

PERTEMUAN 11:

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari Bab ini mahasiswa dapat memahami bagaimana komunikasi dalam organisasi

SASARAN BELAJAR:

Setelah mempelajari Bab ini mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan komunikasi dalam organisasi
2. Menjelaskan pengertian komunikasi menurut para ahli
3. Menyebutkan unsur-unsur Komunikasi
4. Menyebutkan macam komunikasi yang dapat terjadi dalam organisasi dengan contohnya
5. Menjelaskan tahap-tahap dalam proses komunikasi.

PENGERTIAN KOMUNIKASI

Komunikasi adalah

- suatu proses penyampaian informasi dan pengertian dari satu orang ke orang yang lain.
- Mentransfer dan memahami arti (*transfer and understanding of meaning*)
- Pertukaran informasi dan pengertian antar personal

Dalam organisasi, komunikasi sangat penting karena komunikasi berfungsi untuk:

- Mengontrol perilaku anggota
- Memotivasi tentang apa yang harus dikerjakan
- Merupakan sarana untuk menunjukkan ekspresi emosi
- Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

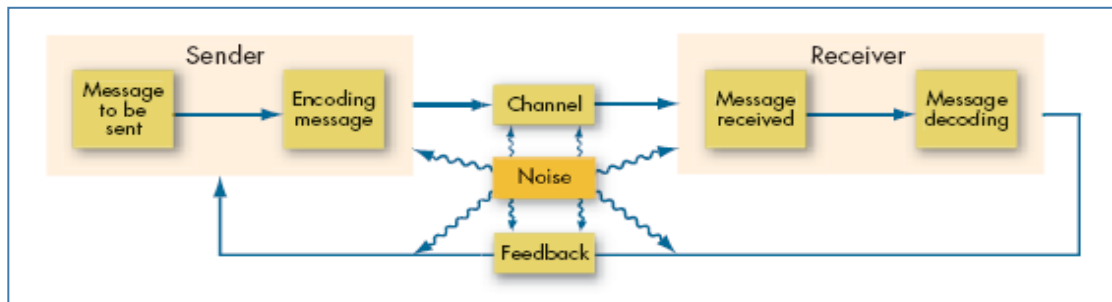
UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI

Unsur-unsur Komunikasi ada 5, yaitu :

1. Komunikator
2. Menyampaikan berita
3. Berita-berita yang disampaikan
4. Komunikasi
5. Tanggapan atau reaksi

PROSES KOMUNIKASI

Proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Komunikasi

- **Pengirim (*The Sender*)** – orang yang ingin menyampaikan informasi (pesan)
- **Pengkodean (*Encoding*)** – menerjemahkan pikiran menjadi kode yang yang dapat dimengerti oleh orang lain – bentuk dasar sebuah pesan
- **Pesan (*Messages*)** – apa yang dikomunikasikan
- **Saluran /Media (*The Channel*)** – media penyampaian pesan. Dalam organisasi media penyampai pesan dapat melalui percakapan langsung, telepon, surat elektronik, voice mail, konferensi via video, tulisan memo atau surat, gambar, foto, rapat, papan pengumuman, grafik, table, dan sebagainya.
- **Pendekodean (*Decoding*)** – tindakan penerima memahami pesan
- **Penerima (*The Receiver*)** – orang yang mendapat pesan. Proses interpretasi dan memahami pesan
- **Kebisingan (*Noise*)** – gangguan. Merepresentasikan segala hal yang mengganggu terhadap perpindahan dan pemahaman sebuah pesan. Ganngguan bisa berupa banyak hal: lemahnya kemampuan, logat, koneksi telepon buruk, tulisan tangan tidak terbaca, hasil foto kopi tidak jelas, statistik tidak akurat, kebohongan, suara latar, dan sebagainya.
- **Umpan balik (*Feedback*)** – pesan balik kepada pemberi pesan awal.

HAMBATAN DALAM KOMUNIKASI EFEKTIF

Komunikasi efektif dapat terjadi apabila pengirim pesan dapat mengomunikasikan maksud pesan dengan akurat dan penerima pesan dapat merasakan dan menginterpretasikan hubungan pesan dengan akurat.

Komunikasi akan gagal apabila setiap tahap dalam proses komunikasi terganggu atau terhambat. Hambatan yang dapat mengganggu efektivitas komunikasi dapat berupa: 1) Hambatan Fisik, 2) Hambatan Personal, dan 3) Hambatan Semantik.

Hambatan Fisik

Hambatan fisik dapat berupa suara, waktu, ruang, dan lainnya. Misalnya suara berisik di sekitar saat bertelepon, perbedaan waktu, jaringan telepon yang buruk.

Hambatan Personal

Hambatan personal adalah setiap atribut individu yang menghalangi komunikasi. Hambatan personal yang umum adalah kemampuan komunikasi secara efektif, kepercayaan antar personal, stereotip dan prasangka, ego, kemampuan mendengar, ketidakmampuan mendengar dengan pengertian, komunikasi non verbal.

Hambatan Semantik

Semantik atau arti kata-kata. Sering muncul dalam dunia kerja multibudaya dan global.

KLASIFIKASI KOMUNIKASI

1. Dari segi sifatnya:

- a. Komunikasi Lisan. Kelebihan komunikasi lisan adalah cepat dan bisa segera mendapat umpan balik. Kekurangan: distorsi pesan.
- b. Komunikasi Tertulis. Kelebihan: *Tangible* dan mudah diverifikasi. Kekurangan: Memerlukan waktu dan kurang umpan balik
- c. Komunikasi Verbal.
- d. Komunikasi Non Verbal. Kelebihan: mendukung komunikasi dan menyediakan ekspresi yang dapat diamati (menyangkut emosi dan perasaan). Kekurangan: Salah persepsi terhadap bahasa tubuh atau gesture dapat memengaruhi interpretasi penerima pesan.

Para pakar komunikasi memperkirakan bahwa 65% percakapan sebagian diinterpretasikan melalui komunikasi non verbal. Jadi, penting untuk memastikan bahwa sinyal non verbal yang diberikan konsisten dengan pesan verbal yang dimaksud.

Termasuk dalam komunikasi non verbal adalah sikap dan gerak tubuh, sentuhan, ekspresi wajah, dan kontak mata.

Perilaku non verbal positif yang membantu komunikasi, misalnya:

- memberi kontak mata yang sesuai
- sesekali menggunakan anggukan untuk mengindikasikan tanda setuju
- tersenyum dan menunjukkan ketertarikan
- berdiri sedikit condong ke arah lawan bicara
- menjaga suara tetap bernada rendah dan santai
- menyadari ekspresi wajah.

Perilaku yang harus dihindari, di antaranya:

- menjilat bibir, atau memainkan rambut atau kumis
- memalingkan muka dari lawan bicara

- menutup mata dan menunjukkan ekspresi wajah tidak tertarik (misalnya menguap)
- menggunakan nada yang tidak menyenangkan atau bicara terlalu cepat atau lambat.
- Menggigit kuku, membersihkan gigi, terus menerus membenarkan letak kaca mata.

Perilaku non verbal di atas tetap harus disesuaikan dengan budaya yang berlaku di suatu tempat, daerah, atau Negara.

2. Menurut Keresmiannya :

- a. Komunikasi Formal. Saluran komunikasi formal mengikuti alur perintah atau struktur organisasi. Pesan yang dikomunikasikan dalam saluran formal dilihat sebagai hal resmi dan ditransmisikan melalui satu/lebih saluran dari tiga rute yang berbeda: vertikal (ke atas atau ke bawah), horizontal, dan eksternal.
- b. Komunikasi Informal. Tidak mengikuti rantai perintah atau struktur organisasi.

Saluran komunikasi informal yang biasa digunakan:

- 1) desas-desus (*grapevine*), semua sistem komunikasi tidak resmi dalam organisasi dan melibatkan semua bentuk media komunikasi (surel, tatap muka, pesan teks, twitter, dan sebagainya). Orang yang konsisten menyampaikan informasi desas desus kepada orang lain disebut individu penghubung (*liaison individuals*) atau gossip. Sementara itu terdapat pula pengganggu organisasi (*organizational moles*) yaitu orang yang menggunakan desas-desus untuk tujuan yang berbeda. Misalnya mendapatkan informasi yang negative untuk tujuan menambah kekuasaan dan status.
- 2) Manajemen dengan berkeliling di sekitar (*management by walking around, MBWA*). MBWA melibatkan para manajer untuk berkeliling di sekitar perusahaan secara harfiah dan berbicara terhadap orang-orang dari semua departemen dan bagian secara informal.

3. Dari segi arahnya

- a. Komunikasi vertikal (ke atas atau ke bawah, diagonal ke atas atau diagonal ke bawah). Komunikasi vertical melibatkan alur informasi antar orang-orang dengan tingkatan organisasi yang berbeda.

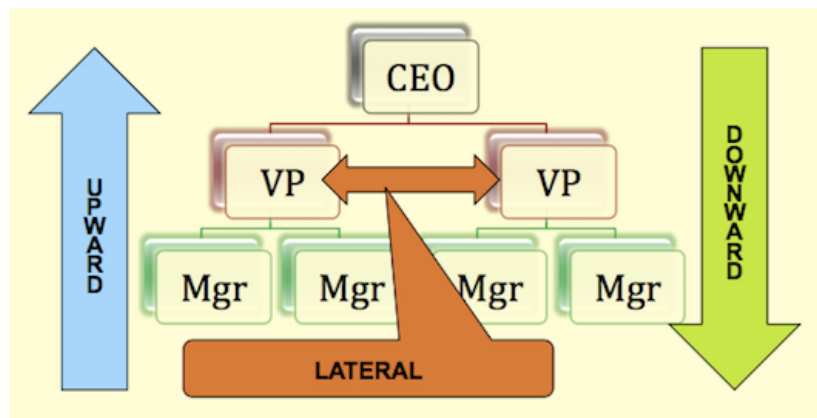
Komunikasi ke atas melibatkan pengiriman pesan kepada seseorang yang berada di tingkat lebih atas dalam organisasi. Pekerja biasanya mengomunikasikan informasi ke atas saat menceritakan mengenai dirinya, masalah dengan rekan kerja, praktik dan kebijakan organisasi yang tidak disukai atau tidak dimengerti, serta hasil kerja yang sudah atau belum tercapai. Manajer dapat mendorong komunikasi ke atas melalui perilaku dan survey pendapat para pekerja, sistem pemberian saran, prosedur penerimaan keluhan secara formal, kebijakan buka pintu (*open door*), pertemuan informal, surel, serta pertemuan umum.

Komunikasi ke bawah muncul saat seseorang yang berada di level atas dalam organisasi memberikan informasi atau pesan terhadap seseorang yang levelnya levelnya lebih rendah. Dalam komunikasi ke bawah, manajer biasanya memberikan 5 bentuk informasi: strategi/tujuan, instruksi kerja, rasio kerja, praktik dan kebijakan organisasi, serta umpan balik mengenai kinerja.

- b. Komunikasi Horizontal. Komunikasi horisonatl muncul di antara rekan kerja dan antara unit kerja, tujuannya adalah mengenai koordinasi.

Komunikasi horizontal difasilitasi dengan pertemuan proyek, komite, pembentukan kelompok kerja, pergaulan social, dan struktur matriks. Komunikasi horizontal dapat terganggu karena: 1) spesialisasi kerja yang menyebabkan orang bekerja sendiri, 2) adanya kompetisi yang dapat mengurangi berbagi informasi, 3) budaya organisasi yang tidak menciptakan kolaborasi dan kerja sama.

- c. Komunikasi Satu Arah
d. Komunikasi Dua Arah



Gambar 2. Arah komunikasi yang mungkin terjadi dalam organisasi

4. Menurut Lawannya :
- Komunikasi Satu Lawan Satu
 - Komunikasi Satu Lawan Banyak (kelompok)
 - Kelompok Lawan Kelompok.

KASUS UNTUK DIDISKUSIKAN

- Kemunculan media social sebagai salah satu media komunikasi. Apa kelebihan dan kekurangannya? Apakah organisasi bisnis perlu menggunakan media ini? Apakah ada masalah dengan keamanan dan kerahasiaan informasi organisasi.