

## PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Rahmi yuliana

Dosen Tetap STIE Semarang

### Abstraksi

*Komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal. Komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan tugas dan tanggung jawab yang jabatannya dalam organisasi. Dalam organisasi terdapat visi, misi, budaya dan iklim organisasi yang sangat menentukan dalam perilaku organisasi tersebut. Meskipun semua organisasi memiliki karakteristik yang khas. Semua organisasi memiliki satu tujuan, satu struktur, proses untuk mengkoordinasi kegiatan dan orang-orang yang melaksanakan peran-peran yang berbeda.*

*Struktur organisasi bias mempengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, srtuktur organisasi dapat didefinisikan secara luas sebagai ciri-ciri organisasi yang dapat digunakan untuk mengendalikan atau membedakan bagian-bagiannya Suatu organisasi dapat berkembang dipengaruhi oleh komunikasi. Setiap organisasi tentu memiliki visi, misi, budaya organisasi, motivasi serta norma – norma yang sangat menentukan terhadap baik tidaknya suatu organisasi tersebut. Pada umumnya masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun iklim organisasi, yaitu berdampak kepada membangun budaya organisasi yaitu nilai dan kepercayaan yang manjadi titik pusat organisasi.*

**Kata kunci** : komunikasi, budaya organisasi

### PENDAHULUAN

Komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal. Komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan *tugas* dan tanggung jawab yang jabatannya dalam organisasi, sedangkan jalur komunikasi informal merupakan jalur komunikasi tidak resmi dilingkungan maupun di luar orgnaisasi, tetapi masih berkaitan dengan fungsi tidak langsung para pimpinan organisasi. Organisasi merupakan

perpaduan dari berbagai komponen yang saling berkaitan serta mempunyai serta mempunyai tujuan yang sama. Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Tujuan komunikasi dalam organisasi antara lain untuk membentuk saling pengertian antara anggota organisasi.

Dalam kenyataan masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun iklim organisasi, yaitu berdampak kepada membangun budaya organisasi yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Budaya organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan internal organisasi karena keragaman budaya yang ada dalam suatu organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada dalam organisasi. Umumnya budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh lingkungan eksternal organisasi. Suatu organisasi memerlukan satu budaya yang merupakan kumpulan persepsi secara umum dari seluruh karyawan sebagai anggota organisasi, yang akan dijadikan sebagai suatu system yang menggabungkan beberapa pengertian yang secara eksplisit dianggap sebagai definisi budaya organisasi.

## PERMASALAHAN

Mengapa komunikasi penting dalam organisasi

## PEMBAHASAN

Dalam organisasi terdapat visi, misi, budaya dan iklim organisasi yang sangat menentukan dalam perilaku organisasi tersebut. Meskipun semua organisasi memiliki karakteristik yang khas. Semua organisasi memiliki satu tujuan, satu struktur, proses untuk mengkoordinasi kegiatan dan orang-orang yang melaksanakan peran-peran yang berbeda. Pengertian organisasi tersebut mengandung konsep-konsep sebagai berikut:

1. Proses, suatu organisasi adalah suatu system terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar informasi diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan, yang dimaksud pesan adalah susunan symbol yang penuh arti tentang orang, obyek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Dalam komunikasi organisasi kita mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, meto difusi dan arus tujuan dari pesan. Pengklasifikasian pesan menuntut bahasa dapat dibedakan menjadi pesan verbal dan non verbal. Pesan verbal dalam organisasi misalnya surat, memo, pidato dan percakapan. Sedangkan pesan non verbal dalam organisasi terutama sekali yang tidak diucapkan atau ditulis seperti bahasa gerak tubuh, sentuhan, nada suara, ekspresi wajah, dll.
3. Jaringan, organisasi terdiri dari suatu seri orang-orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi dan peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak factor antara lain hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dan arus pesan, dan isi dari pesan.
4. Keadaan saling tergantung, Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu system terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh system organisasi. Implikasinya bila pimpinan membuat suatu keputusan dia harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.
5. Hubungan, konsep kunci yang kelima dari komunikasi adalah hubungan. Karena organisasi merupakan suatu system terbuka, system kehidupan social maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada pada organisasi. Dengan kata lain jaringan melalui mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat terlibat suatu hubungan perlu

dipelajari. Sikap, skill, moral dari seseorang, mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang sampai kepada hubungan yang kompleks. Jadi dalam organisasi terjadi hubungan yang sifatnya individual, kelompok, dan hubungan organisasi.

6. Lingkungan, yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk lingkungan internal adalah personal / anggota, tujuan, produk, dll. sedangkan lingkungan eksternal adalah langgana, saingan, teknologi, dll. Komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan kulturnya, dan antar organisasi dengan lingkungan eksternalnya. Yang dimaksud dengan kultur organisasi adalah pola kepercayaan dan harapan dari anggota yang menghasilkan norma – norma yang membentuk tingkah laku individu dan kelompok dalam organisasi. Organisasi sebagai suatu sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal, seperti; teknologi, ekonomi, undang – undang, dan factor sosial. Karena factor lingkungan berubah – ubah, maka organisasi memerlukan informasi baru. Informasi ini harus dapat mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan pertukaran pesan baik secara internal dalam unit – unit yang relevan maupun terhadap kepentingan umum secara eksternal.
7. Ketidakpastian, adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi factor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas – tugas yang kompleks dengan integrasi tinggi. Ketidak pastian dalam suatu organisasi juga disebabkan oleh terjadinya banyak informasi yang diterima daripada sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Jadi ketidakpastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang didapatkan dan juga karena terlalu banyak yang diterima.

Struktur organisasi bias mempengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, struktur organisasi dapat didefinisikan secara luas sebagai ciri-ciri organisasi yang dapat digunakan untuk mengendalikan atau membedakan bagian-bagiannya. Suatu tujuan dalam organisasi adalah mengendalikan, menyalurkan dan mengarahkan perilaku untuk mencapai apa yang dianggap menjadi tujuan organisasi. Proses organisasi menimbulkan formulasi dan jenis kelompok yang berbeda. Kelompok formal organisasi yaitu kelompok komando dan kelompok tugas. Kelompok komando ditentukan oleh bagian organisasi, Kelompok ini terdiri atas bawahan yang melapor kepada pimpinan tertentu, hubungannya adalah wewenang antara manajer dengan supervisor atau supervisor dengan bawahannya. Kelompok tugas terdiri atas karyawan yang bekerja bersama-sama untuk menyelesaikan suatu tugas, kegiatan ini menyebabkan beberapa karyawan saling berkomunikasi dan saling mengadakan koordinasi sehingga tugas tersebut dapat dikerjakan dengan berjalan lancar. Pengelompokan orang didalam situasi kerja merupakan hal yang wajar dimana untuk memenuhi kebutuhan social.

Adapun keberadaan organisasi dapat dilihat dari beberapa jenis, yaitu:

1. Organisasi paranoid ( ketakutan ) dengan ciri – ciri;
  - a. Mutu produksi tidak konsisten
  - b. Lamban menanggapi perubahan
  - c. Kekurangan produk inovatif
  - d. Struktur biaya boros
  - e. Keterlibatan karyawan rendah
  - f. Layanan pada konsumen tidak responsive
2. Organisasi gagal dengan ciri – ciri ;
  - a. Krisis identitas
  - b. Kegagalan dari visi

- c. Ketinggalan jaman
  - d. Mengabaikan konsumen
3. Organisasi sehat dengan ciri – ciri ;
- a. Mendefinisikan dirinya sebagai system
  - b. Mempunyai system penginderaan yang kuat untuk menerima informasi terbaru
  - c. Menggunakan manajemen tim sebagai mode yang dominan
  - d. Menggunakan pelayanan konsumen
  - e. Manajemen digerakan oleh informasi
  - f. Mempertahankan komunikasi yang relative terbuka diseluruh system
  - g. Para manajer dan tim kerja dinilai dari kinerja dan kemajuan yang dihasilkan
  - h. Toleransi yang tinggi dalam hal – hal yang berbeda tetapi menghargai inovasi dan kreativitas
  - i. Memberi perhatian pada pekerejaan yang efisien

## **PENUTUP**

Pada umumnya masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun iklim organisasi, yaitu berdampak kepada membangun budaya organisasi yaitu nilai dan kepercayaan yang manjadi titik pusat organisasi. Budaya organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan internal organisasi karena keragaman budaya yang ada dalam suatu organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada dalam organisasi.

Suatu organisasi dapat berkembang dipengaruhi oleh komunikasi. Setiap organisasi tentu memiliki visi, misi, budaya organisasi, motivasi serta norma – norma yang sangat menentukan terhadap baik tidaknya suatu organisasi tersebut. Dalam kenyataan masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun iklim organisasi, yaitu berdampak kepada membangun budaya organisasi yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Budaya organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan internal organisasi karena keragaman budaya yang ada dalam suatu organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada dalam organisasi Tujuan komunikasi adalah sebagai bentuk saling pengertian antar anggota organisasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Adam I. Indrawijaya, 1999. Perilaku Organisasi. Sinar Baru. Bandung

Asri, Marwan dan Budi, Awing dan Sulisty 1999. Pengelolaan Karyawan, BPFE Yogyakarta

Gunawan Jiwanto, 1998. Manajemen Personalian dan Sumber Daya Manusia. Andi Offset. Yogyakarta

John Soeprihanto, 1986 Hubungan Industrial, Sebuah Pengantar, BPFE Yogyakarta