

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi sangat diperlukan manusia untuk menjalin interaksi serta menjadi kebutuhan pokok manusia dalam melakukan segala bentuk kegiatan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial tidak lepas dari komunikasi.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja masyarakat berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.¹

Setiap manusia tidak dapat hidup sendiri, mereka hidup secara berkelompok untuk dapat saling membantu dan mendukung satu sama lain. Kelompok terkecil dalam kehidupan manusia adalah keluarga. Di dalam keluarga, manusia diajarkan mengenai bagaimana cara bekerja sama dan saling menghargai anggota keluarga satu sama lain.

Kelompok yang lebih besar dalam kehidupan sosial manusia adalah organisasi. Sejak kecil kita telah dikenalkan dengan suatu organisasi, yakni saat memasuki sekolah. Di dalam setiap organisasi, manusia berkomunikasi guna meningkatkan wawasan, kemampuan, serta jaringan. Komunikasi di dalam

¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal: 1.

organisasi sangat diperlukan, yakni untuk meningkatkan kualitas serta mencapai tujuan atau cita-cita organisasi.

Devito dalam Burhan Bungin menjelaskan bahwa sebuah organisasi sebagai wadah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi untuk mencapai tujuan tertentu jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal. Organisasi juga memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Dan untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi semua anggota organisasi.²

Komunikasi sangat diperlukan dalam organisasi, proses komunikasi yang dilakukan oleh masing-masing individu akan memudahkan pimpinan maupun anggota organisasi saling memahami perasaan, harapan, keinginan, serta konsep-konsep dari individu lainnya. Pemahaman akan hal ini tidak lain adalah untuk menyatukan suara dari setiap individu dalam organisasi, dengan demikian seluruh anggota dan pimpinan organisasi akan memiliki satu tujuan yang sama.

Dalam konteks organisasi, pemahaman mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya, seperti apakah intruksi pimpinan sudah dilaksanakan dengan benar oleh karyawan ataupun bagaimana bawahan mencoba menyampaikan keluhan pada atasan, memungkinkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan, merupakan

² Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2007), hal: 254.

contoh sederhana untuk memperlihatkan bahwa komunikasi merupakan aspek yang penting dalam suatu organisasi.³

Komunikasi yang kerap terjadi dalam organisasi adalah komunikasi antara pemimpin ke bawahan, bawahan ke atasan, serta sesama bawahan. Proses komunikasi dalam setiap organisasi diharapkan mampu berjalan lancar, namun tidak semua komunikasi dalam sebuah organisasi dapat berjalan lancar, seringkali hambatan muncul dalam proses penyampaian pesan dalam organisasi. Jika hambatan yang terjadi tidak mampu diatasi, maka komunikasi dalam organisasi menjadi tidak efektif.

Komunikasi yang efektif adalah hal yang penting bagi semua organisasi. Karena jika komunikasi berjalan secara efektif maka organisasi tersebut juga akan berjalan secara efektif. Komunikasi dalam organisasi berkenaan dengan komunikasi yang berlangsung dalam jaringan kerja sama antar pribadi dan antar kelompok dalam suatu organisasi atau institusi.⁴

Dalam sebuah organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan. Pemimpin harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Dalam melaksanakan tugasnya, pemimpin menggunakan gaya masing-masing untuk berkomunikasi dengan bawahannya. Pemimpin bisa disebut sebagai pemimpin yang efektif jika mampu berkomunikasi secara efektif sehingga menimbulkan suasana yang saling mendukung. Saling mendukung antara pimpinan dan bawahan mampu memberikan kontribusi yang positif,

³ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2007), hal: 257.

⁴ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKIS Yogyakarta, 2007), hal: 10.

sehingga seluruh anggota organisasi akan berusaha bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Semakin baik komunikasi dalam organisasi akan mampu menciptakan interaksi individu dengan individu yang lain, mampu memberi makna dalam mengubah dan mempengaruhi perilaku orang lain sehingga terdapat kesamaan pengertian dalam mencapai suatu tujuan organisasi perusahaan.⁵

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan.

Komunikasi organisasi dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi di lingkungan Sekolah Dasar Negeri Pekayon 07 Jakarta. Sesuai dengan namanya, sekolah ini berada di wilayah Kecamatan Pekayon, Jakarta Timur. SDN Pekayon 07 merupakan salah satu sekolah yang banyak diminati oleh para calon siswa dalam seleksi penerimaan siswa baru tingkat sekolah dasar. Lokasi sekolah ini terbilang sangat strategis, dekat dengan jalan utama, yakni Jalan Raya Bogor. Sekolah ini juga bersebelahan dengan kantor Kecamatan Pekayon, hal ini semakin menjadikan SDN Pekayon 07 diminati oleh para orang tua calon siswa.

⁵ R. Wayne Pace & Don F Faules, *Komunikasi Organisasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal: 26.

Dalam proses komunikasinya, kepala sekolah menyampaikan kurikulum yang telah ditentukan oleh Kementerian Pendidikan Nasional kepada para guru. Ini dilakukan agar seluruh guru di SDN Pekayon 07 melakukan proses pengajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku, karena seluruh sekolah dasar negeri harus mengikuti kurikulum pembelajaran yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Nasional. Jika demikian, komunikasi kepala sekolah dan guru menjadi sangat vital.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin meneliti tentang **“Pola Komunikasi Organisasi di SDN Pekayon 07 Jakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pola komunikasi organisasi di SDN Pekayon 07 Jakarta?”

C. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah, agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Ruang lingkup penelitian hanya meliputi pola komunikasi organisasi antara kepala sekolah dengan guru, guru dengan kepala sekolah, dan komunikasi antara para guru.

2. Informasi yang disajikan yaitu: komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, pola komunikasi ke bawah, pola komunikasi ke atas, dan pola komunikasi horozontal.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi di SDN Pekayon 07 Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberi manfaat dari segi ilmu pengetahuan, akademis dan praktis:

1. Secara ilmu pengetahuan, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan baru pada mata kuliah komunikasi, khususnya komunikasi organisasi.
2. Secara akademis, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diterapkan di bidang Ilmu Komunikasi, khususnya dalam hal komunikasi organisasi.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi akademisi dan pelaku komunikasi mengenai pola komunikasi di SDN Pekayon 07. Untuk SDN Pekayon 07 sebagai bahan informasi dan evaluasi mengenai komunikasi antara Kepala Sekolah dan Guru.

F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang cara penelitian ilmu tentang alat-alat dalam suatu penelitian. Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang ada dalam suatu karya ilmiah. Kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang akan digunakan dalam penelitian nantinya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua metode yaitu: pertama, menggunakan "*Library Research*" yang mana metode dalam penelitian ini nantinya menggunakan teori-teori yang diambil dari buku literatur yang mendukung dan relevan dengan judul skripsi ini. Kedua, peneliti menggunakan penelitian lapangan yang sesuai dengan obyek yang peneliti pilih.

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bagdan dan Taylor, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara utuh.⁶

Sedangkan menurut Nawawi pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangring informasi, dari kondisi sewajarnya

⁶ Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1991), hal: 3.

dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.⁷

Berdasarkan pendapat diatas maka, pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan dan memperoleh gambaran nyata serta menggali informasi yang jelas mengenai pola komunikasi organisasi di Sekolah Dasar Negeri Pekayon 07 Jakarta.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif yaitu metode yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang (sementara berlangsung). Tujuan utama menggunakan jenis penelitian ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.⁸

Metode deskriptif dapat diartikan pula sebagai upaya untuk melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu, sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lainnya) pada saat sekarang

⁷ Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1992), hal: 209.

⁸ Consuelo G. Sevilla, dkk, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press), 2006), cet. 1, hal: 71.

berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Pada umumnya penelitian analisis deskriptif adalah penelitian non hipotesa sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesa.⁹

Penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan beberapa cara, dimana dalam skripsi ini dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Menurut Setyadin dalam buku Imam Gunawan yang dimaksud dengan wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.¹⁰

Dalam penelitian ini, peneliti terlibat dalam penelitian dengan melakukan observasi dan wawancara langsung tentang pola komunikasi organisasi di SDN Pekayon 07 Jakarta. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti tidak intervensi dalam memberikan masukan dan arahan pada kepala sekolah dan guru, ini dimaksudkan agar hasil penelitian yang ada dapat senaturalistik mungkin.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SDN Pekayon 07 yang beralamat di Jl. Raya Bogor, Km. 27, kelurahan Pekayon, Kecamatan Pasar Rebo, Kota Jakarta Timur. Waktu penelitian mulai bulan Februari 2018 sampai dengan bulan April 2018. Pemilihan lokasi adalah secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan efisiensi biaya, jarak, dan tenaga dari peneliti. Selanjutnya SDN Pekayon 07 dipilih karena

⁹ Dr. Suhasimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1985), cet. 2, hal: 139.

¹⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal: 160.

pengelolaan sekolah ditangani oleh kepala sekolah yang baru, sehingga hal ini menarik untuk dibahas tentang bagaimana pola komunikasi organisasinya.

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru di SDN Pekayon 07. Penulis berupaya melakukan penelitian ini dengan menggunakan sudut pandang orang-orang yang menjadi sumber data primer penelitian ini, melalui interaksi dengan subjek penelitian terjadi secara alamiah dan tidak memaksa, sehingga tindakan dan cara pandang subjek tidak berubah.

Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moloeng, bahwasanya pemanfaatan Informan dalam penelitian adalah agar dalam waktu yang singkat banyak informasi yang didapatkan. Sedangkan menurut Neuman konsep sample dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan bagaimana memiliki informan atau situasi sosial yang dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya mengenai informasi-informasi yang ada.

Informan yang peneliti gunakan yaitu, orang-orang yang memiliki keterkaitan dengan penelitian penulis. Adapun yang menjadi sampel informan adalah kepala sekolah dan guru-guru di SDN Pekayon 07 Jakarta.

5. Sumber Data

Dalam penelitian ini, yang dijadikan sumber data adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan langsung lagi mendalam kepada responden, yaitu dari kepala sekolah dan guru-guru SDN Pekayon 07.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari catatan-catatan atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian baik referensi buku, majalah dan berbagai literatur yang berkaitan dengan tema penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti pakai adalah teknik pengumpulan data kualitatif. Pengumpulan data kualitatif berupa pengumpulan data dalam bentuk kalimat, kata dan gambar.

Pelaksanaan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan :

a. Observasi

Observasi adalah berusaha untuk memperoleh dan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan secara akurat, serta mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam penomena tersebut.¹¹ Teknik observasi atau

¹¹ Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), cet. Edisi Revisi, hal: 37.

pengamatan yang peneliti gunakan bersifat langsung dengan cara mengamati SDN Pekayon 07 secara langsung. Observasi ini bertujuan untuk melihat pola komunikasi organisasi yang terjadi di SDN Pekayon 07.

b. Wawancara

Merupakan salah satu bentuk alat pengumpulan informasi secara langsung tentang beberapa jenis data. Peneliti melakukan wawancara demi memperoleh data yang diperlukan dan berhubungan dengan tema yang peneliti ajukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan berbagai sumber. Diantaranya wawancara dengan kepala sekolah kepala sekolah SDN Pekayon 07 Jakarta Ibu Herry Nugrahaningsih, S.Pd., M.M., wakil kepala sekolah sekaligus guru kelas 1 Ibu Saryati, S.Pd., guru kelas 2 yang merangkap sebagai bendahara sekolah Ibu Yetti Setiawati, S.Pd., guru olahraga Bapak Andayono, S.Pd., dan guru agama Bapak R. L. Fransiskus, S.Pd.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh dengan cara wawancara atau observasi. Teknik dokumentasi penulis lakukan dengan cara menelaah buku-buku, majalah, artikel maupun sumber-sumber yang berkaitan dengan komunikasi organisasi antara pimpinan dan bawahan.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.¹² Analisis data ditujukan untuk mengorganisasikan data, data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat, maupun narasi yang diperoleh dari hasil wawancara.

Setelah penulis mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, maka dalam analisisnya teknik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat di verifikasi. Dalam penelitian ini peneliti membuat transkrip wawancara, membuat kata kunci untuk setiap pertanyaan.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

¹² Lexy J. Moleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002) hal: 103.

pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini peneliti membuat kutipan dalam bentuk pernyataan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dari verifikasi. Baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya.¹³ Dalam penelitian ini peneliti membuat kesimpulan dengan cara mengkaitkan antara kata-kata kunci.

8. Teknik Pemeriksaan Data

Teknik penumpulan data memiliki sejumlah kriteria tertentu, yaitu:

- a. Derajat kepercayaan, yaitu melaksanakan penelitian sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaannya dapat dicapai atau dengan kata lain mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Artinya peneliti melakukan penelitian sedemikian rupa dengan melakukan observasi, wawancara, catatan lapangan terhadap penyuluh agama

¹³ Husnaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) cet. 1 edisi 2, hal: 85-87.

berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan pada kenyataan-kenyataan di lapangan.

- b. Keteralihan, yaitu seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris data dan kesamaan konteks. Artinya sampel yang peneliti teliti di harapkan mampu menggenalisir, sehingga penemuan penelitian yang diperoleh oleh sampel yang secara representative mewakili populasi pimpinan dan bawahan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian-kejadian yang diamati untuk mencari kesamaan konteks.
- c. Kepastian peneliti dengan responden berharap memiliki kesepakatan apa yang diinginkan peneliti terhadap apa yang ditelitinya terhadap responden dengan tidak menyampingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan maupun dokumentasi sehingga mampu dipertanggung jawabkan dan dapat di pastikan kebenaran secara faktual.

Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti membuat analisa dengan cara mengkaitkan kata kunci dengan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan teori.

G. Kerangka Teori

Dalam skripsi ini akan menggunakan beberapa teori yang berkaitan dengan pola komunikasi organisasi. Berikut ini beberapa penjelasan makna serta istilah pola komunikasi dalam organisasi yang akan digunakan:

1. Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.¹⁴
2. Organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum untuk pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.¹⁵
3. komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi.¹⁶
4. Tujuan dari komunikasi organisasi adalah untuk memberikan informasi, baik kepada pihak internal maupun eksternal, memanfaatkan umpan balik dalam rangka proses pengendalian manajemen, mendapatkan pengaruh, alat untuk pemecahan persoalan guna pengambilan keputusan, mempermudah perubahan-perubahan yang akan dilakukan, mempermudah pembentukan kelompok-kelompok kerja, serta dapat dijadikan untuk menjaga pintu keluar masuk dengan pihak-pihak di luar organisasi.¹⁷

¹⁴ Agoes Soejanto, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hal: 27.

¹⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), cet. ke-8, hal: 23.

¹⁶ Soleh Soemirat, dkk., *Komunikasi Organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2000) Modul Kuliah, hal: 1-3.

¹⁷ Husein Umar, *Riset SDM dalam Organisasi*, (Jakarta: Gramedia, 2005), hal: 27.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.¹⁸

Beberapa dimensi komunikasi organisasi yakni:

1. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Downward communication, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:¹⁹

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

Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah antara lain:²⁰

- a. Keterbukaan
- b. Kepercayaan pada tulisan
- c. Pesan yang berlebihan
- d. Ketepatan waktu
- e. Penyaringan.

¹⁸ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hal: 52.

¹⁹ Herwan Parwiyanto, M.Si, "Perilaku Organisasi" *Komunikasi Dalam Organisasi*, (<http://herwanp.staff.fisip.uns.ac.id/2014/05/23/komunikasi-dalam-organisasi/> diakses 12 Februari 2018)

²⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Bandung: Bumi Aksara, 2001), hal: 110.

2. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Upward communication, yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan (*subordinate*) mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:²¹

- a. Penyampaian informai tentang pekerjaan 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.

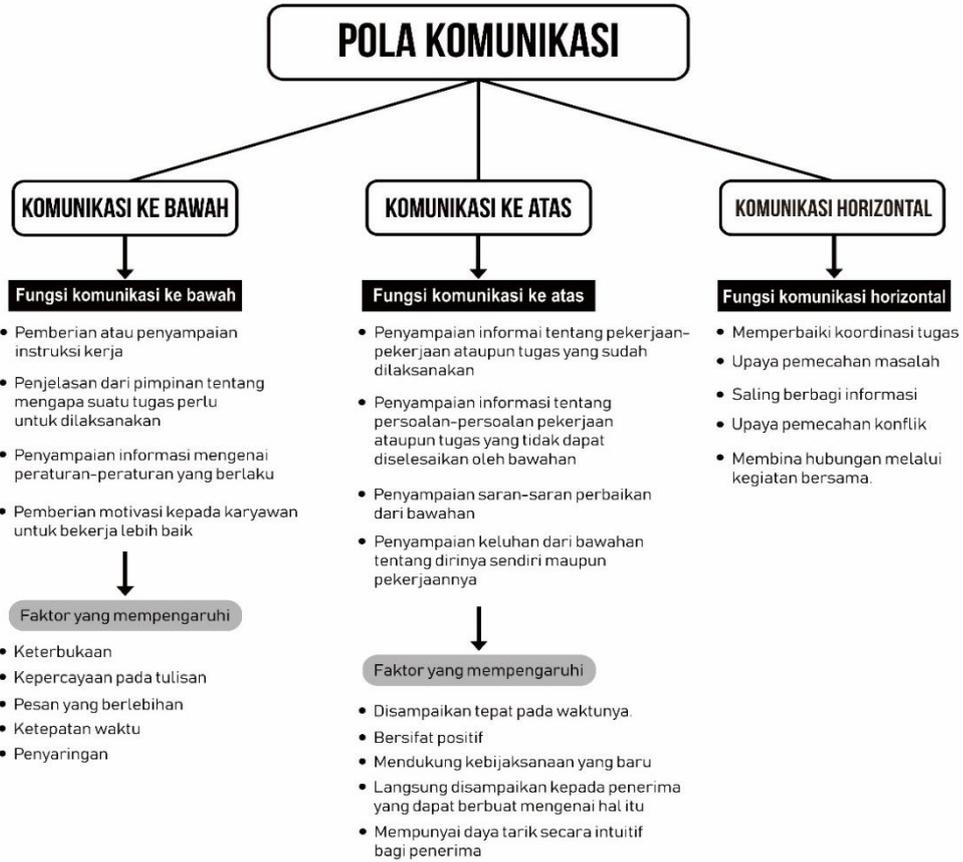
3. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Horizontal communication, yaitu tindak komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah:²²

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

²¹ Roswita Syafitri: “*Komunikasi Organisasi Formal dan Kepuasan Kerja*” (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2009), hal: 13-14.

²² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Bumi Aksara, 2001), hal: 122.



Gambar 1.1
Bagan garis besar kerangka teori