
Urgensi dan Fungsi Komunikasi pada Suatu Organisasi

¹Sartono, ²Emiraldo Win Pazqara

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

²Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

¹sartono.unwiku@gmail.com

Abstract

Writing this scientific paper aims to discuss the urgency and function of communication in an organization. This research uses literature review method. From this discussion, several things can be confirmed, including: first, the urgency of communication in the organization is that the organization can play a role in improving ineffective communication which is not desired by all organizations. Second, that organizational communication has functions that can support the running of the organization, including informative functions that view the organization as an information processing system, regulatory functions related to regulations, persuasive functions related to the mechanism of relations between leaders and subordinates, and integrative functions. with regard to efforts to achieve organizational integrity.

Keywords: *function, communication, organization, urgency*

A. PENDAHULUAN

Secara umum, komunikasi merupakan suatu kegiatan menyampaikan informasi, berita atau pesan dari satu pihak ke pihak lain yang dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi seluruh manusia, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan orang lain bagi kelangsungan hidupnya. Dengan adanya komunikasi, membuat apa yang sudah dirancang dan diinginkan dapat tercapai.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari sumber informasi (komunikator) ke penerima pesan (komunikan). Informasi yang disampaikan dapat berupa konsep, uraian atau pernyataan mengenai suatu hal. Adapun perwujudannya dapat berupa perintah, permohonan, pertanyaan atau bentuk komunikasi yang lain.

Dalam konteks sehari-hari manusia ditekankan untuk membina suatu hubungan satu sama lain, karena pada fitrahnya manusia merupakan entitas atau kumpulan

yang bersifat majemuk yang terdiri dari lintas budaya, agama, etnis yang saling berbeda. Maka dari itu, organisasi menjadi tempat bagi manusia/individu untuk dapat menjalankan peran sebagai perwujudan menjadi makhluk sosial melalui komunikasi.

Dalam struktur organisasi dikenal struktur formal dan informal, begitupun dengan komunikasi dalam sebuah organisasi ada yang bersifat formal dan informal. Komunikasi formal tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Adapun komunikasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut. Di dalam suatu struktur organisasi, ada pihak yang menjalankan peranan sebagai pemimpin, dan sebagian lain menjalankan peranan sebagai anggota/bawahan. Semua pihak yang tergabung dalam suatu organisasi sudah pasti akan melakukan komunikasi. Tidak akan ada organisasi yang tidak menjalankan komunikasi, dikarenakan komunikasi merupakan suatu bagian yang tidak terpisahkan dari suatu organisasi apapun bentuknya. Komunikasi ibarat suatu sistem yang mengkoneksikan antar orang atau bagian dalam suatu organisasi, bahkan dapat berperan untuk menaikkan kinerja individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Efektif dan dinamisnya suatu organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, yang merupakan unsur penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua struktur dalam organisasi. Oleh karenanya, ketika komunikasi berlangsung lancar, maka suatu organisasi akan dapat berjalan baik. Begitupun sebaliknya, ketika terjadi hambatan komunikasi, maka suatu organisasi tidak akan dapat berjalan baik. Maka dari itu, komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting karena merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam berorganisasi.

Tulisan ini bertujuan untuk membahas tentang keutamaan dan fungsi dari komunikasi sebagai sarana untuk memperkuat keutuhan dan memperlancar jalan bagi organisasi untuk dapat mencapai tujuan.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari perkataan latin “ *communication*”, istilah ini bersumber dari perkataan “ *communis*” yang berarti sama, adapun maksud

sama disini adalah sama makna atau sama arti. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan.

Berelson & Stainer (dalam Dani Vardiansyah, 2008) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain.

Adapun Harold Laswell (dalam Deddy Mulyana, 2010) memberikan gambaran mengenai jalannya komunikasi dengan pertanyaan: "*Who says what and with channel to whom with what effect?*" atau siapa yang mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana.

Sementara Cooley dalam Sofyandi (2007:155) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu mekanisme yang menyebabkan adanya hubungan antara manusia dan mengembangkan semua lambang pikiran, bersama-sama dengan sarana untuk menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu, yang mencakup wajah, sikap, gerak-gerik, suara, kata-kata tertulis, percetakan, dan apa saja yang merupakan penemuan-penemuan mutakhir untuk menguasai ruang dan waktu.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah suatu penyampaian informasi dari komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) untuk memberikan pengaruh dan merubah perilaku.

2. Konsep Organisasi

Organisasi menurut Hasibuan (2013 : 24) adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Kusdi (2016 : 5), organisasi adalah suatu entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi, memiliki suatu batas yang relatif dapat diidentifikasi, dan berfungsi secara relatif kontinyu (berkesinambungan) untuk mencapai suatu tujuan atau seperangkat tujuan bersama.

Sementara Huczynski dan Buchanan dalam Liliweri (2014: 51), menjelaskan bahwa organisasi adalah suatu sosial manusia yang penampilannya dikontrol oleh tujuan bersama yang ditetapkan secara kolektif.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama, terkoordinasi dan terstruktur untuk mencapai tujuan yang sama.

3. Konsep Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi diartikan sebagai pedoman dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Definisi tersebut lebih memprioritaskan pada aspek fungsional (objektif). Apabila dilihat dari perspektif *interpretative* (subjektif), komunikasi organisasi dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi (Pace dan Faules, Deddy Mulyana, 2002 : 31).

Adapun definisi yang lebih sederhana dikemukakan Arnold & Feldman (1986: 154) bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi di antara orang-orang di dalam organisasi, yang prosesnya secara umum meliputi tahapan-tahapan: *attention, comprehension, acceptance as true, dan retention*.

Menurut Gibson et al. (2001) terdapat tiga jenis komunikasi formal dalam organisasi, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

a. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Terdapat dua bentuk komunikasi vertikal, yaitu:

1) Komunikasi ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi ketika atasan mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah :

- a) Pembuatan instruksi kerja;
- b) Penjelasan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan;
- c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku;
- d) Pemberian motivasi.

2) Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasan. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah :

- a) Pelaporan tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan;
- b) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan;
- c) Penyampaian saran perbaikan;
- d) Penyampaian keluhan.

b. Komunikasi horizontal (komunikasi lateral/menyamping)

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan sama, posisi sama, jabatan selevel, maupun eselon yang sama dalam suatu organisasi.

c. Komunikasi diagonal (komunikasi silang)

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain.

Metode komunikasi yang dapat digunakan untuk berkomunikasi organisasi adalah:

- a. Komunikasi tatap muka;
- b. Komunikasi publik, seperti pelatihan, seminar, diskusi kelompok terarah, lokakarya, penyuluhan, sarasehan, dan sejenisnya;
- c. Komunikasi organisasi formal, seperti rapat, taklimat, pengarahan, rumor, dan isu;
- d. Komunikasi organisasi nonformal, seperti perbincangan antar-pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata;
- e. Komunikasi massa, seperti surat kabar umum, majalah umum, televisi siaran, radio siaran, media *online*.

4. Urgensi Komunikasi dalam Suatu Organisasi

Adanya perbedaan di sekitar kita seringkali memicu terjadinya gejolak atau permasalahan, terutama permasalahan yang berhubungan dengan komunikasi satu sama lain. Gaya komunikasi yang berbeda sehingga berakibat adanya salah penafsiran dapat berujung pada timbulnya konflik yang tidak diharapkan. Padahal sejatinya manusia membutuhkan kehadiran orang lain dalam hidupnya dan komunikasi menjadi sesuatu yang penting. Oleh karenanya kesepahaman dalam komunikasi sangat penting untuk menjaga keserasian dan keselarasan serta harmoni dalam masyarakat.

Berbicara tentang komunikasi organisasi maka yang tergambar dalam diri seseorang adalah hal-hal yang berkaitan dengan peranan dan status dari setiap orang dalam organisasi, karena peranan dan status seseorang menentukan pula cara bagaimana berkomunikasi dengan orang lain juga cara bagaimana berkomunikasi dengannya, karenanya seorang yang baik yaitu orang yang selalu menghubungkan peran dan status dengan pekerjaan (Alo Liliweri, 1997 : 59).

Peranan dan status yang majemuk dalam masyarakat pada dasarnya merupakan suatu keniscayaan. Dalam konteks organisasi maka hal tersebut dapat diamati melalui adanya spesialisasi yang akan mendiferensiasikan latar belakang setiap individu berdasarkan *skill* dan bakatnya. Menurut Nina Siti Salmaniah Siregar (27 : 2012), ketika jumlah atau jenis pekerjaan semakin banyak serta beragam maka dibutuhkan jalinan antara jenis-jenis pekerjaan yang berbeda-beda, termasuk antara seorang pemimpin dengan bawahan atau antara kalangan pemimpin yang pada akhirnya membentuk sebuah kekuatan besar yang bersinergi untuk menghasilkan keluaran yang lebih berkualitas. Pada tahap ini komunikasi jelas memainkan peranan yang penting.

Komunikasi organisasi diartikan pula sebagai perilaku pengorganisasian (*organizing behavior*) yaitu ketika seorang bawahan terlibat dalam proses bertransaksi dan memberikan makna atas apa yang sedang terjadi. Maka dari itu ketika organisasi dianggap sekedar sekumpulan orang yang berinteraksi maka komunikasi hanya berfungsi sebagai organisasi; dia adalah organisasi itu sendiri.

Jadi komunikasi organisasi akan berpusat pada simbol-simbol yang memungkinkan kehidupan organisasi, apakah kata-kata, gagasan-gagasan dan konstruk yang mendorong, mengesahkan, mengkoordinasikan, dan mewujudkan aktivitas yang terorganisir dalam situasi-situasi spesifik (Barry Cusway and Derej Logde, 1995 : 115).

Ketika dimilikinya komunikasi organisasi yang baik, maka organisasi melalui sumber daya yang ada di dalamnya dapat memainkan peran sekaligus berkoordinasi untuk memperbaiki komunikasi yang tidak efektif, karena pada dasarnya komunikasi organisasi yang baik merupakan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan oleh semua bentuk organisasi.

Jadi, dengan adanya komunikasi organisasi menjadikan seseorang dapat membedakan dua hal, yakni pertama, bagaimana seseorang menunjukkan kinerjanya; kedua, seperti apa mekanisme jaringan kerja mereka yang saling terhubung satu sama lain. Maka dari itu komunikasi sekali lagi merupakan hal yang penting dalam organisasi (Nina Siti Salmaniah Siregar, 2012 : 31).

5. Fungsi Komunikasi Organisasi

Pada dasarnya, komunikasi organisasi memiliki beberapa fungsi yang utama dan penting. Sendjaja (2004 : 38) memberikan beberapa ciri sebagai berikut:

a. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang di dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- 1) Berkaitan dengan orang-orang yang berbeda dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau instruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya.

- 2) Berkaitan dengan pesan, yaitu pesan-pesan regulatif yang pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:

- 1) Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*bulletin, news letter*) dan laporan kemajuan organisasi.
- 2) Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri individu terhadap organisasi.

Jadi, diibaratkan sebagai suatu sistem, dengan adanya fungsi-fungsi tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa komunikasi secara langsung maupun tidak langsung menjadi suatu alat yang dapat membantu suatu organisasi untuk dapat bergerak sehingga mampu untuk mencapai tujuan organisasi.

C. SIMPULAN

Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung dan sarana berinteraksi antar setiap anggota sehingga suatu organisasi dapat berjalan maju untuk mencapai tujuan. Urgensi komunikasi dalam organisasi adalah supaya organisasi dapat berperan untuk memperbaiki komunikasi yang tidak

efektif, sehingga individu dalam organisasi dapat menunjukkan kinerjanya dan jaringan kerja yang saling terhubung satu sama lain. Adapun fungsi dari komunikasi organisasi diantaranya adalah fungsi informatif yang memandang organisasi sebagai suatu sistem pemrosesan informasi, fungsi regulatif yang berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi, fungsi persuasif yang berhubungan dengan mekanisme hubungan antara pimpinan dengan bawahan, dan fungsi integratif yang berkenaan dengan upaya organisasi untuk menyatukan unsur-unsur yang ada di dalamnya untuk keutuhan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arnold, Hugh J, & Daniel C. Feldman, 1986, Individual in Organizations, McGraw Hill, Series in Management, New York
- Cushway, Barry & Derej Logde, 1995, Organizational Behavior and Design (Perilaku dan Desain Organisasi), PT Elex Media Computindo, Jakarta
- Gibson JL. JM. Invancevich, JH. Donnely, 2001, Organisasi (Terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke 17). Bumi Aksara. Jakarta
- Kusdi, 2016, Teori Organisasi dan Administrasi, PT Salemba Humanika, Semarang
- Liliweri, Alo, 1997, Sosiologi Organisasi, Citra Aditya Bakti, Bandung
- _____, 2004, Wacana Komunikasi Organisasi, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Mulyana, Deddy, 2010, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules, Deddy Mulyana, 2002, Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan), PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Sendjaja, S. Djuarsa, 2004, Pengantar Ilmu Komunikasi, Universitas Terbuka,
Jakarta

Siregar, Nina Siti Salmaniah, 2012, Interaksi Komunikasi Organisasi, Jurnal
Perspektif, Volume 5 Nomor 1

Sofyandi dan Garniwa, 2007, Perilaku Organisasional, Graha Ilmu, Yogyakarta

Vardiansyah, Dani, 2008, Filsafat Ilmu Komunikasi, Indeks, Jakarta