

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PERSPEKTIF PSIKOLOGI MANAJEMEN

Oleh:

Maratush Sholikhah, Asna Miftahul Azizah,

Awalinda Valentine Nurhabibi

E-mail: lika.sholikhah94@gmail.com,

asnaazizah04@icloud.com, awalinda2022@outlook.com

Abstract:

The urgency of communication in every activity carried out is the main key to realizing a goal. Without communication, everything that is implemented will not run well. It is very likely that there will be a lot of miscommunication between the individuals who carry it out. Likewise, individuals in the organization must carry out communication well in order to create conducive conditions and have an impact on the realization of the goals set by the organization. This will have a big impact on individual psychology in carrying out organizational management, because each individual will interact by communicating.

Communication in an organization is the sending and/or exchanging of information by individuals in carrying out tasks within the organization, so that it can form a flow of information among individuals who work together. The existence of communication within an organization can give rise to an information network within the organization.

To carry out effective and efficient communication in an organization, it is necessary to know the functions and principles of communication, media and communication technology, factors that influence communication to run well and factors that inhibit communication. If the entire series is known and implemented well, effective and efficient communication will be created and the impact on organizational goals can be realized.

Keywords: *Communication, Organization, Management Psychology*

Abstrak:

Urgensi komunikasi dalam setiap aktifitas yang dilakukan menjadi kunci utama untuk mewujudkan sebuah tujuan. Tanpa adanya komunikasi segala sesuatu yang dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik. Kemungkinan besar akan banyak terjadi miss komunikasi antara individu yang melaksakannya. Begitu juga dengan individu dalam organisasi harus menjalankan komunikasi dengan baik agar tercipta kondisi yang kondusif dan berdampak pada terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal tersebut akan sangat berdampak pada psikologi individu dalam menjalankan manajemen organisasi, karena setiap individu akan berinteraksi dengan cara berkomunikasi.

Komunikasi dalam organisasi adalah sebuah pengiriman dan atau pertukaran informasi dalam oleh individu dalam menjalankan tugas di dalam organisasi, sehingga dapat membentuk arus informasi sesama individu yang bekerja sama. Adanya komunikasi dalam organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut.

Untuk menjalankan komunikasi efektif dan efisien dalam organisasi perlu mengetahui fungsi dan prinsip komunikasi, media dan teknologi komunikasi, faktor yang mempengaruhi komunikasi berjalan dengan baik serta factor penghambat dari komunikasi. Jika seluruh rangkaian telah diketahui dan dijalankan dengan baik maka akan tercipta komunikasi yang efektif dan efisien dan berdampak pada tujuan organisasi dapat terwujud.

Kata Kunci: *Komunikasi, Organisasi, Psikologi Manajemen.*

PENDAHULUAN

Di dalam suatu organisasi semua orang akan melakukan komunikasi dengan orang lain, terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi akan berdampak pada konflik antar individu, tim kerja dalam suatu organisasi. Proses komunikasi saat pesan, ide atau gagasan dikirimkan seseorang dan diterima oleh seseorang, dan si penerima pesan akan memberikan umpan balik dari proses

tersebut. Selain itu komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman pesan kepada orang lain. Komunikasi dapat dilakukan melalui lisan, dengan tulisan maupun menggunakan media komunikasi seperti telepon untuk menyampaikan atau bertukar informasi dari pengirim kepada penerima.

Proses komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Untuk mengoptimalkan peran tersebut komunikasi dalam organisasi juga perlu memperhatikan bagaimana cara, media, dalam berkomunikasi seperti komunikasi antara atasan, atasan-bawahan, sesama bawahan agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi maupun pesan di dalam organisasi. Untuk itu, peran komunikasi dalam organisasi perlu difahami oleh seluruh pihak yang berkaitan. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka hubungan antara atasan dengan bawahan, sesama bawahan akan terjalin dengan harmonis.

PEMBAHASAN

A. Definisi Komunikasi

Kata "komunikasi" berasal dari bahasa latin "*communicates*" yang berarti "berbagi". Dengan demikian, kata komunikasi menurut bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi dapat diartikan juga sebagai proses *sharing* diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut.

Menurut *Lexicographer* komunikasi adalah upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terdapat pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya.

Menurut *Webster New Collogiate Dictionary* dijelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem Lembaga-lembaga, tanda-tanda atau tingkah laku.

Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung atau tidak

langsung dengan maksud memberikan dampak kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator. Dari berbagai definisi tentang ilmu komunikasi di atas, terlihat bahwa para ahli memberikan definisinya sesuai dengan sudut pandangnya dalam melihat komunikasi. Masing-masing memberikan penekanan arti, ruang lingkup, dan konteks yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa ilmu komunikasi sebagai bagian dari ilmu social adalah ilmu yang bersifat multi-disipliner (berkaitan dengan ilmu pengetahuan).

Komunikasi juga dapat diartikan sebagai perpindahan dan pemahaman, apabila pesan atau ide pokok belum disampaikan, maka komunikasi belum terjadi. Komunikator yang tidak bisa didengar atau penulis yang hasil tulisannya tidak mampu dipahami juga dikatakan sebagai komunikasi. Dan yang terpenting adalah komunikasi sebagai pemahaman makna, supaya komunikasi sukses, maka harus saling dipahami dengan menggunakan bahasan yang saling mengerti¹.

Definisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan.

Ilmu komunikasi tidak mengkaji penyampaian pesan kepada makhluk yang bukan manusia, walau tidak dipungkiri bahwa manusia juga menyampaikan pesan kepada makhluk yang bukan manusia, seperti kepada hewan atau tumbuhan dan bahkan Tuhan, biarlah hal itu menjadi objek kajian ilmu yang lain.

Berdasarkan definisi-definisi tentang komunikasi, dapat diperoleh gambaran bahwa komunikasi mempunyai beberapa karakteristik sebagai berikut:

¹ Robert Tua Siregar, Dkk, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), 2.

1. Komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitan dalam kurun waktu tertentu
2. Kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya
3. Adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat kegiatan komunikasi akan berlangsung baik pihak-pihak yang berkomunikasi sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang disampaikan
4. Komunikasi antar manusia menggunakan bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka-angka, atau tanda-tanda lainnya
5. Bersifat transaksional, menuntut dua tindakan yaitu memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut perlu dilakukan secara seimbang atau parsial
6. Seseorang yang terlibat dalam komunikasi tidak perlu hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai teknologi komunikasi seperti telepon, internet, dan lain-lain².

B. Fungsi Dan Prinsip Komunikasi Organisasi

1. Fungsi Komunikasi Organisasi

Secara umum fungsi komunikasi adalah:

- a) Dapat menyampaikan pikiran atau perasaan
- b) Tidak terasing atau terisolasi dari lingkungan
- c) Dapat mengajarkan atau memberitahukan sesuatu
- d) Dapat mengenal diri sendiri
- e) Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan
- f) Dapat memperoleh hiburan atau menghibur orang lain

- g) Dapat mengurangi atau menghilangkan perasaan tegang
- h) Dapat mengisi waktu luang
- i) Dapat menambah pengetahuan dan merubah sikap serta perilaku kebiasaan
- j) Dapat membujuk atau memaksa orang lain agar berpendapat bersikap atau berperilaku sebagaimana diharapkan³.

Sandjaja menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi mencakup empat fungsi, diantaranya:

- a) Fungsi informatif, organisasi sebagai sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.
- b) Fungsi regulatif, fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif. Pertama, orang-orang yang berada dalam tataran manajemen mereka yang memiliki wewenang untuk mengendalikan semua informasi juga memberi perintah. Kedua, berkaitan dengan pesan, artinya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak untuk dilaksanakan.
- c) Fungsi persuasif, dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, banyak pemimpin yang mempersuasi (membujuk dengan halus) bawahannya daripada memberi perintah
- d) Fungsi integratif, organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi. Pertama, saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam

² Siti Roskina Dan Ikhsan Haris, *Komunikasi Dalam Organisasi*, (Gorontalo: UNG Pres Gorontalo, 2020), 9.

³ Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Makassar: Kretakupa Makasar, 2010), 11-12.

organisasi tersebut (bulletin, newsletter). Kedua, saluran komunikasi informal, seperti pertandingan olahraga dan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Pendapat lain yang memiliki persamaan tentang fungsi komunikasi disampaikan oleh Scot dan Mitchell, terdapat empat fungsi juga:

- a) Fungsi kontrol, dalam organisasi komunikasi formal dapat berfungsi sebagai alat control dari pemimpin ke bawahannya. Melalui komunikasi informal seseorang dapat melakukan control tentang ketidakpuasannya terhadap rekan kerja.
- b) Fungsi motivasi, hal ini terjadi ketika seseorang memberikan *feedback* kepada bawahan tentang apa yang mereka lakukan, sebaik apa mereka mengerjakan dan apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya dimasa depan.
- c) Fungsi emosi, salah satu tujuan bekerja adalah melakukan interaksi dengan orang lain. Melalui komunikasi ini setiap orang dapat mengekspresikan emosi.
- d) Fungsi informasi, untuk memperlancar pengambilan keputusan yang dapat dilakukan oleh pihak pimpinan.

2. Prinsip Komunikasi Organisasi

Menurut Seiler dalam buku Arni Muhammad mengemukakan empat prinsip dasar dari komunikasi, yaitu:

- 1) Komunikasi adalah suatu proses
Merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Bila dilihat sepihak komunikasi tidak berarti, tetapi bila dipandang sebagai suatu proses, maka kepentingannya sangat besar.
- 2) Komunikasi adalah sistem
Komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing. Tugas dari masing-masing

komponen berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi.

- 3) Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi
Saling bertukar informasi, dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang kita lakukan tidak seturut itu prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka kita terlibat dalam proses pengiriman pesan secara simultan (bersamaan) tidak terpisah. Dalam keadaan tersebut komunikasi bersifat transaksi.
- 4) Komunikasi dapat terjadi disengaja maupaun tidak disengaja
Komunikasi yang sengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Tetapi apabila pesan yang tidak sengaja dikirimkan atau tidak dimaksudkan untuk orang tertentu untuk menerimanya maka dinamakan komunikasi tidak sengaja.⁴

C. Media dan Teknologi Komunikasi

1. Memilih Media Komunikasi

Dalam komunikasi efektif, memilih media yang tepat adalah hal yang penting dan terdapat rentang pilihan yang luas. Semuanya penting, tetapi media yang lebih efektif untuk komunikasi tergantung pada kemampuan dan kompleksitas informasi. Pilihan media terbaik tergantung pada tingkat kemampuan, kemampuan informasi dapat didefinisikan sebagai "kemungkinan informasi-membawa kapasitas data". Jika media membawa sejumlah besar informasi, maka kemampuannya tinggi, jika media membawa sedikit informasi, maka kemampuannya rendah.

Kemampuan informasi dapat diukur dengan empat faktor. Faktor pertama adalah umpan balik, berkisar dari tingkat segera sampai sangat lambat. Kedua, saluran yang digunakan untuk membawa informasi, dari

⁴ Neti Karnati, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Manajemen Pendidikan*, (Bekasi Utara: Bunda Ratu, 2015) 19.

kombinasi audio dan visual sampai visual terbatas. Ketiga, jenis komunikasi seperti personal dan non personal. Keempat, sumber bahasa yang digunakan termasuk bahasa tubuh, bahasa alamiah, atau angka.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Berhubungan erat dengan media, teknologi komunikasi yang diterapkan melalui sistem informasi manajemen. SIM bukan hanya mencakup pembangkitan, pemrosesan, dan transmisi (pengiriman) informasi. Tetapi belakangan ini telah memainkan peranan vital dalam strategi, proses keputusan, dan manajemen pengetahuan dalam organisasi. Sebagai contoh: pengambilan keputusan kelompok berubah dari interaksi tatap muka menuju komunikasi bermedia computer.

Meskipun SIM biasanya berhubungan dengan jaringan informasi yang mendukung pengambilan keputusan manajemen dan e-business, SIM juga dapat digunakan untuk perencanaan strategis, pengembangan layanan pelanggan, serta untuk mendukung komunikasi secara independen. SIM juga dapat digunakan sebagai bagian dari sistem komunikasi interpersonal dan organisasi.

3. Telekomunikasi

Saat ini, komputer berguna untuk berkomunikasi dan jaringan telekomunikasi berfungsi seperti alat penghitung. Selain komputer, telekomunikasi menggunakan teknologi telepon dan televisi, baik sistem nirkabel maupun sistem berkabel membentuk hubungan *fiber-optic*. Dalam dunia serat optic berkabel, informasi ditransmisikan sebagai getaran sinar laser melalui *ultrapure glass fiber*.

Dengan kata lain, nirkabel atau serat optic, telepon, televisi, dan computer akan mengombinasikan bentuk sistem komunikasi yang sangat kuat, tetapi mudah bagi pengguna. Beberapa teknik telekomunikasi yang digunakan secara luas untuk berkomunikasi dalam organisasi sekarang mencakup ID penelepon, surat elektronik,

pesan suara, dan papan bulletin elektronik dan *chat room*.

4. Telecommuniting

Perkembangan ledakan teknologi komunikasi yang berhubungan dengan perilaku organisasi adalah *telecommuniting*. Telecommuniting mempunyai dampak yang sangat positif atau sangat negative pada karyawan. Secara pragmatis, telecommuniting mengurangi atau megelimniasi biaya transportasi dan waktu pergi pulang kerja dan lebih dekat dengan keluarga dan teman dan lebih fleksibel dalam pengasuhan anak dan orang tua. Sedangkan hal negatifnya adalah kesepian atau terisolasi, tidak adanya layanan pendukung kantor, dan ketidakmampuan untuk berpartisipasi dalam sinergi interaktif dan budaya organisasi.

Telecommuniting perlu direncanakan, dikomunikasikan, diimplementasikan, dan dikontrol dengan hati-hati. Dengan ledakan teknologi informasi dan pengetahuan serta meningkatnya tim dan organisasi virtual, telecommuniting tampaknya bisa berkembang di masa depan.⁵

D. Model Komunikasi

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses pengiriman serta penerimaan informasi di dalam suatu organisasi yang rumit dan kompleks. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Model komunikasi adalah representasi sistematis yang menggambarkan potensi dan aspek tertentu dari proses komunikasi. Model

⁵ Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), 373.

komunikasi merupakan gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen dengan komponen yang lain.⁶ Berikut ini adalah beberapa model komunikasi dasar yang digunakan oleh para ahli, yaitu sebagai berikut;

1. Model Lasswell

Lasswell menggunakan prinsip 5 W dalam melihat proses komunikasi, yaitu: who (siapa), what (apa), in which medium (dalam media apa), to whom (kepada siapa) dan dengan what effect (apa efeknya).

2. Model Shannon

Model komunikasi yang juga banyak digunakan adalah model komunikasi dari Claude Shannon atau Shannon Waver.

Dimensi komunikasi secara internal di dalam suatu organisasi itu terbagi menjadi tiga bentuk, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Vertikal

Definisi dari komunikasi vertikal ialah komunikasi yang terjalin atau terjadi antara atasan dan bawahan secara timbal balik⁷. Komunikasi vertikal dapat dibagi menjadi dua yaitu;

a) Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ini digunakan oleh pimpinan terhadap bawahannya yang berfungsi untuk;

- 1) Memberikan informasi
- 2) Mengarahkan, mengkoordinasikan dan menilai staf bawahan
- 3) Melaksanakan kebijakan, prosedur kerja, peraturan, dan instruksi
- 4) Menyampaikan evaluasi beserta teguran.

b) Komunikasi ke Atas

Komunikasi ini digunakan dari staf bawahan kepada atasan yang digunakan untuk;

- 1) Memberikan pengertian dan perhatian mengenai laporan kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan
- 2) Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal berarti arah komunikasi dalam bentuk mendatar dimana komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memiliki level yang sama, jabatan yang sama, kedudukan atau posisi yang sama. Komunikasi horizontal ini berlangsung dengan cara tatap muka, melalui media elektronik seperti telepon, maupun pesan tertulis. Komunikasi ini biasanya bersifat non formal seperti contoh komunikasi antarkaryawan, komunikasi antar manajer dalam manajemen suatu organisasi dll.

3. Komunikasi Diagonal

Bersesuaian dengan namanya, komunikasi diagonal ini berlangsung secara menyilang tidak terstruktur ke atas ataupun ke bawah seperti arah komunikasi organisasi kebanyakan. Kriteria atau ciri ciri yang menggambarkan mengenai komunikasi diagonal yaitu berlangsung secara menyilang, dan juga komunikasi terjadi pada bagian organisasi yang memiliki kewajiban, tugas, serta kepentingan yang berbeda beda antar satu pihak dengan pihak lainnya.

Sedangkan menurut dimensi eksternal, komunikasi ialah semua cara yang dilakukan oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan sasaran organisasi. Bentuk dari komunikasi eksternal adalah komunikasi dari organisasi ke khalayak begitupun sebaliknya.

⁶ Lina Nur Hayati, *Komunikasi Organisasi dan Manajemen Konflik*, (https://staffnew.uny.ac.id/upload/13209680/penelitian/Artikel+Komunikasi+Organisasi_Jurnal+Ilmu+Manajemen.pdf ([uny.ac.id](https://staffnew.uny.ac.id/))), diakses pada tanggal 29 juli 2021, (15.20).

⁷ Erna Hidajati Koesoemaningroem, "Pengaruh Komunikasi Horizontal, Komunikasi Vertikal dan Komunikasi Diagonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Perusahaan Jamu Parang Husada Kediri", *Ekonika Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, Vol. 1, No. 1, April 2016, 7.

Menurut Effendy, bentuk-bentuk komunikasi diklasifikasikan ke dalam tiga jenis yaitu sebagai berikut;

1. Komunikasi Pribadi

Komunikasi pribadi sendiri terdiri dari dua macam, yaitu komunikasi intrapribadi dan komunikasi antarpribadi. Komunikasi intrapribadi berarti komunikasi yang terjadi pada diri seseorang. Pola intrapribadi ini menunjukkan komunikasi terhadap dirinya sendiri, hal ini terjadi dikarenakan seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamati dan memikirkan kembali sehingga terjadilah suatu komunikasi terhadap dirinya sendiri.

Komunikasi antarpribadi yaitu komunikasi yang berbentuk dialog. Komunikasi ini berlangsung dilakukan oleh dua orang atau lebih. Karakteristik dari komunikasi antarpribadi yaitu dimulai dari dirinya sendiri, bersifat transaksional, pembahasan komunikasi biasanya berhubungan dengan antar komunikator dan komunikan, serta menunjukkan sifat kedekatan antar pribadi.⁸

2. Komunikasi Kelompok

Menurut Michael Burgoon dan Michael Ruffner menjelaskan bahwa komunikasi kelompok ialah komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh tiga atau lebih individu yang berguna untuk memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki seperti halnya informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah.

3. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, misalnya surat kabar, radio, dan lain sebagainya. Pesan dari komunikasi massa bersifat heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat, serta pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan

hubungan antar komunikan dengan komunikator sifatnya nonpribadi.⁹

Maka dapat disimpulkan bahwa setiap model komunikasi memiliki kekuatan dan kelemahan masing-masing, dan pilihan model yang tepat tergantung pada konteks komunikasi dan tujuan yang ingin dicapai.

E. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Manusia pada hakikatnya merupakan makhluk sosial yang selalu menggunakan komunikasi untuk melakukan interaksi. Ada banyak faktor yang mempengaruhi komunikasi, jika dilihat dari unsur-unsur komunikasi yang meliputi sebagai berikut;

1. Sumber (Komunikator)

Sumber atau komunikator merupakan tempat yang menunjuk pada asal diperolehnya suatu gagasan atau ide. Komunikator dapat disebut juga sebagai pengirim pesan, oleh karena itu pengirim berita menuntut suatu persyaratan Bahasa yang digunakan harus baik agar berita yang disampaikan kepada orang lain itu jelas dan faham untuk dimengerti

2. Penerima (Komunikan)

Komunikan ialah seseorang atau sejumlah orang yang menerima pesan atau sumber. Dalam artian lain komunikan berarti orang yang menjadikan sasaran untuk dipengaruhi oleh pengirim berita.

3. Pesan

Pesan merupakan seperangkat lambing bermakna dari sesuatu yang disampaikan oleh seorang komunikator. Symbol-simbol yang biasa digunakan oleh manusia adalah simbol verbal dan juga nonverbal. Simbol verbal adalah tanda-tanda yang biasanya berupa kata-kata baik secara tertulis maupun yang diutarakan orang secara langsung. Sedangkan simbol-simbol nonverbal ialah tanda yang berupa gambar, warna, isyarat, Bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerak-gerik yang mempunyai makna tertentu.

⁸ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, (Surabaya: Scorpindo Media Pustaka, 2020), 44.

⁹ Ibid., 45.

4. Saluran

Saluran komunikasi merupakan alat atau sarana untuk menyampaikan pesan dari seorang komunikator. Dalam saluran komunikasi harus membutuhkan media. Media merupakan benda atau sesuatu hal yang digunakan untuk menyampaikan berita misalnya, surat kabar, Bahasa-bahasa yang memiliki makna dan masih banyak lagi.¹⁰

5. Respon

Respon ialah istilah yang digunakan oleh psikologi untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra dan biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukannya rangsangan yang diterima.

6. Gangguan

Gangguan merupakan sesuatu yang mempengaruhi jalannya suatu pesan sehingga pesan yang diterima oleh komunikan berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh sumber. Gangguan-gangguan komunikasi antara lain ada gangguan teknis dan gangguan statis. Gangguan teknis ialah faktor-faktor yang mengganggu komunikasi, sehingga penerima merasakan perubahan dalam informasi yang disampaikan. Sedangkan gangguan statis ialah gangguan yang sifatnya selalu tetap, tidak dapat ditolak dan dikontrol oleh sumber.

7. Konteks Komunikasi

Konteks komunikasi merupakan kemudahan untuk memahami proses dalam komunikasi yang lebih kompleks. situasi di mana komunikasi terjadi dan memberikan latar belakang yang dapat menganalisis sebuah fenomena.¹¹

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu sebagai berikut;

1. Perkembangan

Tingkat perkembangan tubuh mempengaruhi kemampuan untuk menggunakan tehnik komunikasi tertentu dan untuk mempersepsikan pesan yang disampaikan.

2. Persepsi

Persepsi individu ketika berada dalam suatu proses komunikasi dapat memengaruhi, menghambat, atau bahkan memutus komunikasi yang sedang dilakukan.

3. Nilai dan Budaya

Budaya dan nilai mengatur hubungan individu ketika melakukan komunikasi. Budaya mengatur bahasa yang digunakan sebagai salah satu alat komunikasi sekaligus mengatur penggunaan tehnik nonformal dalam komunikasi. Contoh Memegang janggut ketika terlibat suatu perbincangan merupakan bentuk penghormatan bagi orang Arab, berkomunikasi dalam jarak yang terlalu dekat dengan lawan jenis yang bukan suami/istri dipandang kurang baik oleh sebagian besar bangsa Indonesia

4. Pengetahuan

Pengetahuan dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mengirimkan pesan dan juga bagi seorang penerima informasi (komunikan), pengetahuan penting untuk menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh komunikator, sekaligus untuk memberi umpan baik kepada pemberi pesan.

5. Latar Belakang Sosial Budaya (Sosiokultural)

Posisi individu secara sosiokultural mempengaruhi perilaku komunikasi antar individu karena status sosiokultural membentuk tatacara komunikasi. Contoh Pada budaya Jawa, dalam berkomunikasi dengan orang yang dihormati atau yang

¹⁰ Rusdiana, *Etika Komunikasi Organisasi Filosofi, Konsep dan Aplikasi*, (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Sunan Gunung Djati, 2021), 42.

¹¹ Jessica Novia, *Mengenal Konteks dalam Cakupan Komunikasi*, (<https://www.kompas.com/skola/read/2022/03/25/183000569/mengenal-konteks-dalam-cakupan-komunikasi>) diakses pada tanggal 30 Juli 2023, (95:55).

lebih tua, digunakan bahasa krama inggil yang halus dan sopan.

6. Peran dan Hubungan

Peran dari seorang individu sangat mempengaruhi terhadap komunikasi yang dilakukan baik Teknik maupun isi dari komunikasi. Contoh Petugas kesehatan lebih sering menggunakan formal dan membicarakan kondisi klien karena tanggungjawabnya serta membuat banyak tulisan dalam berkomunikasi sebagai bentuk tanggungjawabnya.

Hubungan yang erat antar individu pada suatu proses komunikasi dapat mempengaruhi teknik dan materi komunikasi. Pada komunikasi yang dilakukan antara dua orang yang belum saling kenal, umumnya setting komunikasi terjadi pada situasi formal.

7. Lingkungan

Lingkungan juga dapat mempengaruhi adanya komunikasi, jika lingkungan mendapat gangguan stimulus eksternal maka dapat menyebabkan penurunan kemampuan untuk menangkap pesan atau konsentrasi dalam mencerna pesan yang disampaikan.

F. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Ada beberapa hambatan komunikasi yaitu;

1. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis ialah faktor-faktor yang menghambat jalannya pesan secara fisik, pada umumnya terdapat pada media yang dipakai untuk penyampaian pesan. Contoh bunyi krotokan pada pesawat telepon, tulisan yang tidak terbaca pada surat, sinyal yang hilang pada telepon seluler, dan sebagainya.

2. Hambatan Semantik

Hambatan Semantik ialah hambatan yang berhubungan dengan Bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan, sehingga terjadi perbedaan penafsiran atau

biasa disebut salah pahan terhadap suatu pesan dan pada akhirnya terjadi missskomunikasi diantara pihak-pihak yang terkait. Contoh bahasa Indonesia “jangan” larangan berbeda makna dengan kata “jangan” dalam bahasa Jawa yang berarti sayur. “Gedang” berarti pisang bagi orang Jawa, tetapi berarti papaya bagi orang Sunda.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari atau mengatasi adanya hambatan ini adalah dengan memilih kata-kata yang akan disampaikan dengan cermat sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman, dan juga berhati-hati dalam pengucapan serta penyampaian.

3. Hambatan Psikologis

Hambatan Psikologis adalah faktor-faktor dari kondisi kejiwaan seseorang (komunikator) yang dapat menghambat jalannya komunikasi seperti halnya perasaan marah, sedih dan prasangka-prasangka terhadap orang lain yang berkomunikasi dengannya. Contoh berkomunikasi dengan orang yang sedang marah, bingung, cemas, kecewa, atau sedang menaruh prasangka terhadap komunikator, tentu akan menghambat tercapainya tujuan komunikasi bahkan ada kemungkinan terjadi kesalah pahaman.¹²

PENUTUP

Dari pembahasan Komunikasi dalam Organisasi Perspektif Psikologi Manajemen diatas dapat diambil beberapa kesimpulan, yakni: 1. Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung atau tidak langsung dengan maksud memberikan dampak kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator. 2. Fungsi komunikasi dalam organisasi mencakup empat fungsi, diantaranya: Fungsi informatif, Fungsi regulative, Fungsi persuasif, Fungsi

¹² Rusdiana, *Etika Komunikasi Organisasi Filosofi, Konsep dan Aplikasi*.....45.

integratif. 3. Empat prinsip dasar dari komunikasi, yaitu: Komunikasi adalah suatu proses, Komunikasi adalah sistem, Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi, Komunikasi dapat terjadi disengaja maupaun tidak disengaja. 4. Pilihan media terbaik tergantung pada tingkat kemampuan, kemampuan informasi dapat didefinisikan sebagai "kemungkinan informasi-membawa kapasitas data". 5. Model komunikasi merupakan gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen dengan komponen yang lain. 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu sebagai berikut; Perkembangan, Persepsi, Nilai dan Budaya, Pengetahuan, Latar Belakang Sosial Budaya (Sosiokultural), Peran dan Hubungan dan Lingkungan. 7. Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif.

DAFTAR REFERENSI

- Budi, Rayudaswati. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Makassar: Kretakupa Makasar, 2010).
- Haris, Siti Roskina Dan Ikhfan. *Komunikasi Dalam Organisasi*. Gorontalo: UNG Pres Gorontalo, 2020.
- Hayati, Lina Nur. *Komunikasi Organisasi dan Manajemen Konflik*, (<https://staffnew.uny.ac.id/upload/13209680/penelitian/Artikel+Komunikasi+Organisasi+Jurnal+Ilmu+Manajemen.pdf> (uny.ac.id)), diakses pada tanggal 29 juli 2021, (15.20).
- Karnati, Neti. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Manajemen Pendidikan*. Bekasi Utara: Bunda Ratu, 2015.
- Koesoemaningroem, Erna Hidajati, "Pengaruh Komunikasi Horisontal, Komunikasi Vertikal dan Komunikasi Diagonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Perusahaan Jamu Parang Husada Kediri", *Ekonika Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, Vol. 1, No. 1, April 2016, 7.
- Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Novia, Jessica, *Mengenal Konteks dalam Cakupan Komunikasi*,

(<https://www.kompas.com/skola/read/2022/03/25/183000569/mengenal-konteks-dalam-cakupan-komunikasi>) diakses pada tanggal 30 Juli 2023, (95:55).

- Rusdiana. *Etika Komunikasi Organisasi Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Sunan Gunung Djati, 2021.
- Silviani, Irene. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Scorpindo Media Pustaka, 2020.
- Siregar, Robert Tua.Dkk. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.