

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi

1. Definisi Komunikasi

Komunikasi sebagai kata kerja (verb) dalam bahasa Inggris atau *communicate*, berarti : Untuk bertukar pikiran-pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi, Untuk menjadikan paham (tau), Untuk membuat sama, Untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik.

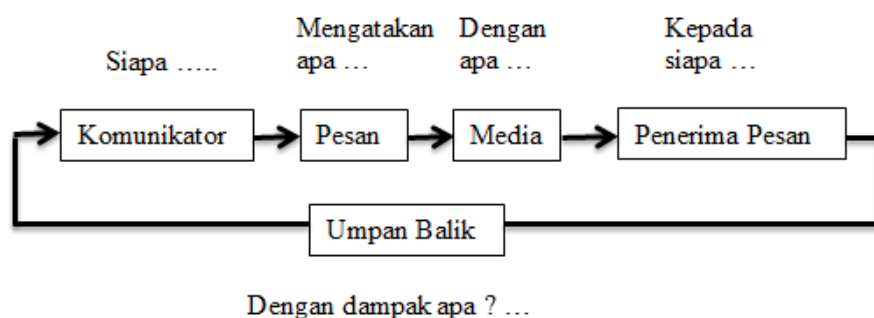
Sedangkan, dalam kata benda (noun) dalam bahasa Inggris atau *communication*, berarti : Pertukaran symbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi, Proses pertukaran di antara individu-individu, melalui symbol-symbol yang sama, Seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan, Ilmu pengetahuan tentang mengirimkan informasi.

Dengan kata lain secara umum, komunikasi dapat didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia yang berupa pikiran, perasaan, gagasan, dan informasi untuk menjadikan paham (tau) yang nantinya membuat pemahaman yang sama dalam suatu komunikasi yang dimaksud (Soyomukti, 2012, hal. 55).

Pendapat lain tentang komunikasi menurut Rochajat Harun dan Elviano Ardianto (2002) dalam (Silviani, 2020, hal. 46) komunikasi merupakan suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk kesamaan.

Joseph A. Devito (1996) mengemukakan definisi lain dari komunikasi yang lebih luas dengan “*The Act by one or more persons of sending and receiving message distorted by noise, within a context, with some effect and with some opportunity for feedback*”. Yang maksudnya komunikasi adalah suatu kegiatan yang berupa upaya seseorang atau lebih dalam menyampaikan pesan dan menerima pesan dalam suatu konteks dan menimbulkan efek sehingga dapat terjadinya suatu umpan balik yang terkadang terjadinya penyampaian pesan itu terdapat sebuah gangguan yang dapat merubah isi pesan itu.

Harold Laswell menggambarkan komunikasi dengan cara menjawab pertanyaan sebagai berikut : *Who says ? What and With Channel to Whom With What Effect ?* atau Siapa yang mengatakan ? Apa dan dengan Saluran apa ? Kepada Siapa ? dengan Pengaruh bagaimana ?



Gambar 1. 1 Gambaran proses komunikasi

Dari beberapa teori tentang komunikasi di atas dapat didefinisikan bahwa komunikasi adalah upaya yang dilakukan seseorang atau lebih yang dalam hal ini disebut (komunikator) dalam menyampaikan pesan dalam sebuah

konteks tertentu (pesan) dengan tujuan menjadikan suatu pemahaman yang sama sehingga menimbulkan umpan balik (efek / feedback).

2. Komponen Komunikasi

Menurut (Aw, 2010, hal. 5) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menjelaskan arti kata komponen adalah bagian dari keseluruhan aspek yang membentuk suatu aktifitas atau kegiatan tertentu. Arti lain dari komponen adalah unsur (Lektor). Dalam hal ini komunikasi adalah suatu aktifitas atau kegiatan tertentu dalam mengirimkan pesan, dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur mutlak yang harus ada karena merupakan suatu bagian dari satu kesatuan yang utuh. Apabila salah satu unsur tidak ada, maka jalannya komunikasi tidak akan bisa terjadi. Jadi, hal ini juga yang mempengaruhi keberhasilan atau keefektifan dari komunikasi yang terjadi. Dalam hal ini, komponen komunikasi dapat diidentifikasi antara lain, yaitu :

a. Komunikator

Komunikator adalah pihak atau orang yang berinisiatif dan juga berkebutuhan untuk berkomunikasi. Komunikator atau bisa disebut pengirim / sumber / orang yang menerjemahkan ide atau maksudnya ke dalam symbol berupa verbal / non verbal yang hasilnya merupakan pesan, berperan untuk mengalihkan (*transferring*) pesan. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 29)

b. Komunikasikan

Komunikasikan adalah pihak penerima pesan atau informasi dari komunikator. Dalam prosesnya komunikasikan mendengarkan dan menginterpretasikan simbol verbal ataupun nonverbal yang dialihkan oleh pengirim, sehingga menjadi gagasan yang dapat dipahami, diterima, dan dimengerti. Karena hal itu, komunikasikan harus dapat memfokuskan dirinya kepada pesan yang sedang dialihkan oleh komunikator agar dapat dimengerti dengan baik dan benar, sehingga dapat memberikan umpan balik. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 29)

c. Encoding dan Decoding

Encoding adalah proses mengambil dan mengirimkan pesan dalam sebuah bentuk simbol baik verbal atau nonverbal. Dalam proses mengambil pesan yang akan dikirimkan, seorang encoder menerjemahkan dulu ide atau maksudnya ke dalam simbol yang hasilnya nanti berupa pesan yang akan dikirimkan. Sementara itu, Decoding adalah proses penerimaan pesan dengan kemampuan si penerima dalam membaca pesan / menerjemahkan simbol berupa verbal ataupun nonverbal ke dalam pesan yang dikirimkan oleh pengirim. Dalam hal ini, proses komunikasi yang terjadi terdapat unsur encoding yang dilakukan oleh encoder dan decoding yang dilakukan decoder dengan saling bergantian. Encoder menerjemahkan ide atau maksudnya ke dalam simbol yang akan dikirimkan, decoder menerjemahkan simbol yang dikirimkan ke dalam pesan agar dapat

diterima dan dipahami, yang bisa saja mirip, persis atau sangat berbeda dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim. (Kurniasih, 2021)

d. Pesan

Pesan merupakan gagasan yang berupa hasil dari proses encode yang dilakukan pengirim dan didecode oleh penerima. Pesan yang dikirimkan oleh pengirim dapat berupa pesan yang sifatnya verbal atau pesan yang sifatnya non verbal. Pesan harus dirumuskan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan didukung oleh sifat pesan itu sendiri, komunikasi yang bersifat verbal didukung oleh komunikasi nonverbal yang sesuai. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 30)

e. Saluran/media

Saluran adalah sarana melalui mana sebuah pesan itu dialihkan. Dalam komunikasi saluran atau media adalah alat yang bisa menghubungkan antara sumber dengan penerima dalam proses pengalihan pesan yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarkannya. Saluran atau media ini bisa dilihat dalam dua pengertian, primer dan sekunder. Media primer berupa lambang-lambang yang mampu secara langsung menerjemahkan pikiran dan perasaan manusia seperti ucapan, bahasa, isyarat, gambar. Sedangkan media sekunder berupa alat seperti televisi, radio, dan media lainnya yang tidak bisa langsung menerjemahkan pikiran dan perasaan manusia, karena harus melalui beberapa proses untuk dapat menggunakan media tersebut. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 30)

f. Gangguan/noise

Gangguan komunikasi dapat berupa segala hal yang mengganggu proses penafsiran pesan, penerimaan pesan, dan keadaan efek dan umpan baliknya. Apabila terjadi gangguan atau iterfensi dalam proses terjadinya encoding dan decoding, maka dapat mempengaruhi kejelasan dari pesan yang disampaikan. Gangguan yang terjadi saat proses komunikasi terdapat beberapa identifikasi antara lain gangguan fisik, gangguan psikologis, gangguan semantic, gangguan mental yang kesemuanya itu bisa saja dialami baik oleh komunikator maupun komunikan. (Kurniasih, 2021)

g. Dampak/pengaruh (*effect*)

Dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan dalam suatu komunikasi kepada sikap dan tingkah laku orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Dampak menjadi tolak ukur apakah komunikasi berjalan dengan baik atau tidak. Komunikasi dinilai sukses, apabila komunikan memberikan efek atau sikap dan tingkah laku yang diharapkan oleh komunikator, dan begitu sebaliknya, jika komunikan tidak memberikan efek yang diharapkan maka bisa dikatakan bahwa komunikasi tidak berjalan dengan baik. Dampak / efek dapat diidentifikasi menjadi tiga menurut kadarnya, yaitu : pertama, dampak kognitif, dimana efek yang ditimbulkan menyebabkan komunikan menjadi tahu. Kedua, dampak afektif, dimana dampak afektif lebih tinggi daripada dampak kognitif, karena dimana pesan yang disampaikan bukan hanya menyebabkan komunikan menjadi tahu, tetapi menimbulkan perasaan tertentu seperti, senang, marah, gembira, kecewa, iba

dan sebagainya. Ketiga, dampak behavioral, dampak ini merupakan yang paling tinggi tarafnya, karena menyebabkan komunikan mengalami perubahan perilaku, dan tindakan. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 31)

h. Umpan balik/feedback

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan umpan balik yang berbentuk tanggapan atau respons. Dengan adanya umpan balik, seorang komunikator dapat mengetahui lancar atau tidaknya komunikasi yang dijalankan. Umpan balik sangat berperan dalam suatu komunikasi, karena memiliki peran sebagai penentu berlanjut atau berhentinya komunikasi yang dilancarkan oleh komunikator. (Nurlailis Saadah, 2022, hal. 31)

i. Konteks

Konteks yang dimaksud yaitu prosesnya komunikasi antara komunikator dan komunikan dalam situasi tertentu. Konteks dalam hal ini dapat berupa lingkungan, latar belakang sosial budaya, waktu, hingga elemen dan latar belakang dari komunikator dan komunikan itu sendiri. Konteks dalam komunikasi dapat membantu komunikator dan komunikan dalam melakukan proses komunikasi. Proses komunikasi dapat berjalan baik apabila konteks komunikasi itu terpenuhi. (Kurniasih, 2021)

Berdasarkan dari beberapa teori di atas, dapat diketahui bahwa dalam komunikasi terdapat beberapa unsur atau komponen komunikasi, diantaranya yaitu komunikator / pengirim, komunikan / penerima, encoding

dan decoding proses, pesan / *message*, saluran / media, gangguan / noise, dampak / pengaruh, umpan balik / *feedback*, dan konteks komunikasi.

3. Tujuan, dan fungsi komunikasi

a. Tujuan Komunikasi

Gordon I. Zimmerman dalam (Mulyana, 2007, hal. 4) merumuskan tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar, yaitu :

Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas penting bagi kebutuhan kita. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan rumusan tersebut komunikasi mempunyai tujuan isi dan tujuan hubungan, tujuan isi melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas tugas kita untuk memenuhi kebutuhan diri kita, sedangkan tujuan hubungan melibatkan pertukaran informasi mengenai hubungan kita dengan orang lain.

b. Fungsi Komunikasi

Samovar, porter & McDaniel (2010) dalam (Yasir, 2020, hal. 57) menjelaskan setidaknya ada empat fungsi komunikasi yaitu :

- 1) Komunikasi memungkinkan kita untuk mengumpulkan informasi tentang orang lain,
- 2) Komunikasi menolong seseorang dalam memenuhi kebutuhan interpersonal,
- 3) Komunikasi berperan dalam membentuk identitas pribadi, dan

4) Komunikasi berfungsi mempengaruhi orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, secara umum kita berkomunikasi untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang lain, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan.

4. Teknik Komunikasi

Menurut Effendy (2001) dalam (Silviani, 2020, hal. 48) istilah teknik berasal dari bahasa Yunani yaitu *technikos* yang mempunyai arti keterampilan atau kecakapan. Dalam hal ini kecakapan atau keterampilan yang dimaksud adalah teknik berkomunikasi yang dilakukan oleh seorang komunikator ketika melakukan komunikasi.

(Silviani, 2020, hal. 48) mengklasifikasikan empat teknik komunikasi yang bisa dilakukan oleh komunikator, yaitu :

a. Komunikasi *informative*

Teknik komunikasi *informative* merupakan teknik yang dimana suatu pesan disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang agar mereka dapat mengetahuinya, seperti halnya kajian ilmu yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa. Teknik ini berdampak kognitif karena komunikasi dapat mengetahui sesuatu sesuai dengan apa yang disampaikan.

b. Komunikasi *persuasive*

Teknik komunikasi *persuasive* bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan. Teknik ini lebih menekankan pada psikologis komunikan dengan cara yang halus, luwes, membujuk sehingga mengakibatkan kesadaran dari si komunikan.

c. Komunikasi *instruktif/koersif*

Teknik komunikasi instruktif juga bisa disebut komunikasi koersif karena sama sama mempunyai bentuk yang mengarah pada perintah, ancaman, sanksi yang sifatnya paksaan.

d. *Human relations*

Teknik ini juga disebut sebagai hubungan manusiawi karena komunikasi yang dilakukan dengan melihat, mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan. Teknik ini bersifat dialogis, yang menggunakan pendekatan emosional dan pendekatan social budaya. Dalam pelaksanaannya hubungan yang dimaksud bukan hanya dalam berkomunikasi saja tetapi nilai-nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang dapat mengubah sifat, pendapat, dan perilaku seseorang.

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat diketahui teknik dalam berkomunikasi yang dapat digunakan oleh komunikator, yang tentunya pemilihan tekniknya berdasarkan dari keterampilan atau kecakapan komunikator dengan melihat faktor-faktor yang ada, serta

mempertimbangkan segala kemungkinan melalui teknik yang ada untuk melancarkan komunikasinya.

5. Media komunikasi

Secara etimologis, kata media berasal dari bahasa latin, yaitu *medius* yang mempunyai arti perantara, tengah, ataupun pengantar. Pengertian media dalam komunikasi, merujuk pada suatu yang dijadikan sebagai alat, wadah, maupun sarana untuk melakukan komunikasi.

Menurut (Alvian Hardianto, 2020, hal. 42) media komunikasi atau saluran komunikasi terdiri dari tiga jenis, yaitu :

a. Media lisan

Dalam media lisan, seorang pengirim pesan menyampaikan informasi secara langsung kepada penerima pesan. Media yang digunakan adalah memberi secara langsung (*in person*), telepon *conference call*, dan lain lain. Pesan yang disampaikan melalui media lisan ini lebih cepat diterima, serta penerima dapat menanggapi langsung pesan yang disampaikan, melalui media lisan penerima lebih mudah mengerti karena langsung merasakan kehadiran pesan, lewat nada bicara, gerak tubuh, dan rawut wajah dari si komunikator.

b. Media tertulis

Dalam media tertulis, pesan disampaikan melalui visual yang berupa tulisan seperti surat, memo, laporan, catatan, poster, gambar, dan

sebagainya. Dengan media tertulis pesan yang disampaikan tidak akan hilang langsung seperti media lisan.

c. Media elektronik

Dalam media elektronik, pesan yang disampaikan ini dapat disampaikan melalui alat elektronik, seperti menggunakan radio, televisi, smartphone melalui email, whatsapp, dan sebagainya. Biasanya dengan menggunakan media elektronik informasi yang disampaikan berjalan dengan cepat disituasi dan kondisi tertentu.

Berdasarkan teori tersebut, dapat diketahui bahwa media komunikasi merupakan saluran yang digunakan sebagai perantara dalam menyampaikan pesan atau informasi ketika berkomunikasi, media yang dapat digunakan yaitu berupa media lisan, media tertulis, dan media elektronik. Dalam pemilihan penggunaannya dilihat dari media mana yang dapat lebih efektif ketika digunakan menurut situasi dan kondisinya.

6. Hambatan komunikasi

Dalam berkomunikasi pastinya tidak selalu berjalan dengan seperti apa yang diharapkan, yang dikarenakan adanya hambata-hambatan. Hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak seperti apa yang diharapkan dibagi menjadi tiga macam menurut (Silviani, 2020, hal. 67) yaitu hambatan teknis, hambatan semantic, dan hambatan manusiawai.

a. Hambatan teknis

Menurut Cruden dan Sherman (1976) jenis hambatan teknis dalam komunikasi berupa, tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas, kurangnya informasi atau penjelasan, kurangnya ketrampilan membaca, dan pemilihan media (saluran) yang kurang tepat.

b. Hambatan semantik

Hambatan semantik ini terjadi dalam proses penyampaian pengertian, ide, gagasan, pikiran secara tidak efektif. Tidak adanya hubungan antara symbol (kata) dan apa yang disimbolkan (arti atau penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang ditafsirkan sangat berbeda dengan apa yang dimaksudkan sebenarnya oleh pengirim.

c. Hambatan manusiawi

Hambatan manusiawi ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti, emosi, prasangka pribadi, persepsi, ketidakcakapan, kemampuan alat panca indra dari orang yang berkomunikasi.

Menurut Cruden dan Shremen hambatan ini berasal dari perbedaan individual manusianya, seperti perbedaan umur, status. Hambatan manusiawi juga berasal dari iklim psikologis dalam organisasi, suasana iklim kerja juga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dan keefektifan komunikasi dalam organisasi.

Berdasarkan teori di atas, dapat diketahui bahwa dalam komunikasi mestinya terdapat suatu hambatan yang terjadi sehingga membuat

komunikasi tidak berjalan dengan lancar. Agar tidak terjadi hambatan yang tidak diinginkan seorang komunikator dapat mengupayakannya dengan cara dapat memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya, pemilihan media yang digunakan juga dapat menjadikan keefektifan pesan yang disampaikan.

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Menurut (Faules, 2006, hal. 11), mengemukakan bahwa ada dua pendekatan dalam memahami organisasi yaitu pendekatan objektif dan pendekatan subjektif. Pendekatan objektif menyatakan bahwa organisasi adalah sesuatu yang bersifat fisik dan konkret, dan merupakan sebuah struktur yang pasti. Organisasi sebagai struktur yang nyata dapat dipahami bahwa organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek untuk mencapai tujuan bersama. Adapun pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang. Organisasi terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang. Organisasi diciptakan dan dipupuk melalui kontak-kontak yang terus menerus berubah yang terjadi pada setiap orang dalam organisasi. Berdasarkan pandangan objektif, organisasi merupakan wadah yang berisikan orang-orang yang menekankan kepada struktur, berdasarkan pandangan subjektif, organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang dalam hal ini adalah sebuah proses.

Dalam pengertian organisasi, (Silviani, 2020, hal. 71) menjelaskan bahwa dari pendapat yang mengatakan tentang definisi organisasi ada tiga hal

yang sama sama dikemukakan dalam perumusan mengenai organisasi yaitu : organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Organisasi merupakan sebuah sistem karena di dalam organisasi terdapat beberapa bagian-bagian yang saling tergantung antara satu dengan yang lainnya, apabila satu bagian terganggu maka akan mempengaruhi terhadap bagian yang lainnya, dan akan juga ikut mempengaruhi organisasi itu sendiri.

Pendapat lain dari konsep dasar organisasi yang dikemukakan oleh Schein (1982) yang dikutip dalam (Silviani, 2020, hal. 70) mengemukakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu adanya struktur, mempunyai tujuan, saling berhubungannya antara satu bagian dengan bagian lainnya yang bergantung kepada komunikasi antar manusia yang ada di dalam bagian tersebut untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasinya. Berdasarkan beberapa teori tentang organisasi dan konsep dasar organisasi tersebut, dapat diketahui bahwa organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang di dalam struktur yang mempunyai tujuan bersama saling berhubungan dalam mengkoordinasikan aktivitas di organisasi tersebut dengan bergantung kepada komunikasi antar manusia di dalamnya.

Jika dikaitkan dengan pendidikan, maka organisasi pendidikan adalah tempat untuk melakukan aktivitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan (Machali, 2013, hal. 241). Dari teori tersebut dapat diketahui bahwa organisasi pendidikan adalah suatu tempat yang didalamnya terdapat sekumpulan orang-orang yang saling berhubungan, berinteraksi,

berkoordinasi dalam melaksanakan aktivitas pendidikan yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan pendidikan yang telah disepakati bersama. Yang dalam hal ini organisasi pendidikan yang dimaksud adalah sebuah Perguruan Tinggi yang bernama UNUGHA yang berada di Kabupaten Cilacap.

C. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

(Faules, 2006, hal. 31) menyebutkan definisi komunikasi organisasi terbagi menjadi dua yaitu definisi fungsional dan definisi interpretif.

a. Definisi Fungsional Komunikasi Organisasi

Secara fungsional, komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi bisa dibidang terjadi ketika unit dalam organisasi yang terdapat dalam struktur organisasi itu menafsirkan pertunjukan yang dalam hal ini berupa pesan kepada dan oleh unit lainnya di dalam organisasi itu (Faules, 2006, hal. 31-32).

b. Definisi Interpretatif Komunikasi Organisasi

Di sisi lain, secara interpretif atau secara subjektif komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi organisasi adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka terlibat dalam proses

itu berarti bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Dari pandangan subjektif, komunikasi organisasi ini didefinisikan berdasarkan orang dan proses ketika orang-orang di dalam organisasi menciptakan makna atas interaksi yang terjadi, dan bagaimana proses keterlibatan orang di dalamnya (Faules, 2006, hal. 33).

Berdasarkan sudut pandang fungsional, definisi komunikasi organisasi menekankan kepada struktur yang dimana komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidaknya ketika satu unit atau orang yang ada di dalam struktur organisasi berproses memberikan pesan dan menciptakan makna atas interaksi yang terjadi. Abdullah (2010) dalam (Silviani, 2020, hal. 97) mengemukakan bahwa ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adalah adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggotanya.

Berdasarkan sudut pandang subjektif, definisi komunikasi organisasi lebih menekankan kepada “orang” dan “proses”. Goldhaber (1993) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi melibatkan orang-orang, sikap mereka, perasaan mereka serta hubungan dan keterampilan mereka.

Berdasarkan berbagai sudut pandang tentang komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling bertukar pesan antar orang dalam hubungan yang saling tergantung sama lain untuk menjalani proses di dalam organisasi.

2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi

a. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi merupakan sesuatu yang harus dicapai dalam kegiatan komunikasi itu sendiri, dalam organisasi orang-orang di dalamnya melakukan komunikasi yang baik disadari atau tidak disadari pastinya mempunyai tujuan dari komunikasi itu sendiri, Liliweri (2013) dalam (Silviani, 2020, hal. 107) menyatakan bahwa ada empat tujuan dari komunikasi organisasi, yaitu :

- 1) Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat,
- 2) Membagi informasi,
- 3) Menyatakan perasaan dan emosi, dan
- 4) Tindakan koordinasi.

Berdasarkan teori di atas komunikasi mempunyai tujuan yang ingin disampaikan oleh orang yang melakukan komunikasi, baik itu dilihat dari segi isi maupun hubungannya, dalam organisasi tujuan komunikasi melibatkan tujuan dari isi komunikasi itu sendiri dan tujuan hubungan dari orang yang melakukan komunikasi.

b. Fungsi Komunikasi Organisasi

(Silviani, 2020, hal. 108) menyatakan ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu :

1) Fungsi Umum

- a) Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan,

- b) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan, ide, pendapat, dan fakta, sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subyek layanan
- c) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan anggotanya agar bisa belajar dari orang lain
- d) Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana membagi pekerjaan.

2) Fungsi Khusus

- a) Membuat para anggota melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu
- b) Membuat para anggota menciptakan dan menangani relasi antarsesama
- c) Membuat para anggota memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam susasana yang ambigu dan tidak pasti.

3. Jenis komunikasi dalam organisasi

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi mengikuti sistem komunikasi organisasi yang terdiri dari sistem komunikasi formal dan sistem komunikasi informal (Hardjana, 2016, hal. 56).

a. Komunikasi formal

(Hardjana, 2016, hal. 56) menjelaskan bahwa komunikasi formal terjadi mengikuti jenjang kewenangan hierarkis yang absah dan terkait dengan tugas. Dengan kata lain komunikasi formal dilakukan secara resmi

mengikuti pola pada hubungan diantara berbagai hubungan yang ada pada organisasi.

Komunikasi formal dilaksanakan menggunakan saluran lisan maupun tertulis. Komunikasi lisan yang terjadi ini banyak dilakukan dalam kelompok kerja atau diantara dua orang yang mempunyai relasi. Komunikasi tertulis juga terjadi untuk penyebaran informasi dalam kelompok atau organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini dokumen-dokumen tertulis merupakan bentuk dari komunikasi formal dalam sistem komunikasi, seperti surat, laporan, dan dokumen lain yang sifatnya berupa tulisan.

b. Komunikasi informal

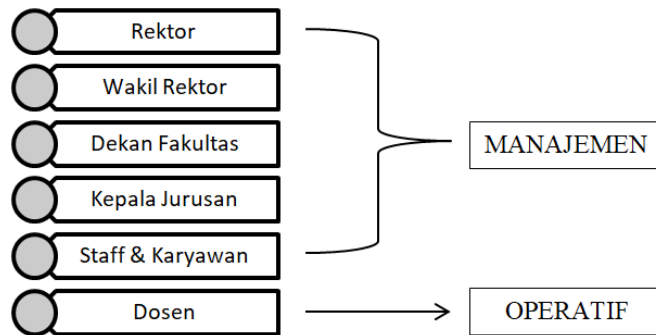
(Hardjana, 2016, hal. 57) menjelaskan bahwa komunikasi informal terjadi dari hubungan sosial antara anggota organisasi dalam bentuk pertemuan individual, komunikasi informal dapat melibatkan semua anggota organisasi dari mereka yang menduduki jabatan paling tinggi sampai bawah karena tidak melibatkan pesan tugas. Komunikasi informal berlangsung melalui kedekatan fisik maupun sosial, bahkan terjadi karena kebetulan dan tidak disengaja, seperti sama-sama terlibat dalam kegiatan kelompok, kedekatan tempat, daya tarik pribadi, dan pergaulan sosial. Dengan kata lain komunikasi informal dilakukan secara tidak resmi karena tidak mengikuti pola pada hubungan diantara berbagai hubungan yang ada pada organisasi.

Pesan komunikasi informal disebut grapevine dalam studi komunikasi organisasi, penyebutan tersebut sebagai metafora yang mempunyai arti khusus yaitu jaringan informasi yang tidak jelas baik isi maupun sumbernya, karena dalam praktiknya pesan yang disampaikan identik dengan desas desus dan rumor terkait pekerjaan dalam organisasi. Komunikasi informal kini dapat berlangsung melalui tatap muka, bahkan melalui jaringan komunikasi sosial seperti media sosial facebook, twitter, email, dan lain-lain.

4. Arah aliran komunikasi dalam organisasi

a. Komunikasi ke bawah

Menurut (Faules, 2006, hal. 184), komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi berarti bahwa informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Pendapat lain dari Masmuh (2008:46) dalam (Silviani, 2020, hal. 150) mengemukakan bahwa komunikasi ke bawah memiliki arti bahwa informasi mengalir dari tingkatan manajemen puncak (Pimpinan) ke manajemen menengah (Bawahan) atau dari jabatan yang berotoritas lebih tinggi kepada jabatan yang berotoritas lebih rendah.



Gambar 1. 2 Struktur Komunikasi Suatu Universitas

Gambar di atas menunjukkan struktur organisasi dari sebuah universitas yang mempunyai enam tingkat manajemen dan hanya satu tingkat operatif, yang dimana titik berat dalam komunikasi organisasi sering berada di area struktur manajerial yang perhatian utamanya adalah komunikasi ke bawah, mengalihkan pesan/informasi dari kelompok manajemen ke kelompok operatif.

Ada lima jenis informasi yang biasanya dikomunikasikan oleh atasan kepada bawahan menurut Katz & Kahn (1996) dalam (Faules, 2006, hal. 185), yaitu :

- 1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- 2) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- 3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- 4) Informasi mengenai kinerja pegawai, dan
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

Berdasarkan hal tersebut, pegawai atau orang yang berada di struktur organisasi merasa perlu diberikan informasi. Adalah bijak manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi, dan

harus memperoleh informasi untuk semua unit agar kualitas dan kuantitas informasi yang didapat memiliki nilai tinggi sehingga dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Aliran informasi ke bawah merupakan aktivitas yang berkesinambungan dan sulit. Penyediaan informasi tidak hanya mencakup pengeluaran sumber moneter tetapi termasuk juga sumber daya psikis dan emosional (Faules, 2006, hal. 186).

Level (1972) dalam (Faules, 2006, hal. 186) menyebutkan bahwa ada empat metode yang dapat dipilih dalam melakukan komunikasi kepada para bawahan menurut keefektifannya dalam situasi yang berbeda-beda, yaitu :

- 1) Tulisan saja
- 2) Lisan saja
- 3) Tulisan diikuti lisan
- 4) Lisan diikuti tulisan.

Level dan Gale (1988) dalam (Faules, 2006, hal. 186) mengemukakan ada enam kriteria yang biasa digunakan dalam memilih metode penyampaian informasi kepada para bawahan, yaitu:

- 1) Ketersediaan, metode-metode yang tersedia dalam organisasi dan cenderung dipergunakan. Setelah metode yang tersedia, organisasi dapat menambahkan metode lain untuk suatu program keseluruhan agar lebih efektif.
- 2) Biaya, metode yang dinilai lebih murah cenderung sering digunakan untuk penyebaran informasi yang rutin dan sifatnya tidak mendesak.

- 3) Pengaruh, metode yang mempunyai pengaruh dan kesa paling besar lebih sering digunakan daripada metode yang baku.
- 4) Relevansi, metode yang dilihat lebih relevan dengan tujuan yang ada akan lebih sering digunakan. Bila tujuannya singkat dan sekedar menyampaikan informasi, maka dapat dilakukan dengan pembicaraan diikuti dengan memo. Bila tujuannya yang rinciannya tidak singkat, metode laporan teknis tertulis adalah metode yang mungkin untuk digunakan.
- 5) Respons, metode yang dipilih ini berdasarkan ketentuan apakah dikehendaki atau diperlukan respon khusus dari informasi tersebut. Dalam lingkungan pelatihan mungkin diinginkan menggunakan metode yang memungkinkan mendorong peserta untuk tanggap dan mengajukan pertanyaan. Dalam kasus seperti ini, pertemuan tatap muka mungkin menjadi metode yang dipilih.
- 6) Keahlian, metode yang digunakan adalah metode yang tampaknya sesuai dengan kemampuan pengirim untuk menggunakannya dan kemampuan penerima untuk memahaminya.

Untuk pemilihan media yang digunakan dalam berkomunikasi dapat dipilih berdasarkan pertimbangan sifat-sifat media, hasil-hasil yang ingin dicapai, faktor dari biaya dan waktu, serta konteks budaya yang ada ditempat terjadinya pertukaran informasi tersebut (Faules, 2006, hal. 189).

Fungsi komunikasi ke bawah adalah pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi. Perintah ataupun intruksi biasanya lebih

spesifik karena diinterpetasikan pada tingkatan manajemen yang lebih rendah (Silviani, 2020, hal. 150)

b. Komunikasi ke atas

Menurut (Faules, 2006, hal. 189), komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkatan yang lebih rendah (bawahan) ke tingkatan yang lebih tinggi (penyelia). Pendapat lain dari Masmuh (2008:11) dalam (Silviani, 2020, hal. 153) mengemukakan bahwa komunikasi ke atas merupakan aliran informasi dari hirarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi. Biasanya mengalir di sepanjang rantai komando. Esensi dari komunikasi ke atas ini adalah suatu permohonan atau komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas (Faules, 2006, hal. 189).

Ada beberapa alasan pentingnya melakukan komunikasi ke atas yang dikemukakan oleh (Faules, 2006, hal. 190) yaitu :

- 1) Aliran informasi ke atas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya (Sharma, 1979).
- 2) Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka (Planty & Machaver, 1952).
- 3) Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong omelan dan keluhan kesah muncul ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang

mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya (Conboy, 1976).

- 4) Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas ke pada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi (Planty & Machaver, 1952).
- 5) Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah (Planty & Machaver, 1952).
- 6) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut (Harriman, 1974).

Menurut (Faules, 2006, hal. 190), dalam komunikasi ke atas kebanyakan analisis dan peneliti menyatakan bahwa atasan (penyelia) dan manajer harus menerima informasi dari bawahan mereka yang :

- 1) Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan terkait pekerjaan, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang.
- 2) Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan bantuan.
- 3) Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
- 4) Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan, rekan kerja, dan organisasinya mereka.

Masmuh (2008:11) dalam (Silviani, 2020, hal. 152) menyederhanakan bentuk-bentuk pesan yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan, antara lain yaitu :

- 1) Laporan prestasi kerja (performance report)
- 2) Saran-saran dan rekomendasi
- 3) Usulan anggaran
- 4) Pendapat atau opini
- 5) Keluhan
- 6) Permohonan bantuan
- 7) Instruksi

Menurut (Silviani, 2020, hal. 150) fungsi utama dari komunikasi ke atas adalah untuk memperoleh informasi kegiatan, keputusan, dan pelaksanaan kerja anggota organisasi. Fungsi tersebutlah yang mengarahkan bawahan dapat memahami posisi, fungsi, serta perannya dalam suatu organisasi. Komunikasi ke atas menimbulkan tindakan-tindakan yang saling berkesinambungan antara pekerjaan mereka, keluhan mereka, dan usulan mereka terhadap berjalannya suatu organisasi.

c. Komunikasi Horizontal

Menurut Masmuh (2008:12) dalam (Silviani, 2020, hal. 152) komunikasi horizontal atau komunikasi ke samping terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama. Pendapat lain mengemukakan bahwa komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja

yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Faulstich, 2006, hal. 195). Bila dilihat dari struktur organisasi suatu universitas, unit kerja dapat berupa sebuah jurusan, yang kesemuanya meliputi dosen-dosen yang dipimpin oleh seorang ketua jurusan. Komunikasi antar dosen-dosen dalam sebuah jurusan inilah yang disebut komunikasi horizontal.

Tujuan komunikasi horizontal berdasarkan penelitian dan pengalaman menurut (Faulstich, 2006, hal. 195) menyatakan bahwa komunikasi horizontal muncul paling sedikit karena enam alasan, antara lain yaitu :

- 1) Untuk mengkoordinasikan penguasaan kerja,
- 2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan,
- 3) Untuk memecahkan masalah,
- 4) Untuk memperoleh pemahaman bersama,
- 5) Untuk mendamaikan, berunding, dan menggali perbedaan, dan
- 6) Untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

Komunikasi horizontal sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial dan lingkaran sosial (Faulstich, 2006, hal. 197).

Berdasarkan beberapa teori serta penjelasan di atas, dapat diketahui dalam organisasi arah aliran komunikasi yang terjadi terbagi menjadi tiga

golongan, yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah (*downward communication*) merupakan komunikasi yang disampaikan oleh seorang atasan kepada bawahan, komunikasi ke atas (*upward communication*) merupakan komunikasi yang disampaikan oleh seorang bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal (*horizontal communication*) merupakan komunikasi yang disampaikan oleh antar dua pihak yang berada dalam tingkatan yang sama dalam organisasi.

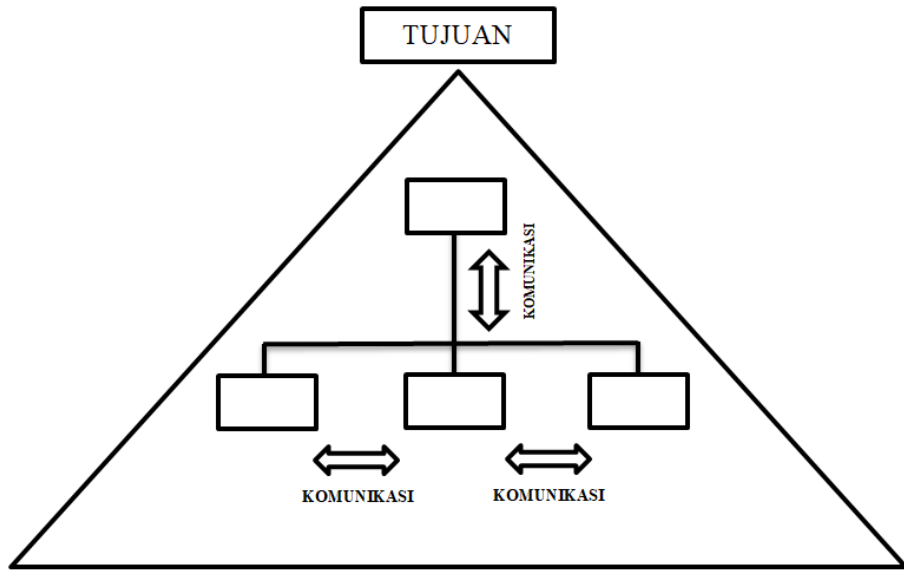
D. Kerangka Pikir

Organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang terkoordinasi untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Organisasi dikatakan organisasi karena di dalamnya terdapat berbagai macam bagian yang mempunyai tugas dan fungsinya masing masing namun mempunyai satu tujuan yang sama, yang dimana bagian bagian tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini, perguruan tinggi seperti hal lembaga lainnya yaitu merupakan sebuah organisasi.

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang dipandang sebagai sebuah organisasi yang mempunyai struktur organisasi tersendiri dengan fungsinya masing-masing. Dalam struktur ini terdapatlah hubungan hirarkis antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan, atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, yang dimana setiap komponen yang ada dalam struktur ini harus mampu menjalankan apa yang sudah menjadi tugas dan fungsinya dengan baik dan bertanggung jawab agar dalam mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Hal yang sangat penting baik dalam menunjang tujuan organisasi atau dalam proses berorganisasi adalah pelaksanaan komunikasinya. Dalam konteks ini komunikasi mempunyai peranan yang amat penting dan strategis dalam organisasi, komunikasi merupakan setir yang mengemudikan organisasi dan sebuah titik yang menggerakkan semua hubungan yang ada dalam organisasi. Dengan adanya komunikasi yang efektif diharapkan dari penyampaian informasi yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan oleh penyampai informasi. Aliran komunikasi yang terjadi dalam organisasi yaitu komunikasi ke bawah (vertical ke bawah), komunikasi ke atas (vertical ke atas), dan komunikasi horizontal. Dimana bisa difahami bahwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi dapat menjadi perekat/pengikat bagi anggota organisasi dalam menjalin hubungan, dan kerjasama dalam berkerja.

Perlunya dilakukan penelitian tentang pelaksanaan komunikasi organisasi yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi yang terjadi dalam organisasi, yang dimana tidak terlepas dari proses komunikasinya, seperti apa saja yang dikomunikasikan, teknik yang digunakan dalam berkomunikasi, media yang digunakan dan lain sebagainya, peneliti juga akan meneliti apakah ada suatu hambatan dalam berkomunikasi dan bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, agar nantinya dapat memberikan gambaran bagaimana proses pelaksanaan komunikasi yang terjadi sehingga dari gambaran tersebut pihak yang berwajib dapat melakukan evaluasi agar komunikasi yang terjadi dapat efektif sehingga tujuan organisasi dapat tercapai seperti yang diinginkan.



Gambar 1. 3 Peran Komunikasi