

Komunikasi dan Hambatannya Dalam Organisasi

ADJI SURADJI MUHAMMAD

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Pak Adji



Sub Pokok Bahasan

- Pengertian komunikasi
- Proses dan unsur komunikasi.
- Komunikasi antar individu dalam kelompok
- Komunikasi keorganisasian.
- Hambatan terhadap komunikasi.
- Mengatasi hambatan dalam komunikasi.
- Isu-isu dalam komunikasi

Pengantar

- Komunikasi dimiliki oleh setiap makhluk, mulai dari lahir sampai akhir hayat
- Tidak semua manusia memiliki kemampuan komunikasi yg baik lagi efektif
- Komunikasi memiliki **peran penting** khususnya dalam organisasi/perusahaan
- Komunikasi merupakan inti dari kepemimpinan
- Visi dan misi yang bagus tidak akan tersampaikan jika tidak ada komunikasi yang efektif

Pengertian komunikasi

Komunikasi/ Communication dalam bahasa Latin “*Communicare*” atau *Communis* yang berarti sama atau bersama-sama.

- 1) Komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan (Roben.J.G).
- 2) Komunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (Davis, 1981).
- 3) Komunikasi adalah berusaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain (Schram,W)

Fungsi Komunikasi

Sopiah (*Perilaku organisasional*, 2008;142)

- 1) Pengendali perilaku anggota/karyawan
- 2) Membangkitkan motivasi anggota
- 3) Pengungkapan emosi
- 4) Pertimbangan dan pengambilan keputusan

Jenis komunikasi.

1. Proses Komunikasi secara primer

adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan *lambang* (*simbol*) sebagai media (bahasa, gesture, gambar, warna dll).

2. Proses Komunikasi secara Sekunder

adalah proses penyampaian pesan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama (surat kabar, majalah, radio, TV, film dll).

Efek/dampak Komunikasi

- 1) Efek Kognitif, yaitu apabila ada perubahan apa yg diketahui, dipahami, dipersepsi oleh komunikan. Ex; Media memberitakan tentang suatu hal (kecelakaan, perampokan dll)
- 2) Efek Afektif, bila ada perubahan apa yang dirasakan, bukan hanya sekedar pengetahuan. Ex; Artis tertangkap BNN, Pejabat/Politisi tertangkap KPK
- 3) Efek Behavioral/Konatif, timbulnya perilaku nyata yang meliputi tindakan atau kegiatan jasmaniah/fisik. Ex; Film film bergenre “kekerasan”, Sinetron, Reality Show “Memasak” dll.

Pola Komunikasi

1. Komunikasi satu arah
 - 1) **Keuntungan**; lebih cepat dan efisien, memberikan kepuasan pada komunikator, menjaga kewibawaan komunikator.
 - 2) **Kelemahan**; tidak memberi kepuasan komunikan, kesanya otoriter, dapat menimbulkan kesalahpahaman
2. Komunikasi dua arah; vertikal, horizontal, diagonal.
 1. **Keuntungan**; ada dialog, informasi lebih jelas, rasa kekeluargaan, menghindari kesalahpahaman
 2. **Kelemahan**; informasi lebih lambat, keputusan tidak cepat, ada upaya menyerang, memungkinkan munculnya masalah baru
3. Komunikasi kesagala arah (diskusi).
 1. **Keuntungan**; semakin lama semakin tajam/fokus
 2. **Kelemahan**; membutuhkan waktu yang lama, peserta terbatas.

9 Unsur Komunikasi (1)

- 1) *Sender*, Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang
- 2) *Encoding*, Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang
- 3) *Message*, Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator
- 4) *Media*, Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator ke pada komunikan
- 5) *Decoding*, Pengawasandian, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya

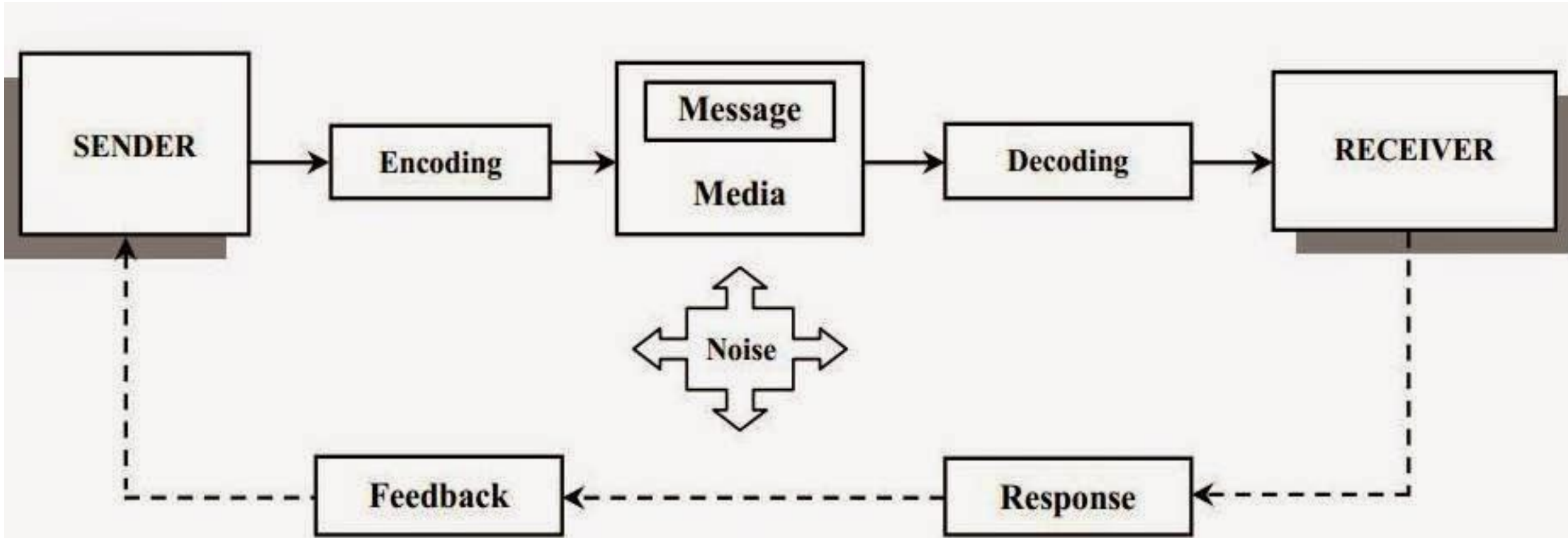
9 Unsur Komunikasi (2)

- 6) *Receiver*, Komunikan yang menerima pesan dari komunikator
- 7) *Response*, tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterima pesan
- 8) *Feedback*, umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator
- 9) *Noise*, Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Proses Komunikasi

- 1) Pengirim pesan dan materi pesan
 - 1) Sender adalah org yg punya ide
 - 2) Materi pesan, informasi, ajakan, raker, pertanyaan dll
- 2) Media/penghubung, TV, radio, surat kabar dll
- 3) Mengartikan kode/isyarat
- 4) Penerima pesan
- 5) Balikan (feedback), tanggapan atas pesan
- 6) Gangguan

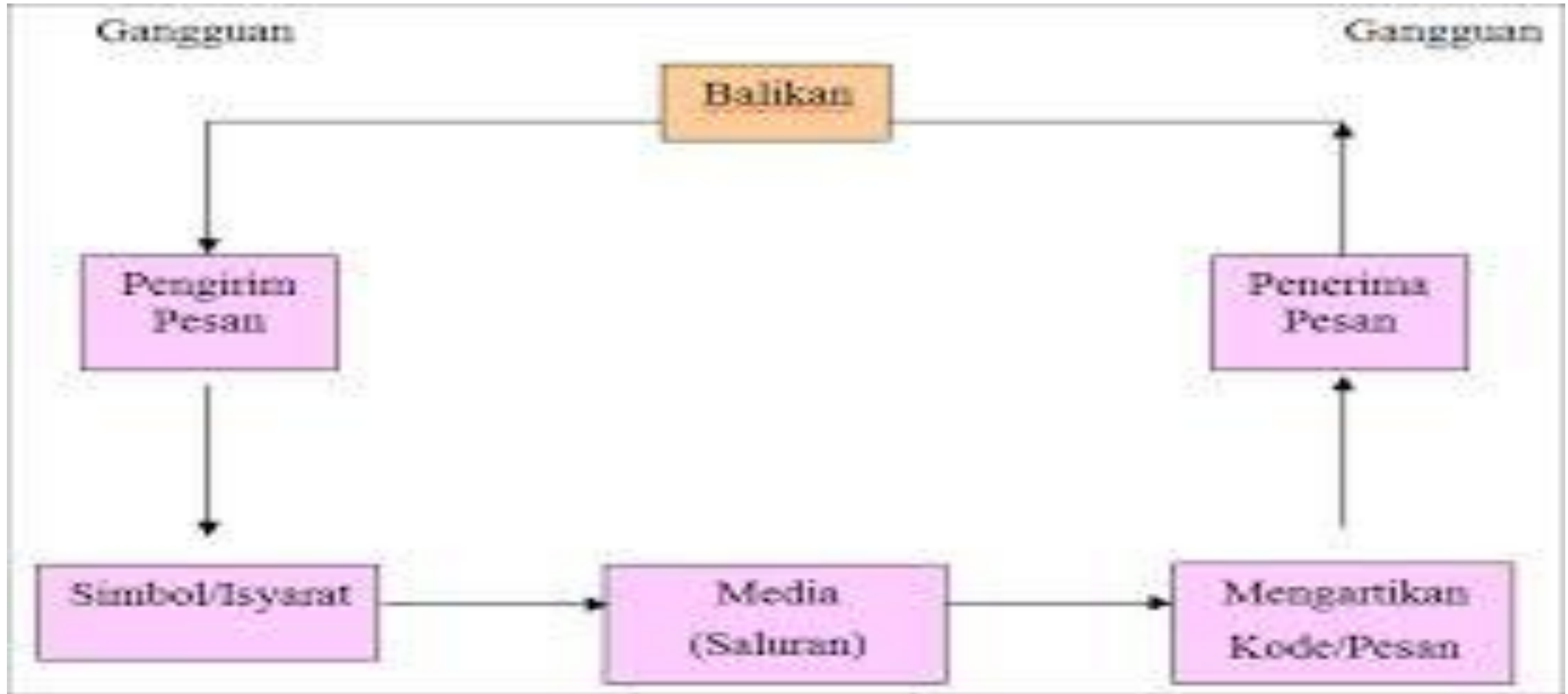
Skema Proses Komunikasi



Gambar 1: Model Proses Komunikasi

Sumber: Kotler (2000: 551)

Skema/diagram Komunikasi



Jenis-jenis Komunikasi ada 2.

Add 1. **Komunikasi antar individu dalam kelompok**

Misalnya;

- ✓ Ngobrol-ngobrol antara ayah, ibu, dan anak dalam keluarga.
- ✓ Diskusi guru dan murid di kelas tentang topic bahasan, dan sebagainya.

Tujuan Komunikasi Antar Individu

- 1) Mengenal diri sendiri dan orang lain
- 2) Mengetahui dunia luar
- 3) Menciptakan dan membina hubungan menjadi lebih bermakna
- 4) Mengubah sikap dan perilaku
- 5) Bermain dan mencari hiburan
- 6) Membantu

Add 2. Komunikasi antar kelompok.

Karakteristik komunikasi antar kelompok ada 6:

1. Komunikasi dalam kelompok bersifat homogen.
2. Dalam komunikasi kelompok terjadi kesempatan dalam melakukan tindakan pada saat itu juga.
3. Arus balik di dalam komunikasi antar kelompok terjadi secara langsung, karena komunikator dapat mengetahui reaksi komunikan pada saat komunikasi sedang berlangsung.

Lanjutan . . .

4. Pesan yang diterima komunkikan dapat bersifat rasional (terjadi pada komunikasi kelompok kecil) dan bersifat emosional (terjadi pada komunikasi kelompok besar).
5. Komunikator masih dapat mengetahui dan mengenal komunkikan meskipun hubungan yang terjadi tidak erat seperti pada komunikasi interpersonal.
6. Komunikasi antar kelompok akan menimbulkan konsekuensi bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Komunikasi Keorganisasian

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).

Wujud Komunikasi Keorganisasian ada dua;

- 1) Komunikasi **formal** adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi.
- 2) Komunikasi **informal** adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

5 Hambatan/gangguan komunikasi (umum)

1. Hambatan teknis.
 - Tidak adanya rencana dan prosedur yang baku
 - Kurangnya informasi
 - Kurangnya ketrampilan membaca
 - Media yang kurang tepat
2. Hambatan semantik, (daerah, nasional dan internasional).
 - Contoh; budak, dara, bonyok, bisa, atos (jawa vs sunda).
3. Hambatan Fisik/organik (jarak, cuaca, alat komunikasi, cacat, dll)
4. Hambatan psikologis (perbedaan nilai, perbedaan usia, status sosial)
5. Hambatan manusiawi
 - Perbedaan individual
 - Iklim psikologis dalam organisasi

Hambatan lain komunikasi.

- 1) *Filtering*, yaitu pengirim pesan memanipulasi informasi sehingga informasi tersebut seakan-akan terlihat menguntungkan.
- 2) *Selective perception*, yaitu penerima pesan dalam proses komunikasi secara selektif melihat dan mendengar pesan tersebut berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, dan berbagai karakteristik pribadinya.
- 3) *Information overload*, yaitu informasi yang kita terima melebihi kapasitas kita dalam memproses/mengolah informasi tersebut.
- 4) *Emotions*, yaitu interpretasi yang berbeda terhadap informasi saat kita sedang sedih dengan saat kita merasa senang.
- 5) *Language* atau bahasa, yaitu ketidakpahaman terhadap bahasa atau istilah-istilah tertentu antara satu orang dengan yang lain.
- 6) *Silence*, yaitu tidak adanya komunikasi
- 7) *Communcation apprehention*, yaitu ketakutan/kecemasan seseorang untuk berkomunikasi
- 8) *Lying*, atau berbohong.

Mengatasi hambatan dalam komunikasi.

1. Gunakan umpan balik (*feedback*)
2. Pahami perbedaan individu atau kompleksitas individu dengan baik. Setiap individu merupakan pribadi yang khas yang berbeda baik dari latar belakang psikologis, sosial, ekonomi, budaya dan pendidikan. Dengan memahami, seseorang dapat menggunakan taktik yang tepat dalam berkomunikasi.
3. Gunakan komunikasi langsung/ primer (*face to face*). Komunikator dapat memadukan bahasa verbal dan bahasa non verbal. Disamping kata-kata yang selektif dapat pula digunakan kontak mata, mimik wajah, bahasa tubuh lainnya dan juga *meta-language* (isyarat diluar bahasa) yang membuat komunikasi lebih berdaya guna.
4. Gunakan bahasa yang sederhana dan mudah.

Proses dan unsur komunikasi.

Unsur dalam komunikasi.

- **Komunikator** (*communicator*), yaitu memberi berita, yang dalam hal ini adalah orang yang berbicara, pengirim berita atau orang yang memberitakan.
- **Menyampaikan** berita, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatakan, mengirim atau menyiarkan.
- Berita-berita yang disampaikan (**message**), dapat dalam bentuk perintah, laporan, atau saran.
- **Komunikan** (*communicate*), yaitu orang yang dituju, pihak penjawab atau para pengunjung. Dengan kata lain orang yang menerima berita.
- **Tanggapan** atau reaksi (*response*), dalam bentuk jawaban atau reaksi.

5 Isu-isu dalam komunikasi

1. Penghalang komunikasi antara pria dan wanita. Pria menggunakan pembicaraan untuk menekankan status, sedangkan wanita menggunakannya untuk menciptakan hubungan
2. Diam sebagai komunikasi (diam itu emas. . . Bicara itu. . .?) “Pesan yg nyata dalam komunikasi terkubur dalam diam, Stephen P. Robbins;2006).
3. Komunikasi yang “benar secara politis”
4. Komunikasi silang budaya.