ke eselon bawahnya atau ke anggota sistem sosial.
Fungsi dari komunikasi ini adalah untuk:
 - Menjelaskan dan membangun dukungan pelaksanaan visi, misi, dan strategi organisasi.
 - Memberi perintah kepada pengikut.
 - Menjelaskan kebijakan dan pelaksanaannya.
 - Memberikan balikan.
- 2) Komunikasi vertikal dari bawah ke atas, yaitu komunikasi yang menyalurkan informasi dari anggota organisasi atau dari eselon bawah ke eselon atasannya.
Komunikasi vertikal berfungsi untuk:
 - Mengumpulkan informasi yang berharga.
 - Memberikan kesempatan kepada para pengikut untuk mengemukakan keluhan dan mengajukan pertanyaannya.
 - Memperoleh balikan.
 - Mengemukakan problem pelaksanaan tugas.
- 3) Komunikasi horizontal, yaitu komunikasi yang menyalurkan informasi dari unit kerja yang eselonnya sama.
Komunikasi horizontal berfungsi untuk:
 - Mengkoordinasikan aktivitas.
 - Berbagi informasi.
 - Memecahkan problem dan konflik.
 - Mengembangkan kerjasama dan saling mengerti.

6. Komunikasi sebagai Kebutuhan Organisasi

Setiap pesan yang disampaikan dalam komunikasi organisasi mempunyai alasan tertentu mengapa dikirimkan dan diterima oleh orang-orang tertentu dalam komunikasi organisasi tersebut. Menurut Muhammad (1995:99), ada beberapa fungsi pesan yang disampaikan dalam komunikasi organisasi, yang berhubungan dengan tugas-tugas kemanusiaan, dan membarukan dalam organisasi, yaitu:

1. **Pesan tugas, yaitu pesan-pesan yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi oleh anggota organisasi.** Pesan tersebut mencakup pemberian informasi kepada bawahan untuk melakukan tugas secara efisien, seperti pemberian latihan, orientasi, penentuan tujuan, produktivitas dan lain-lain.

2. Pesan pemeliharaan, yaitu pesan yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan mengatur organisasi, pesan ini mencakup perintah, ketentuan, prosedur, aturan dan kontrol yang diperlakukan untuk mempermudah gerakan organisasi untuk mencapai output sistem.
3. Pesan kemanusiaan, yaitu diarahkan kepada orang-orang dalam organisasi dengan mempertimbangkan sikap mereka, pesan ini berkenaan dengan hubungan internasional, konsep diri perasaan dan moral. Yang termasuk dalam kategori pesan ini adalah penghargaan terhadap hasil yang dicapai, penyelesaian konflik antara individu atau kelompok aktivitas informal dan bimbingan.
4. Pesan pembaharuan, yaitu suatu pesan yang menjadikan organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Untuk itu suatu organisasi membuat rencana-rencana baru, aktivitas-aktivitas baru, program-program baru, proyek-proyek baru dan saran-saran baru pula.

Komunikasi dalam organisasi memerlukan pemahaman yang jelas dan harus efektif tentang kebutuhan orang-orang dalam organisasi, hal ini diperlukan agar organisasi berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk itu pimpinan organisasi harus menyadari bahwa semua orang yang terlibat dalam organisasi memiliki kebutuhan yang harus diperhatikan. Dalam suatu organisasi hal-hal seperti ini harus dipahami oleh pimpinan agar komunikasi berjalan dengan baik, tanpa memperhatikan kebutuhan-kebutuhan setiap anggota yang ada dalam organisasi akan diragukan loyalitas dan kinerja setiap anggota organisasi tersebut, yang akhirnya membawa dampak kepada tujuan yang harus dicapai organisasi sesuai dengan rencana-rencana yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu perlu dipahami bahwa ada suatu kebutuhan yang sulit diidentifikasi, misalnya keinginan mencapai rasa aman/jaminan. Sebagian itu kebutuhan fisiologis yang dibawa sejak lahir untuk pemeliharaan diri seperti menghindari penyakit. Penderitaan dan berusaha untuk hidup. Di sisi lain bisa

pula menjadi kebutuhan sekunder yang ada kaitannya dalam konteks sosial. Contoh apabila seseorang merasa dirinya disukai orang lain, dihargai, dan dibutuhkan oleh organisasi .maka gejala ini akan memperbesar perasaan amannya

Karena komunikasi merupakan kebutuhan dalam organisasi, maka jajaran organisasi harus menjadikan komunikasi sebagai suatu yang krusial sifatnya. "Dalam organisasi perlu ditumbuhkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya, menerima, empati, dan kejujuran" (Rakhmat, 1996:131)."Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai. Sedangkan empati adalah dianggap sebagai memahami ornga lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita. dan kejujuran adalah Faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya.

Jika kita memperhatikan dengan adanya penggunaan komunikasi dalam upaya menciptakan sikap menerima, empati, dan kejujuran dalam organisasi adalah dalam rangka menciptakan terjadinya kohesi kelompok dalam organisasi tersebut. Yang dimaksud dengan kohesi kelompok adalah kekuatan yang mendorong anggota kelompok untuk tetap tinggal dalam kelompok, dan mencegahnya meninggalkan kelompok, dan kohesi tersebut dapat diukur dari : (1) keterkaitan anggota secara interpersonal pada satu sama lainnya, (2) Ketertarikan anggota pada kegiatan dan fungsi kelompok, dan (3) Sejauhmana anggota tertarik pada kelompok sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan personalnya. (Rakhmat,1996).

Komunikasi pada dasarnya dilakukan dengan memperhatikan berbagai kepentingan dan kebutuhan orang yang ada dalam organisasi. Kohesi kelompok yang dikemukakan di atas merupakan bagian dari upaya untuk mengetahui keinginan kelompok tersebut. Hubungan yang harmonis antara anggota dengan organisasi secara signifikan akan mempengaruhi kinerja organisasi . dan jika kinerja ini berhasil sesuai dengan rencana, maka produktivitas organisasi juga akan meningkat. Produktivitas yang meningkat

merupakan indikator bahwa suatu organisasi mampu mengkomunikasikan rencananya kepada seluruh jajaran organisasi sekaligus mampu mengkomunikasikan peran organisasi tersebut di lingkungannya.

Memahami kebutuhan -kebutuhan dari semua anggota dalam organisasi maka kinerja anggota akan maksimal dan hasilnya dalam pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik, sehingga optimalisasi dalam semua lini organisasi berhasil dengan memuaskan. Sekali lagi dapat dikatakan secara aksiomatik bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh komunikasi sebagai salah satu faktor determinan dalam pencapaian tujuan setiap organisasi.

C. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan terdapat benang merah yang bisa diangkat mengenai komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

1. Studi dan pembahasan Perilaku Organisasi mempunyai tujuan praktis untuk mendeterminasi bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.
2. Studi dan pembahasan Perilaku Organisasi lebih menekankan pada orientasi keimbangan yang tepat agar manusia tidak memiliki sifat dan tabiat serta tingkah laku yang egosentris dalam organisasi, namun dapat berperilaku organisasional di mana adanya keserasian antara pencapaian tujuan pribadi dengan tujuan organisasi.
3. Komunikasi merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia karena komunikasi memiliki kemampuan menjembatani seluruh kepentingan manusia baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari komunitasnya. Seluruh interaksi manusia dengan lingkungannya menggunakan jasa komunikasi.
4. Komunikasi sebagai bagian dari sistem kehidupan manusia, dapat dijadikan sarana untuk mengemukakan berbagai ide atau gagasan agar personil dapat memahami dan melaksanakan berbagai kegiatan organisasi,

sehingga akan mampu menciptakan dan mengembangkan kerjasama yang dapat meningkatkan kinerja organisasi.

5. Proses Komunikasi akan berlangsung secara efektif, jika komunikasi dilakukan dua arah, sehingga akan terjadi interaksi timbal balik antara komunikator dan komunikan dalam proses penyampaian suatu pesan, dengan menggunakan alat atau media yang sesuai dengan pesan yang disampaikan. Komponen-komponen yang harus ada dalam komunikasi adalah komunikator, Komunikan, pesan, media, dan umpan balik.
6. Dalam proses pertukaran pesan dapat dilakukan melalui jaringan komunikasi, baik sifatnya formal maupun informal. Jaringan formal merupakan penyampaian pesan-pesan yang sifatnya resmi, dan desain terdapat hubungan yang vertikal dan horizontal dalam struktur organisasi. Jaringan informal merupakan saluran tidak resmi, dan merupakan eksistensi hubungan individu yang sekerja.
7. Jaringan komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dari atasan ke bawah, dari bawah ke atas, dan horizontal. Komunikasi yang datang dari atasan ke bawah misalnya perintah penjelasan mengenai tugas, prosedur, dan langkah-langkah mengenai perintah yang harus dilaksanakan. Komunikasi dari bawah ke atas misalnya berupa usulan, laporan pelaksanaan tugas, dan sebagainya. Secara horizontal yang terjadi antara orang-orang yang berada pada tingkat hierarki yang sama di departemen yang berbeda.
8. Dalam dunia pendidikan komunikasi merupakan alat yang tidak bisa di tawar-tawar lagi, seluruh proses pembelajaran, dan situasi pembelajaran, maupun kegiatan lainnya dalam pembelajaran menggunakan komunikasi agar terjadi alih ilmu pengetahuan (*transfer of knowledge*) maupun terjadinya perubahan tingkah laku (*change of behavior*) di kalangan peserta didik.

Daftar Pustaka

- Abizar. (1998) **Komunikasi Organisasi**, Depdikbud Dirjen Pendidikan P2LPTK. Jakarta.
- Albercht, Karl.(1995) **Pengembangan Organisasi** ; Angkasa : Bandung
- Daryanto. (1998) **Administrasi Pendidikan**. Rineka Cipta: Solo
- Gaffar, Mohammad Fakri. (1991) **Komunikasi Organisasi** Teori dan Proses. IKIP. Bandung
- Muhammad , Arni. (2000) **Komunikasi Organisasi**. Bumi Aksara : Jakarta
- Myers& Myers. (1987). **Teori-teori Manajemen Komunikasi**. Bahana Aksara. Jakarta
- Rahmad, Jalaluddin (1996). Psikologi Komunikasi. PT Remaja Rosda Karya: Bandung
- Siagian, Sondang. P.(1992) **Organisasi Kepemimpinan** dan Perilaku Admiminstrasi. Gunung Agung . Jakarta
- Thoha, Moftah. (1996). **Perilaku Organisasi**. Rineka Cipta. Jakarta.