

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Masalah Yang Diteliti	Teori Yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lucy Pujasari Supratman (2018)	Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT Telkomsel	Pola komunikasi pemimpin Manager PT Telkomsel Branch Ambon.	Teori Role Model	Metode Kualitatif Studi Kasus Eksplanatoris	Komunikasi manager menjadi acuan bagi para supervisor divisi dalam mensinergikan pesan pada staf divisi yang mengeksekusi keputusan pimpinan di lapangan. Atmosfir keselarasan pesan dibentuk manager melalui keterbukaan komunikasi untuk tetap mencapai keselarasan visi misi sesuai bentuk penugasan setiap anggota organisasi.

2	Aditya Tri Saputra (2014)	Pola Komunikasi Suporter Sepak Bola (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Arsenal Indonesia Suporter Solo)	Mengetahui pola komunikasi internal dan eksternal suporter arsenal indonesia solo	Teori Prestasi Kelompok (<i>Theory of Group Achievement</i>)	Metode Deskriptif Kualitatif	Pola komunikasi kelompok suporter AIS Solo yang terjadi dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi yang terjadi hampir seluruhnya menggunakan komunikasi non formal.
No	Peneliti	Judul Penelitian	Masalah Yang Diteliti	Teori Yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Dina Prasanti (2017)	Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Organisasi dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Komunitas (MOTTUL) Motor Tua Lawas Sragen)	Mengetahui pola komunikasi yang dilakukan komunitas MOTTUL dalam mempertahankan loyalitas anggota	Teori Interaksi Simbolik	Metode Deskriptif Kualitatif	Komunikasi yang sering dilakukan adalah komunikasi informal, dengan menggunakan bahasa sehari-hari dan bercengkrama seperti biasa tanpa harus memandang derajat dan jabatan

4	Eko Noviyanto (2018)	Pola Komunikasi Organisasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Antara Karyawan Office dan Karyawan Produksi Dalam Penyampaian Informasi	Mendiskripsikan pola komunikasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk./ PT. SRITEX antara karyawan office dan karyawan produksi divisi garment	Teori Sistem Katz dan Kahn	Metode Deskriptif Kualitatif	Pola komunikasi yang terbentuk aliran informasi yang terjadi antara karyawan office dan karyawan produksi PT. Sri Rejeki Isman Tbk./ PT. SRITEX adalah pola komunikasi Y dan pola komunikasi Rantai.
No	Peneliti	Judul Penelitian	Masalah Yang Diteliti	Teori Yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Hildayani (2017)	Komunikasi Organisasi Perpustakaan UNSYIAH dalam Menjaga Mutu Pelayanan Prima Pustakawan	Pola komunikasi organisasi perpustakaan UNSYIAH dalam menjaga mutu pelayanan prima	Teori Integratif	Metode Penelitian Kualitatif	Ada hubungan yang kuat antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka, maka semakin baik komunikasi efektif dari pustakawan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

2.2 Critical Review Indra (2019)

Perbedaan yang dilakukan oleh penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada subjek peneliti yaitu perusahaan otobus Bahari Sentosa Abadi yang fokus mengamati pola komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada karyawannya. Hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti, bagaimana pola komunikasi yang dipakai oleh pimpinan untuk membentuk agar karyawan nyaman bekerja dan target yang ditetapkan perusahaan tidak menjadi beban berat bagi para karyawan. Penelitian terdahulu belum menjelaskan tentang fenomena tersebut.

Teori yang dipakai peneliti menggunakan komunikasi organisasi dengan di dukung pola komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Djamarah, 2004:1 didalamnya terdapat saluran komunikasi formal, komunikasi informal, dan media komunikasi organisasi. Subjek peneliti yang berfokus pada pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan yang dapat dilihat dari arus komunikasi kebawah dan arus komunikasi keatas di PT. Bahari Sentosa Abadi. Hasil yang diperoleh akurat dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menggunakan teknik pengumpulan data Obsrvasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Perolehan data menjadi pasti dan bisa menjawab rumusan masalah tersebut.

2.3 Definisi Konsep

2.3.1 Komunikasi Organisasi

R. Wayne Pace dan Don F. Fauls (dalam Abdullah Masmuh 2008:5) mengklasifikasikan definisi komunikasi organisasi menjadi dua, yakni definisi fungsional dan definisi *interpretative*. Definisi fungsional komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan suatu bagian tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Definisi *interpretative* komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. *Interpretative* cenderung menekankan pada kegiatan penanganan-pesan yang terkandung dalam suatu batas

organisasi. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi.

Komunikasi organisasi secara umum dapat dikatakan sebagai hubungan timbal balik antar individu dalam konteks organisasi, dimana terdapat jaringan pesan antara satu dengan yang lain, serta adanya saling ketergantungan antara organisasi tersebut. Komunikasi tersebut biasanya mencangkut pembahasan mengenai struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta perilaku budaya kerja dalam sebuah organisasi. Secara spesifik, komunikasi organisasi meliputi arus pesan dalam suatu jaringan komunikasi dengan sifat saling ketergantungan. R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialih bahasakann oleh Mulyana (2001; 31-32) mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, dengan demikian, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan yang berbeda dalam organisasi tersebut. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan pesan, lalu yang lain menafsirkan, menjadi sebuah “pertunjukan” dan menciptakan pesan baru.

Gambar 2.1
Sistem Komunikasi Organisasi
(Sumber: Pace dan Faules, 2006:32)



Gambar di atas melukiskan konsep suatu sistem komunikasi organisasi. Garis yang terputus-putus melukiskan gagasan bahwa hubungan-hubungan ditentukan alih-alih bersifat alami; hubungan-hubungan itu menunjukkan bahwa struktur suatu organisasi bersifat luwes dan mungkin berubah sebagai respons terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan internal maupun eksternal.

2.3.2 Pola Komunikasi Organisasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang membentuk jaringan dinamakan pola komunikasi. Suatu pola komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Bentuk struktur dan pola itu pun juga akan berbeda-beda (Muhammad, 2009 : 102).

Komunikasi menurut Everett M. Rogers dalam Deddy Mulyana yaitu Proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Mulyana, 2001:62).

Pola komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (Djamarah, 2004:1).

Salah satu tantangan besar dalam menentukan pola komunikasi organisasi adalah proses yang berhubungan dengan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi dapat membantu menentukan iklim dan moral organisasi, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada jaringan komunikasi. Tantangan dalam menentukan pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi.

Pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Pengertian pola disini adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Peranan individu dalam organisasi di tentukan oleh hubungan antara satu individu dengan individu lainnya. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dan jaringan komunikasi.

2.3.3 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993:15-16), dalam arti yang luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Menurut Liliweri (2003:372-373) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni:

1. Menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat
2. Membagi informasi
3. Menyatakan perasaan dan emosi
4. Melakukan kordinasi

2.3.4 Komunikasi Organisasi Menurut Goldhaber

Goldhaber (1993: 14-15) juga mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan dan dipersepsikan dari pelbagai persesif seperti yang dikemukakan berikut ini:

1.	<i>Organization communication occurs within a complex open system within a complex open system which is in fluenced by and its environment, both internal (called culture) and external.</i>	Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh dan lingkungannya, baik internal (disebut budaya) dan eksternal.
2.	<i>Organization communication involves message and their flow,</i>	Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah, dan media.

	<i>purpos, direction, and media.</i>	
3.	<i>Organization communication involves people and their attitudes, feelings, relationship, and skill.</i>	Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan, hubungan, dan keterampilan.
4.	<i>Organization communication is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty.</i>	Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Dari definisi yang dikemukakan oleh Goldhaber tersebut, ada tujuh konsep kunci yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Proses

Suatu Organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, obyek, dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Untuk berkomunikasi, seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya.

3. Jaringan

Suatu organisasi terdapat orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini terjadi melalui set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi

mungkin hanya cukup dua orang, beberapa rang atau keseluruhan organisasi.

4. Keadaan saling ketergantungan

Konsep kunci komunikasi organisasi lainnya adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga seluruh sistem organisasi.

5. Hubungan

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial, maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain, jaringan (pesan) dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu, hubungan manusia dalam organisasi menjadi penting.

6. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal yakni personalia (karyawan), golongan fungsional dari organisasi dan komponen organisasi lainnya. Sedangkan lingkungan eksternal adalah para pelanggan atau konsumen.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya, suatu organisasi memerlukan informasi perihal aturan pemerintah yang berpengaruh terhadap produksi barang-barangnya (Muhammad, 1999: 67-74).

2.3.5 Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi

Komunikasi organisasi dalam proses penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer, misalnya yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku organisasi. Sebagai komunikator, sebagai manajer harus menyesuaikan peran yang sedang dia lakukan. Henry Mintzberg (dalam Romli, 2011:3-5) menyatakan wewenang formal seseorang manajer menyebabkan timbulnya tiga peranan yaitu:

1. Peranan Antarpersona

Kaitannya dengan peranan antarpersona seseorang manajer meliputi tiga hal, yaitu:

a. Peranan Tokoh

Kedudukannya sebagai kepala unit organisasi, membuat seorang manajer melakukan tugas yang bersifat kupacaraan. Seorang manajer berkesempatan untuk memberikan penerangan, penjelasan, dan ajakan.

b. Peranan Pimpinan

Seorang pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar-tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Konteks kepemimpinan, seorang manajer harus berkomunikasi secara efektif untuk membuat para karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran dan gembira.

c. Peranan Penghubung

Seorang manajer melakukan komunikasi dengan orang-orang diluar jalur komando vertikal, baik secara formal maupun secara tidak formal.

2. Peranan Informasi

Seorang manajer berfungsi sebagai pusat informasi. Manajer mengembangkan pusat informasi bagi kepentingan organisasinya. Peranan informasi dari manajer meliputi peranan-peranan sebagai berikut:

a. Monitor

Manajer memandang lingkungan sebagai sumber informasi dan mengajukan berbagai pertanyaan kepada rekan-rekannya atau bawahannya kemudian menerima informasi dari mereka dan diminta berkaitan hubungan pribadi.

b. Penyebar

Seorang manajer menerima dan menghimpun informasi dari luar yang penting dan bermanfaat bagi organisasi, untuk disebarluaskan kepada seluruh bawahannya.

3. Peranan Memutuskan

Seorang menejer memegang peranan yang amat penting dalam sistem pengambilan keputusan dalam organisasi. Kegiatan manajer harus bisa sebagai perunding, penentu sumber, dan pengendali gangguan.

2.3.6 Pola Aliran Informasi Dalam Organisasi

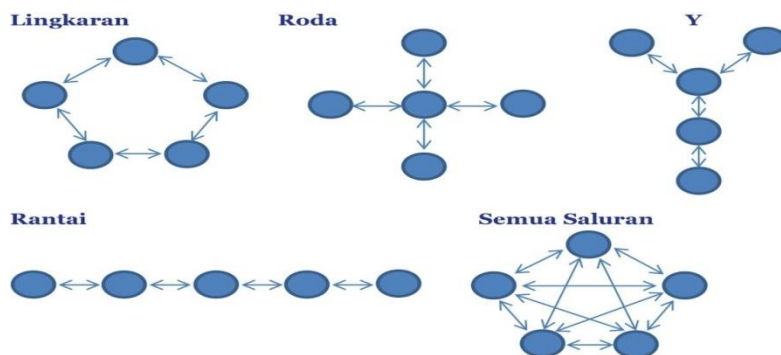
Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu yang saling bertukaran pesan. Pertukaran pesan melalui jalan tertentu yang dinamakan pola aliran informasi atau jaringan komunikasi. Suatu pola aliran informasi berbeda tergantung dari struktur organisasinya. Pola aliran informasi dapat dilihat dari dua perspektif. Pertama, kelompok kecil sesuai dengan sumber daya yang dimiliki akan mengembangkan pola komunikasi yang menggabungkan beberapa struktur jaringan. Kedua, Pola aliran informasi bisa dipandang sebagai struktur yang dioptimalkan yang diciptakan oleh organisasi sebagai sarana komunikasi organisasi.

Ada lima pola aliran informasi yang dapat dijumpai dalam organisasi, diantaranya sebagai berikut:

Gambar 2.2

Pola Aliran Informasi

(Sumber: Pace dan Faules, 2006:174)



1. Pola Lingkaran

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin, semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lainnya.

2. Pola Roda

Pola Roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu posisinya dipusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pimpinannya.

3. Pola Y

Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada pola Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Anggota dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga orang lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.

4. Pola Rantai

Pola rantai sama dengan pola lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini. Orang yang berbeda diposisi tengah-tengah berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada diposisi lain.

5. Pola Semua Saluran atau Bintang

Pola semua saluran atau bintang hampir sama dengan pola lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

2.3.7 Saluran Komunikasi Organisasi Formal

Komunikasi formal adalah pesan-pesan atau informasi dikirimkan, ditransfer, dan diterima melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi. Komunikasi formal terjadi diantara karyawan melalui garis kewenangan yang telah ditetapkan oleh pelaku organisasi.

Struktur kewenangan ini merupakan sistem urat-syaraf yang menyediakan saluran-saluran tentang prosedur kerja, intruksi, gagasan, dan umpan balik mengenai pelaksanaan pekerjaan bawahan disampaikan kebawah dari pimpinan yang lebih tinggi kepada karyawan atau bawahannya. Saluran komunikasi organisasi formal terbagi dalam dua jenis arus komunikasi organisasi, yaitu:

2.3.7.1 Komunikasi dari atas ke bawah

Aliran informasi dalam komunikasi kebawah mengalir dari pimpinan sampai karyawannya. Komunikasi kebawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi. Perintah atau intruksi biasanya menjadi terperinci dan spesifik karena diinterpretasikan oleh tingkatan manajemen yang lebih rendah. Selain perintah dan intruksi, komunikasi kebawah juga berisi informasi mengenai tujuan organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan perusahaan, peraturan, pembatasan, insentif, tunjangan, dan hak-hak karyawan. Bawahan dapat menerima umpan balik tentang seberapa jauh mereka telah melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Saluran yang dipakai dalam komunikasi kebawah adalah pertemuan tatap muka langsung, pembicaraan lewat telepon, memo dan intruksi tertulis. Komunikasi kebawah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (Lewis dalam Arni Muhammad 2017:108).

2.3.7.2 Komunikasi dari bawah ke atas

Aliran komunikasi keatas dari hirarki wewenang yang lebih rendah ke yang paling tinggi biasanya mengalir disepanjang rantai komando. Fungsi utamanya adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan, keputusan, dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah.

Komunikasi keatas berupa laporan prestasi kerja (*performance report*), saran-saran dan rekomendasi, usulan anggaran, pendapat atau opini, keluhan, permohonan bantuan, atau intruksi. Media atau saluran yang banyak digunakan dalam komunikasi keatas adalah pertemuan tatap muka langsung, pertemuan berencana kelompok karyawan, percakapan informal dengan pimpinan pembicaraan lewat telepon, catatan, dan memo tertulis.

Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan. Komunikasi ke atas berfungsi sebagai balikan bagi pimpinan memberikan petunjuk keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan bagi departemen atau organisasinya (Smith dalam Arni Muhammad 2017:117).

Komunikasi ke atas, merupakan sumber informasi penting dalam membuat keputusan, karena dengan adanya komunikasi ini pimpinan dapat mengetahui bagaimana pendapat bawahan mengenai atasan, mengenai pekerjaan mereka, mengenai teman-temannya yang sama bekerja dan mengenai organisasi. Karena pentingnya komunikasi tersebut maka organisasi perlu memprogramnya.

Berikut hasil analisis penelitian mengenai pesan yang disampaikan karyawan kepada pimpinannya, yaitu :

1. Apa yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapai, kemajuan mereka, dan rencana masa yang akan datang.

2. Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang memerlukan bantuan pimpinan.
3. Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
4. Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan merka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi.

2.3.8 Saluran Komunikasi Organisasi Informal

Komunikasi informal adalah proses komunikasi arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut. Komunikasi informal terjadi diantara karyawan dalam suatu organisasi yang dapat berinteraksi secara bebas satu dan yang lain terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka.

Komunikasi informal dilakukan melalui tatap muka langsung dan pembicaraan lewat telepon. Komunikasi informal sebagai perwujudan dari keinginan manusia untuk bergaul atau bersosialisasi dan keinginan untuk menyampaikan informasi yang dipunyainya dan dianggap tidak punyai oleh rekan sekerjanya. Meskipun hubungan yang terjadi dalam komunikasi informal mengikuti pola yang bebas dari pengaruh organisasi formal, akan tetapi komunikasi informal merupakan saluran yang penting karena menyebar keseluruh bagian dalam organisasi tanpa memperhatikan struktur dan saluran komunikasi formal. Fungsi utama komunikasi informal adalah memelihara hubungan sosial dan penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan desas-desus atau gosip.

2.3.9 Media Komunikasi Organisasi

Media komunikasi adalah alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyebarluaskan atau mendistribusikan suatu pesan dengan tujuan memperoleh respons atau timbal balik bersifat komunikasi dua arah (*two way communication*). Media berkomunikasi dalam organisasi terdiri dari dua yaitu media lisan dan media tertulis.

2.3.9.1 Media Lisan

Media atau pesan yang disampaikan secara verbal dapat dilaksanakan dengan menyampaikan sendiri atau interpersonal, seiring perkembangan zaman via media komunikasi seperti media komunikasi moderen telepon dan *smartphone* (Line, WhatsApp, dan BBM). Keuntungan dari media lisan, diantaranya:

1. Pesan disampaikan dengan nada atau dengan warna suara dari sang pengirim, berikut dengan gerak-gerik tubuh, serta ekspresi.
2. Pesan ditanggapi secara langsung berupa pertanyaan, penjelasan, dan jawaban,
3. Pesan yang diterima bisa direspon secara cepat dan jelas.

2.3.9.2 Media Tertulis

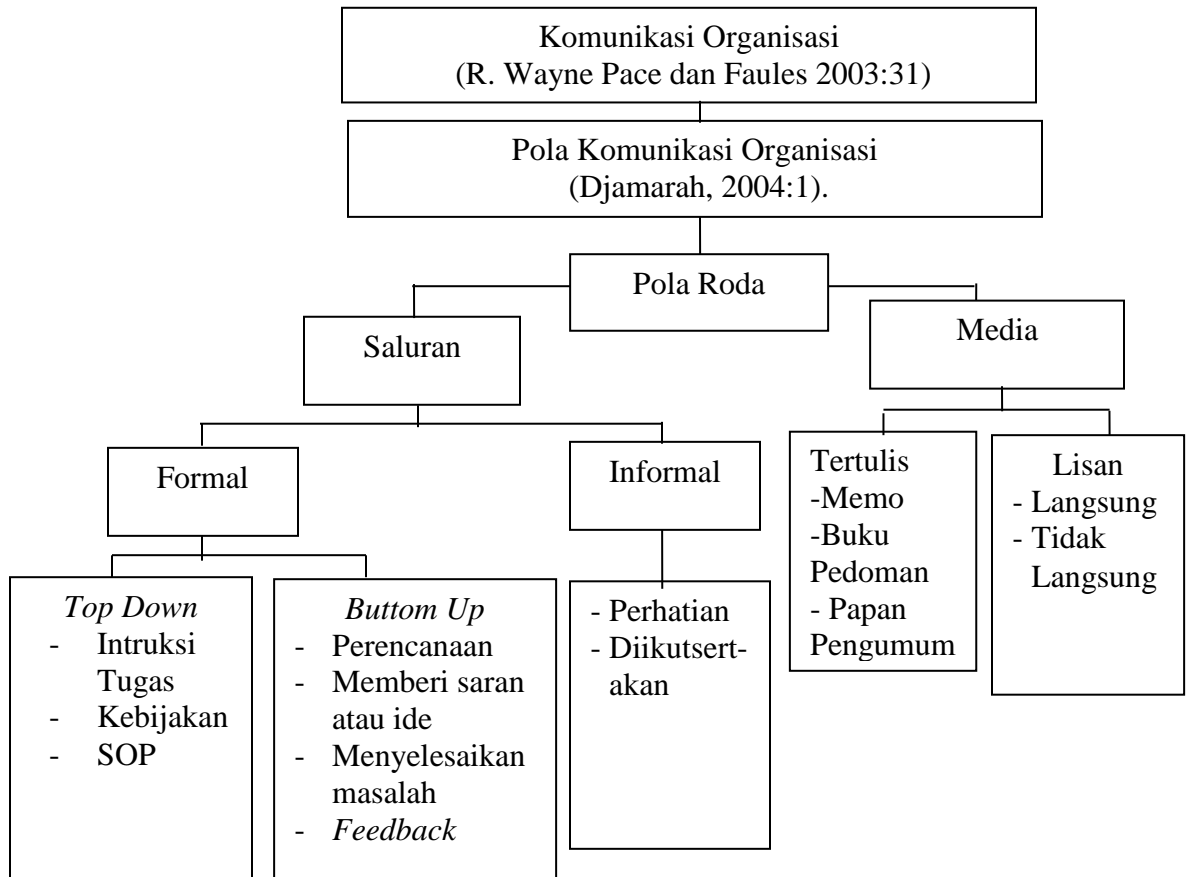
Media tertulis digunakan pimpinan agar dapat berkomunikasi secara resmi dengan karyawannya. Media tertulis disampaikan melalui bentuk laporan, memo, papan pengumuman. Keuntungan dari media tertulis, diantaranya:

1. Pesan tertulis memudahkan kita untuk mengingat pesan tersebut karena disampaikan dalam bentuk tertulis.
2. Pesan yang diterima dapat diserap dan dipelajari lebih lama dibandingkan dengan media lisan yang sifatnya spontan dan mudah hilang.

2.3.10 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur pola komunikasi organisasi yang diterapkan di PT. Bahari Sentosa Abadi. Untuk mengetahui cara penulis menerjemahkan permasalahan pada penelitian ini secara singkat dapat di lihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir Penelitian



Komunikasi organisasi secara spesifik, komunikasi organisasi meliputi arus pesan dalam suatu jaringan komunikasi dengan sifat saling ketergantungan. R. Wayne Pace dan Don F. Fauls yang dialih bahasakann oleh Mulyana (2001; 31-32) mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organiasi, dengan demikian, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Pola komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (Djamarah, 2004:1).

Pola Roda dalam aliran informasi adalah Pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi lainnya dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan anggota lainnya.

Pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Pengertian pola disini adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Peranan individu dalam organisasi di tentukan oleh hubungan antara satu individu dengan individu lainnya. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi.

Komunikasi formal (Goldhaber dalam Arni Muhammad 2017:105) membentuk informasi melalui saluran lisan atau tertulis untuk disebarluaskan kepada anggota organisasi. Penggolongan komunikasi kebawah dan keatas didasarkan pada arus pesan-pesan dan informasi didalam suatu organisasi. Komunikasi kebawah adalah aliran informasi dalam komunikasi kebawah mengalir dari pimpinan sampai karyawannya. Seorang manajer mempunyai tugas yang sulit dalam menentukan informasi apa yang seharusnya atau tidak seharusnya disampaikan kepada bawahan. Komunikasi kebawah berfungsi sebagai intruksi tugas, kebijakan, SOP.

Komunikasi keatas berfungsi sebagai memberi saran, menyelesaikan masalah yang belum diselesaikan, dan *feedback* bagi pimpinan memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan bagi perusahaan (Goldhaber dalam Arni Muhammad 2017:117).

Komunikasi informal adalah proses komunikasi arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut (Abdullah Masmuh 2010:17). Komunikasi informal bersifat interpersonal yang berisi bentuk kasih sayang dan diikutsertakan (Arni Muhammad 2017:161)

Media pada dasarnya sudah melekat pada garis kewenangan organisasi yang telah ditetapkan pimpinan. Penyampaian informasi kebawah dan keatas melalui media dapat berbentuk lisan dan tertulis (Abdullah Masmuh 2010:23). Media tertulis seperti, memo, buku pedoman, dan papan pengumuman. Sedangkan lisan bersifat tidak langsung seiring perkembangan zaman via media komunikasi seperti media komunikasi moderen telepon dan *smartphone*.