

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI

Poppi Damayanti¹, Eti Efrina²

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Indonesia¹

Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia²

Email: poppidamayanti.rudis@gmail.com¹

Email: etefrin@gmail.com²

Abstrak

Komunikasi memiliki peran yang menentukan dalam sebuah organisasi, hal ini dapat dilihat dari keterkaitan antara organisasi dengan aparatur yang menggerakannya, dimana keterkaitan itu memerlukan keterampilan dan kemampuan dalam menyampaikan pesan, menerima umpan balik, dan mengelola informasi. Komunikasi dalam organisasi adalah alat untuk memfungsikan organisasi dalam mencapai tujuan. Pesan dalam organisasi meliputi : fungsi tugas, interaksi dan differensiasi, serta-pemeliharaan. Tulisan ini disusun berdasarkan studi pustaka yang kemudian data tersebut dideskripsikan dan dikaji secara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas komunikasi organisasi adalah sesuatu yang menunjukkan mutu tercapainya hasil yang dikehendaki dan kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi. Mengingat komunikasi dalam organisasi memiliki fungsi informasi, persuasif, dan intergratif, dimana komunikasi yang efektif merupakan sebuah proses yang dapat mengubah pendapat, sikap atau perilaku orang lain. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keefektifan komunikasi organisasi sangat penting bagi kelancaran dan keefektifan proses-proses komunikasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: Efektivitas, Komunikasi, Organisasi

EFFECTIVENESS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

Abstract

Communication has an important role in organization, this can be seen, this can be seen from the attachment between the organization and the apparatus that drives it, where the interconnectedness provides skills and abilities in conveying messages, receiving feedback, and managing information. Communication within the organization is a tool for the functioning of the organization in achieving its goals. Messages in the organization include task functions, interaction and differentiation and also maintenance. This paper based on library study. The data is described and studied in depth. This study indicated that effectiveness of organizational communication is something that shows the quality of achieving the desired result and communication activities within an organization. Considering that communication in organizations has an informational, persuasive and integrative function where effective communication is a process that can change the opinions, attitude or behavior. This study concluded that effectiveness of organizational communication is very important for the whole smoothness and effectiveness of the communication process.

Keyword :Effectiveness, Communication, Organization

PENDAHULUAN

Komunikasi dan organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Organisasi tidak dapat eksis tanpa komunikasi, tanpa komunikasi para pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaannya, manajemen tidak dapat menerima input—input informasi, supervisor atau ketua-ketua tim tidak dapat memberikan instruksi-instruksi, koordinasi kerja tidak dapat dilakukan, kerjasama tidak mungkin dapat dilakukan dan organisasi pada akhirnya *collaps*.

Peranan komunikasi dalam organisasi adalah alat untuk memfungsikan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini karena pesan dalam organisasi meliputi : fungsi tugas, interarasi dan differensiasi, serta-pemeliharaan. Fungsi tugas muncul pada komunikasi antara level hieraki dalam organisasi. Fungsi ini akan bervariasi dalam kerangkanya, tergantung tingkat hirarkinya, misalnya apakah untuk mengubah/ memodifikasi struktur kerja, diskusi untuk memahami kerja, pemahaman kebijakan-kebijakan utama dan sebagainya. Sebagai integrator, komunikasi organisasi mengoperasikan perjalanan organisasi, membangun saluran-saluran penting komunikasi, memilah menyortir dan referensi informasi, menyatukan, mengintegrasikan individu-individu dan organisasi. Fungsi pemeliharaan muncul dengan mengembangkan hubungan-hubungan antar manusia yang paling sesuai untuk tujuan-tujuan pemeliharaan organisasi.

Komunikasi Organisasi

1. Komunikasi secara umum dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain. Suatu proses komunikasi akan mencakup: physical action, konsep dan ide, teknik-teknik tertentu, hiburan dan hal-hal lain yang 'misterius'. Sedikitnya ada tiga hal penting yang perlu dicatat

dalam hubungannya dengan organisasi. Pertama, komunikasi merupakan perilaku yang ditujukan (intentional behaviors). Berbicara, menulis, memberi isyarat, dan sebagainya adalah contoh-contoh perilaku yang ditujukan, yang semuanya akan melibatkan simbol, sistem simbol, saluran atau media, dan teknologi. Kedua, komunikasi merupakan suatu proses dan hubungan-hubungan yang tidak statis, tetapi berjaian dan kontinyu dalam mengembangkan interaksi dan membangun hubungan dengan memanfaatkan teknologi. Terakhir, komunikasi merupakan evolusi dan budaya. Ada awal, perkembangan, dan akhir, melalui penggunaan dan pemahaman simbol serta pola dan cara berkomunikasi dalam konteks budaya tertentu.

2. Berdasarkan uraian pengertian di atas, komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi dan hubungan-hubungan yang evolusioner, dipengaruhi budaya. Dalam lingkungan yang dirancang untuk dapat diatur, kerjasama dalam perilaku yang berorientasi pada tujuan. Komunikasi organisasi mencakup proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang pasti dan selalu berubah.
3. Terdapat berbagai pendapat tentang komunikasi organisasi. Meddy dan Sanborn menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada

atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendanaarkan, penulis dan komunikasi evaluasi program. Peranan komunikasi dalam organisasi lebih menonjol lagi pada masa berkembangannya pendekatan humanistik dalam manajemen atau organisasi dengan para ahli yang terkenal seperti : Elton Mayo, Dougls Mc. Gregor, Rensis Likert, dan Chrys Arayris. Komunikasi yang efektif dapat memunculkan performans optimal dari masing-masing potensi yang ada di organisasi. Demikian pula dalam pendekatan sistem yang memandang organisasi sebagai suatu tatanan tertentu (struktur) dari komponen-komponen esensial yang dapat melakukan proses tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi merupakan proses organisasi terpenting karena melalui komunikasi yang efektif, masing-masing komponen dapat terinteraksi untuk menghasilkan tujuan.

4. Pengertian tersebut menggambarkan komunikasi organisasi dalam konteksnya yang khas. Analisis proses komunikasi organisasi perlu dikaitkan dengan komponen, struktur, proses, tujuan dan aspek-aspek lain dari organisasi. Komunikasi dalam organisasi meliputi :

1. komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
2. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
3. Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasannya, hubungannya dan keterampilannya (skill).

Pendekatan komunikasi organisasi dapat dilakukan melalui pendekatan makro, pendekatan mikro, dan pendekatan individual. Ketiga macam pendekatan komunikasi organisasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pendekatan makro

Dalam pendekatan makro, organisasi dipandang sebagai struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Aktivitas yang dilakukan antara lain :

- a. Agar organisasi tetap hidup perlu memproses informasi dari lingkungannya. Hal ini diperlukan untuk menyesuaikan dengan apa yang terjadi dengan lingkungan, serta mengantisipasi perubahan-perubahan lingkungan.
- b. Suatu organisasi memerlukan dan menggunakan informasi untuk tujuan negosiasi perjanjian dan persetujuan dengan relasi-relasi serta potensial khalayaknya. Proses penyesuaian ini dinamakan identifikasi.
- c. Organisasi akan selalu dipengaruhi oleh aktivitas organisasi lain dalam lingkungannya, sehingga perlu memonitor setiap perkembangan yang sama tetapi dengan hasil yang baik
- d. Penggunaan biaya yang lebih murah, dapat membawa kesulitan bagi organisasi lainnya. Dalam hal ini penting memantau perkembangan organisasi lain yang mempunyai proses dan keluaran yang dihasilkan.
- e. Suatu organisasi seharusnya tidak menentukan tujuan sebelum mendapatkan informasi yang, tepat dan akurat mengenai lingkungan.

2. Pendekatan Mikro

Pendekatan Mikro memfokuskan komunikasi dalam unit maupun sub

unit dalam suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan meliputi :

- a. Orientasi dan latihan diperlukan dalam upaya proses yang terus menerus menghendaki komunikasi untuk membawa orang lain melihat apa yang sedang berlangsung dalam suatu organisasi.
 - b. Keterlibatan anggota dalam unit masing-masing sangat diperlukan untuk menjaga kelancaran tugas administrasi
 - c. Faktor perilaku pimpinan, perilaku anggota dan perilaku organisasi sangat menentukan iklim organisasi yang sehat dalam suasana kerja yang kondusif serta hasil yang memuaskan
 - d. Supervisi dan pengarahan, tugas organisasi perlu dikontrol serta diarahkan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.
 - e. Kepuasan kerja akan dipengaruhi oleh informasi yang dibutuhkan serta hubungan kerja.
3. Pendekatan Individual

Pendekatan individual terpusat pada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi, yang meliputi :

- a. Kerja kelompok adalah efektifnya kerja organisasi. Hal ini memerlukan kemampuan komunikasi untuk memperoleh kesepakatan dalam mengambil keputusan.
- b. Anggota organisasi harus aktif dalam rapat dan pertemuan yang diadakan, terutama dalam memberikan gagasan.
- c. Organisasi banyak memerlukan materi cetak dan tertulis yang didistribusikan di dalam organisasi dan keluar organisasi. Hal ini memerlukan ketrampilan komunikasi cetak.

- d. Dalam organisasi keputusan-keputusan penting diambil dalam rapat kecil dimana orang lain berdebat atau satu sama lain sebelum memiliki satu tindakan.

Lingkup Komunikasi Organisasi

Wilson, Lioyd dan Christopher membedakan komunikasi organisasi dalam tiga cakupan utama yaitu komunikasi antar orang, komunikasi kelompok dan komunikasi publik organisasi. Komunikasi antar orang di dalam organisasi terjadi dalam bentuk yang bervariasi mulai dari komunikasi pathic, wawancara, mendekati dan membangun keakraban atau konflik. Muhammad A memasukkan beberapa jenis komunikasi dalam kategori komunikasi yaitu sebagai berikut: komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atas kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level tingkatnya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulisan dan komunikasi evaluasi program.

Luthans membedakan komunikasi organisasi dalam dua kategori yaitu komunikasi superior-sub ordinate (satu pihak memiliki status dan peran yang dominan dibandingkan pihak lain) dan komunikasi sub ordinate-initiated (ide dasar dalam komunikasi berawal dari bawah). Kedua arah komunikasi ini memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Komunikasi dari atasan ke bawah (downard atau superior-sub ordinate communication), terutama berfungsi untuk :
 - a. Memberikan tunas secara spesifik secara langsung melalui instruksi kerja.
 - b. Memberikan informasi tentang prosedur-prosedur dan praktek-

- praktek organisasi. Memberikan informasi tentang rasional dari pekerjaan.
- c. Memberikan sub-ordinate tentang kinerja mereka.
 - d. Menyediakan informasi ideologis untuk memfasilitasi, indoktrinasi dan tujuan-tujuan.
2. Komunikasi dari bawah ke atas (upward atau sub-ordinate initiated communication) :
 - a. Menyampaikan pekerjaan, performa dan permasalahan-permasalahan.
 - b. Permasalahan-permasalahan pegawai.
 - c. Praktik-praktik kebijakan organisasi.
 - d. Tugas-tugas yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Permasalahan dalam komunikasi Organisasi

Wilson, Lioyd dan Christopher mengemukakan beberapa permasalahan yang umumnya muncul dalam komunikasi organisasi adalah :

1. Distorsi serial, akibat panjangnya rantai komunikasi dalam organisasi.
2. Distorsi perseptuai, akibat perbedaan-perbedaan di antara anggota organisasi seperti dalam hal status, umur, agama, jenis kelamin, nilai-nilai yang dianut, gaya dan sebagainya.
3. Distorsi semantik yang disebabkan oleh keterbatasan bahasa sebagai sistem simbol yang digunakan dalam mengungkapkan makna-makna dalam komunikasi.
4. Overload dan underload karena terlalu banyaknya informasi atau terlalu sedikitnya informasi yang dicakup dalam proses komunikasi sehingga tidak cukup untuk mengerjakan sesuatu.

Iklim Komunikasi Organisasi

Muhammad A menyatakan bahwa iklim komunikasi dan organisasi merupakan hal yang perlu menjadi

perhatian seorang pimpinan organisasi karena faktor tersebut sedikit banyak ikut mempengaruhi kepada tingkah laku karyawan.

Payne dan Pugh mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu konsep yang merefleksikan isi dan kekuatan dari nilai-nilai umum, norma, sikap, tingkah laku, dan perasaan anggota terhadap suatu sistem sosial. Litwin dan Stringers memberikan dimensi iklim organisasi sebagai berikut : (1) rasa tanggung jawab, (2) standard atau harapan tentang kualitas pekerjaan, (3) ganjaran atau reward: (4) rasa persaudaran. Selanjutnya iklim yang positif tidak hanya menguntungkan organisasi tetapi juga penting bagi kehidupan manusia dalam organisasi.

Selanjutnya mengenai iklim komunikasi Dennis mengemukakan, bahwa iklim komunikasi sebagai kualitas pengalaman yang bersifat obyektif tentang lingkungan internal organisasi, meliputi persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi. Persepsi adalah meliputi persepsi tentang sumber komunikasi dan hubungannya dalam organisasi, persepsi mengenai tersedianya informasi bagi anggota organisasi dan persepsi mengenai organisasi itu sendiri.

Iklim komunikasi adalah suasana komunikasi yang diciptakan oleh pola hubungan antar pribadi yang berlaku dalam organisasi. Secara umum, dapat dikatakan bahwa suasana komunikasi baik ialah yang bersih dari prasangka-prasangka subjektif perasaan golongan atau kedaaerahan, yang akan membantu efektivitas komunikasi. Dalam hal ini, suasana atau iklim komunikasi organisasi harus menyenangkan dan peranan pemimpin yang menojol. Lingkungan kondusif harus diciptakan, sehingga memungkinkan setiap individu secara berkelompok mampu mengaktualisasikan diri berdasarkan pada nilai-nilai yang

disepakati dan mengarah pada tujuan organisasi .

Sejalan dengan pengertian iklim komunikasi, menurut Pace and Faules faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi dalam organisasi, adalah : (a) kepercayaan, (b) pembuatan keputusan bersama. (c) kejujuran, (d) keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, clan (e) mendengarkan dalam komunikasi ke atas, (f) perhatian-perhatian pada tujuan berkinerja tinggi, kepercayaan adalah mewujudkan upaya pegawai di semua tingkat untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan di lingkungan organisasi, yang meliputi kepercayaan, keyakinan dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan tindakan. Kejujuran adalah suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan mewarnai hubungan dalam organisasi, dan para pegawai mampu mengatakan apa yang ada dalam pikirannya dengan tanpa memandang kepada siapa berbicara, baik dengan teman sejawat maupun dengan atasan. Kejujuran dapat diartikan sebagai suatu kelurusan dan ketulusan hati. Kejujuran menyebabkan perilaku seseorang dapat diduga (predictable) atau mendorong orang untuk lebih mempercayai. Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah adalah untuk keperluan informasi yang bersifat rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugasnya pada saat itu, yang mempengaruhi kemampuannya untuk mengkoordinasikan pekerjaan dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, dimana berhubungan luas dengan rencana-rencana, pimpinan dan organisasi. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas adalah: pegawai di setiap tingkat dalam organisasi harus mendengarkan saran-saran atau laporan-laporan masalah yang dikemukakan pegawai di setiap tingkat bawahan dalam organisasi, secara berkesinambungan dan

dengan pikiran terbuka. Informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan kecuali ada petunjuk yang berlawanan.

Iklim komunikasi dalam organisasi adalah kualitas pengalaman yang bersifat obyektif mengenai lingkungan internal organisasi yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap peristiwa komunikasi atau pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi dalam organisasi dan sekaligus merupakan (1) kepercayaan, (2) adanya pembuatan keputusan bersama, (3) tingkat kejujuran. (4) keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, (5) mendengarkan dalam komunikasi ke atas, dan (6) perhatian pada tujuan yang berkinerja tinggi. Iklim ini menjadi dasar bagi para individu untuk menafsirkan dan memahami keadaan sekitarnya dan menentukan hubungan antara imbalan dan hukuman. Perubahan yang dianggap mempengaruhi iklim komunikasi atau iklim organisasi ditemukan dalam struktur organisasi, artinya makin tinggi tingkat "kestrukturan" suatu lingkungan organisasi, maka akan terasa semakin kaku, tertutup dan penuh ancaman.

METODE

Penulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis, data-data dikumpulkan melalui studi pustaka. Hal ini dilakukan guna mendeskripsikan bagaimana efektivitas komunikasi organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Komunikasi Organisasi

Lasswell mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dan sesuai dengan yang diharapkan apabila faktor-faktor kunci dalam komunikasi seperti sender, *encoding*, pesan, media, *decoding*, penerimaan, *respon*, *feedback*, dan

gangguannya diperhatikan dengan baik. Effendy lebih lanjut menyatakan komunikasi efektif jika dapat menimbulkan dampak (1) kognitif, yakni meningkatnya pengetahuan komunikasi, (2) afektif, merubah perubahan pandangan komunikasi karena hatinya tergerak akibat komunikasi, dan (3) behavioral, yaitu perubahan perilaku atau tindakan yang terjadi pada komunikasi.

Tubbs dan Moss menyatakan komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan dimaksud oleh pengirim atau sumber berkaitan dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Pemahaman diartikan sebagai penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Lima hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran komunikasi yang efektif yaitu, pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.

Berdasarkan konsepsi keefektifan di atas, maka efektifitas komunikasi organisasi adalah sesuatu yang menunjukkan mutu tercapainya hasil yang dikehendaki dan kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi. Mengingat komunikasi dalam organisasi memiliki fungsi informasi, persuasif, dan intergratif, dimana komunikasi yang efektif merupakan sebuah proses yang dapat merubah pendapat, sikap atau perilaku orang lain.

Pengembangan Keefektifan Komunikasi Organisasi

Mengacu pada konsep Koetjaraningrat, komponen kelembagaan yang mantap mencakup empat hal yaitu kejelasan sistem norma, kualitas sumberdaya manusia pendukung lembaga tersebut, ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung berfungsinya kelembagaan tersebut dan perilaku yang semakin

mantap dan mengarah pada terbentuknya tata kelakuan yang mencirikan lembaga tersebut dalam mencapai tujuannya.

Sistem norma dalam kaitannya dengan mengembangkan komunikasi organisasi adalah bagaimana kecenderungan perilaku komunikasi yang semula berciri linier dan *top down* dapat berubah menjadi komunikasi *konvergen* dan aspiratif. Mengenai sumber daya manusia mencakup aspek pendidikan formal, yang lebih utama adalah aspek kualitas pengetahuan, sikap dan keterampilannya untuk berperilaku komunikasi secara konvergen sejalan dengan sistem norma tersebut. Adapun aspek sarana dan fasilitas pendukung, sejauh mana telah sejalan dengan tantangan perkembangan jaman, seperti yang berciri menjawab tantangan perkembangan jaman dalam mengantisipasi kecepatan, ketetapan, dan keakuratan yang mengarah kepada keefektifan pesan dari masing-masing pihak yang memiliki kepentingan melalui proses komunikasi yang ada dan dinamis.

Ketiga aspek di atas, sistem norma, personil pendukung (SDM) dan fasilitas pendukung terkondisikan sedemikian rupa sehingga menghasilkan pola perilaku yang mantap, yaitu perilaku yang menghasilkan keefektifan organisasi.

Kesimpulan

Mengingat keefektifan komunikasi organisasi sangat penting bagi kelancaran dan keefektifan proses-proses komunikasi secara keseluruhan, maka sebuah organisasi harus siap mengkondisikan proses komunikasi yang efektif, baik ke dalam maupun ke luar organisasi, karena keefektifan komunikasi adalah sesuatu yang menunjukkan mutu tercapainya hasil yang dikehendaki dari kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

De Vito, J. A. 1993. *Human*

Communication. Hoiper

Collins Publishei; Inc.,

Dialibahas`akan oleh Agus

Maulana, 1977. *Komunikasi*

Antarmanusia. Penerbit

Profesional Book, Jakarta.

Effendy.O.U. 1999. *Ilntt Komunikasi:*

Teori dan Praktek. Cetakan

keduabelas. Penerbit Remaja

Rosdakarya, Bandung.

Littejohn, S.W. 1983. *Theories of*

Human

Communication. Third

edition. Wodsworth Inc.,

California.

Muhammad, A.

2000. *Komunikasi*

Organisasi. Cetakan

pertama. Penerbit Bumi

Aksara, Jakarta.

Pace W. R. dan D. F. Faules,

1993. *Organizational*

Communication. Prentice Hall,

New Jersey.

Tubs. S. L., dan S. Moss.

1996. *Human Communication: An*

Interpersonnal Prespective, Seventh

edition, MCGraw-Hill, New York