

# ALIRAN KOMUNIKASI ORGANISASI





# **ALIRAN KOMUNIKASI ORGANISASI**

- Adalah suatu proses dinamik dalam mana pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan yang hidup dan berkembang dalam sebuah organisasi.
- Aliran Komunikasi Organisasi berfungsi untuk mengetahui bagaimana informasi itu terdistribusikan kepada anggota-anggota organisasi, bagaimana pola-pola distribusinya dan bagaimana orang-orang terlibat dalam proses penyebaran informasi itu dalam sebuah organisasi.
- Aliran Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap efektifitas organisasi baik dalam kaitannya dengan hubungan-hubungan ataupun pula dalam pelaksanaan & pencapaian tujuan organisasi.



# SIFAT ALIRAN INFORMASI

- Guetzkow (1964), aliran informasi (penyebaran pesan) dalam organisasi dapat terjadi dalam tiga cara :
  - 1. SERENTAK**, yaitu proses penyebaran informasi (pesan) yang disampaikan secara bersamaan dalam suatu waktu dengan objek sasaran yang banyak (lebih dari satu rang, bukan proses diadik)
    - Bentuk** : Memo, Pertemuan, rapat (akbar), televisi, teleconference (penyampaian pesan bermedia).
    - Keuntungan** : cepat, mudah/dapat diakses pada saat bersamaan, berhubungan dengan banyak sasaran orang, informasi terbuka, biasanya dipergunakan oleh organisasi besar.
    - Kerugian** : tidak dapat menyebarkan informasi yang sifatnya rahasia.
    - Biasanya** digunakan oleh organisasi publik atau organisasi yang memiliki jaringan kerja yang luas.



**2. BERURUTAN :** yaitu proses penyebaran informasi/pesan secara diadik (merupakan bentuk komunikasi yang utama, Haney;1962). Dengan pola “siapa berbicara kepada siapa”. Informasi disampaikan secara berurutan dari satu orang ke orang lain secara tidak bersamaan.

**Bentuk :** komunikasi antarpersonal, model jaringan sel.

**Keuntungan :** menjamin kerahasiaan informasi, lebih mendekatkan hubungan antar anggota.

**Kerugian :** lambat, memungkinkan terjadinya bias / distorsi informasi (multi persepsi/interpretasi).

**Biasanya** sangat efektif untuk organisasi yang bersifat politis, ideologis, rahasia, militer. Ataupun pula untuk suatu kebijakan organisasi yang sifatnya tertutup / rahasia/ strategis.

untuk itu dibutuhkan kemampuan akurasi penyampaian pesan, daya ingat yang baik dan disiplin yang tinggi.

**3. SERENTAK – BERURUTAN ;** yaitu kombinasi kedua pola aliran yang telah disebutkan sebelumnya.



# POLA ALIRAN INFORMASI

- 1. POLA RODA :** adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi dan memecahkan masalah dengan saran / persetujuan anggota lainnya.
- 2. POLA LINGKARAN :** semua anggota berkomunikasi satu sama lainnya hanya melalui sejenis sistem pengulangan. Tidak seorangpun yang dapat berhubungan langsung dengan semua anggota lainnya, demikian pula tidak ada anggota yang memiliki akses langsung terhadap seluruh informasi yang diperlukan untuk memecahkan persoalan.





# PENGARUH DUA POLA ALIRAN

NO	VARIABEL KOM. ORG	P.RODA	P. LINGK
1	Aksessibilitas anggota satu dg lainnya	Rendah	Tinggi
2	Pengawasan aliran pesan	Tinggi	Rendah
3	Moral / kepuasan	Sgt rndh	Tinggi
4	Kemunculan pemimpin	Tinggi	Sgt rendah
5	Kecermatan solusi	Baik	Buruk
6	Kecepatan kinerja	Cepat	Lambat
7	Jumlah pesan yg dikirimkan	Rendah	Tinggi
8	Kemunculan organisasi yang stabil	Cepat	Sgt lambat
9	Penyesuaian dg perubahan kerja	Lambat	Cepat
10	Kecenderungan beban brlebih	Tinggi	rendah



# PERANAN JARINGAN KERJA KOMUNIKASI

## • KOMPONEN DALAM JARINGAN :

1. **ANGGOTA KLIK**, Klik adalah kelompok individu yang paling sedikit/ separuh dari kontakannya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya.

### **CIRI-CIRI KLIK :**

- ☞ Klik terjadi melalui interaksi dengan orang-orang yang dapat mereka lihat. (Sommer, 1969). **Klik terdiri** dari individu-individu yang keadaan sekelilingnya memungkinkan kontak antar individu, saling menyukai & merasa amat puas dg kontak tsb.
- ☞ Kebanyakan klik relatif akrab satu dg lainnya dalam hierarkhi formal organisasi. Ini menunjukkan kemiripan sistem komunikasi formal dengan sistem komunikasi informal (Rogers & Agarwala-Rogers).
- ☞ Syarat anggota klik bahwa individu-individu harus mampu melakukan kontak satu sama lainnya, bahkan dengan cara tidak langsung.



## **2. PENYENDIRI**, adalah mereka yang hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya.

☞ Bisa jadi seseorang menjadi penyendiri untuk tema-tema pesan tertentu (yang mungkin tidak dia sukai atau tidak berhubungan dengan bidang tugasnya) namun menjadi anggota klik sentral bila pesan-pesannya berhubungan dengan bidang tugasnya.

☞ Sifat-sifat penyendiri (Goldhaber;1979) :

1. Kurang aman dlm konsep diri mereka.
2. Kurang termotivasi oleh cita-cita.
3. Kurang bersedia untuk berinteraksi dg orang lain.
4. Lebih muda dan kurang berpengalaman dalam sistem.
5. Lebih jarang menduduki posisi yang kuat dalam organisasi
6. Lebih cenderung menahan daripada melancarkan aliran informasi.
7. Relatif lebih tidak puas dengan sistem (golput)
8. Beranggapan bahwa sistem komunikasi tertutup bagi mereka.





- 3. JEMBATAN** ; adalah anggota klik yang memiliki sejumlah kontak yang menonjol dalam kontak antar kelompok, juga menjalin kontak dengan anggota klik lain. Sebuah jembatan berlaku sebagai pengontak langsung antara dua kelompok pegawai.
- 4. PENGHUBUNG** ; adalah orang yang mengaitkan atau menghubungkan dua klik atau lebih tetapi ia bukan anggota salah satu kelompok yang dihubungkan tersebut.  
(tekanannya bukan anggota klik dalam kelompok atau orang luar sama sekali)
- 5. GATE KEEPER**; adalah orang yang secara strategis ditempatkan dalam jaringan agar dapat melakukan pengendalian atas pesan apa yang akan disebarkan melalui sistem tersebut.
- 6. PEMIMPIN PENDAPAT (OPINION LEADER)** ; adalah orang tanpa jabatan formal dalam semua sistem sosial, yang membimbing pendapat dan mempengaruhi orang-orang dalam keputusan mereka.
- 7. KOSMOPOLIT**; adalah orang bebas dari gagasan, prasangka, kecintaan lokal. Orang yg melakukan kontak dg dunia luar/ di luar organisasi. Menghubungkan anggota organisasi dg orang & peristiwa diluar struktur organisasi. Mereka adalah anggota organisasi yang banyak bepergian (duta) aktif dalam organisasi profesional, membaca terbitan. Memiliki kontak dengan sumber-sumber di luar organisasi, bertindak sebagai saluran bagi gagasan baru bagi organisasi.



## PERAN & FUNGSI MASING-MASING KOMPONEN

- **Anggota Klik** : sebagai jantung sistem & bertindak sebagai tujuan akhir bagi kebanyakan pesan
- **Penyendiri** : sebagai pemberi tantangan pada sistem dan mencipta derajat ketidakpastian pada efektifitas program penyebaran pesan.
- **Jembatan** : sebagai pemrosesan sentral informasi yg menyediakan hubungan langsung diantara klik-klik yang berbeda.
- **Penghubung** : mengintegrasikan dan menjadi penghubung antarklik.
- **Penjaga gawang** : mengendalikan perpindahan pesan dan kontak-kontak dengan tujuan meminimalkan kelebihan beban komunikasi dan meningkatkan keefektifan.
- **Pemimpin pendapat** : melancarkan pembentukan & perubahan sikap & membantu dalam pengambilan keputusan informal.
- **Kosmopolit** : menghubungkan organisasi dg orang-orang dan gagasan-gagasan baru dalam lingkungan yang lebih besar.



## Komunikasi Organisasi

- Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).
  - Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi(ex. memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi).
  - Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.



### 3 Model dalam Komunikasi Organisasi

1. Model komunikasi linier (one-way communication),
  - komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi.
  - Komunikasinya bersifat monolog.
2. Model komunikasi interaksional.
  - sudah terjadi feedback atau umpan balik.
  - Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, pada satu saat bertindak sebagai komunikator, pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.
3. Model komunikasi transaksional.
  - Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang tidak dapat dikomunikasikan.



## ARUS PESAN DAN FUNGSINYA DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI

### 1. **Downward communication,**

: pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.

Fungsi :

- a) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*)
- b) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationale*)
- c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)
- d) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.



## ARUS PESAN DAN FUNGSINYA DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI

2. **Upward communication**, → bawahan (subordinate) mengirim pesan kepada atasannya.

Fungsi :

- a) Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
- b) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
- c) Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
- d) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.



3. **Horizontal communication**, → berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.

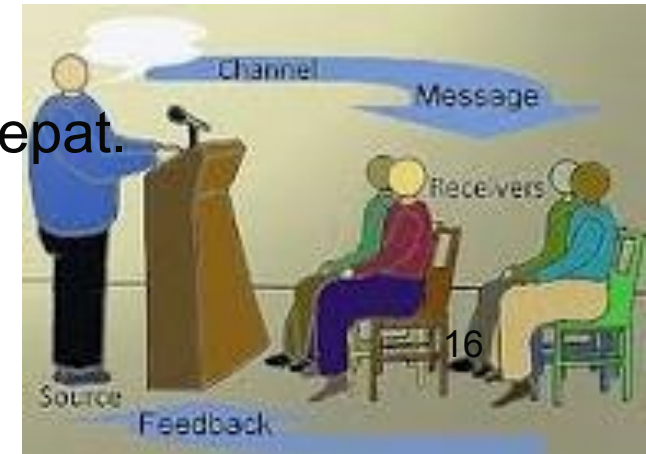
Fungsi arus komunikasi horisontal ini adalah:

- a) Memperbaiki koordinasi tugas
- b) Upaya pemecahan masalah
- c) Saling berbagi informasi
- d) Upaya pemecahan konflik
- e) Membina hubungan melalui kegiatan bersama.



# Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

- " Hambatan Teknis
  - Keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi.
- Menurut *Cruden dan Sherman dalam bukunya Personel Management, 1976*, jenis hambatan teknis dari komunikasi :
  - # Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
  - # Kurangnya informasi atau penjelasan
  - # Kurangnya ketrampilan membaca
  - # Pemilihan media [saluran] yang kurang tepat.





## Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

- " Hambatan Semantik
  - Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau *idea secara secara efektif*.
  - *Definisi semantik sebagai studi* atas pengertian, yang diungkapkan lewat bahasa.
  - Kata-kata membantu proses pertukaran timbal balik arti dan pengertian [komunikator dan komunikan], tetapi seringkali proses penafsirannya keliru.
  - Untuk menghindari mis komunikasi semacam ini, seorang komunikator HARUS memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan melihat kemungkinan penafsiran terhadap kata-kata yang dipakainya.



## Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

- " Hambatan Manusiawi
  - Terjadi karena adanya faktor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang, dll.
- Menurut *Cruden dan Sherman* :
  - # **Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia.**
  - Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilan mendengarkan,
  - perbedaan status, pencairan informasi, penyaringan informasi.
  - # **Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi.**
  - Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staf dan efektifitas komunikasi organisasi.

**end of  
session**

