

MODUL

PENGABDIAN MASYARAKAT MANDIRI



**Sosialisasi Manajemen Komunikasi Organisasi Berbasis Teknologi Pada
FKRW Kelurahan Teluk Pucung Kota Bekasi**

OLEH:

**Tuty Mutiah, S.I.Kom, M.M, M.I.Kom (0309018802)
Arvin Hardian, S.I.Kom, M.M, M.I.Kom (0330076604)
Agung Raharjo, S.I.Kom, M.M, M.I.Kom (0331078204)
Chepi Nurdiansyah, S.I.Kom, M.M, M.I.Kom (0328068602)
Shofa Mahfuzoh Sina (44210222)
Navila Aura (44210152)**

**UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA
AGUSTUS 2023**

A. Komunikasi

1. Tinjauan Tentang Komunikasi

Dalam kehidupan manusia, komunikasi memiliki peranan penting bagi keberlangsungan, keberdayaan, dan eksistensi manusia. Melalui komunikasi manusia dapat mengekspresikan dan mengapresiasi dirinya dalam lingkup interaksi sosial dengan sesamanya. Tanpa komunikasi, manusia tidak dapat menginterpretasikan kehendak dirinya dan kebutuhan hidupnya dengan orang lain. Jadi, komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia.

2. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama disini maksudnya adalah *sama makna*. Pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik sudah disadari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun sebelum Masehi. Akan tetapi, studi Aristoteles hanya berkisar pada *retorika* dalam lingkungan kecil. Pada pertengahan abad ke-20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi teknologi elektronik, setelah ditemukan kapal api, pesawat terbang, listrik, telepon, surat kabar, film, radio, televisi, dan sebagainya maka para cendekiawan pada abad sekarang menyadari pentingnya komunikasi ditingkatkan dari pengetahuan (*knowledge*) menjadi ilmu (*science*). (7)

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan

(biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (*komunikan*). (8) Sedangkan menurut Harold Lasswell dalam karyanya, *The structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur yaitu :

1. Komunikator (*communicator, source, sender*)
2. Pesan (*message*)
3. Media (*channel, media*)
4. Komunikan (*communicate, receiver, recipient*).
5. Efek (*effect, impact, influence*)

B. Tujuan Komunikasi

Membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Saling memahami atau mengerti bukan berarti harus menyetujui tetapi mungkin dengan komunikasi terjadi suatu perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial. (9)

1. Perubahan sikap (*attitude change*) Seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
2. Perubahan pendapat (*opinion change*) dalam komunikasi menciptakan pemahaman. Pemahaman, kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah memahami apa yang dimaksud komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikan.
3. Perubahan perilaku (*behavior change*) Komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang.

4. Perubahan sosial (*social change*) Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang makin baik. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga pengaruh dalam diri komunikan, yaitu *kognitif* (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), *afektif* (sikap seseorang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan *konatif* (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu). (10)

C. Proses Komunikasi dan Elemen

1. Proses Komunikasi secara Primer

Proses komunikasi secara Primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk ide, informasi, atau opini. Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan.

Wilbur Schramm, seorang ahli komunikasi, dalam karyanya “*Communication Research in The United States*”, menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni panduan

pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan.

Menurut Schramm, bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor yang penting dalam komunikasi. Jika pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila pengalaman komunikan tidak sama dengan pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain (11).

2. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media, yakni media sekunder, dalam proses komunikasi, disebabkan oleh efisiensinya dalam mencapai komunikan. Surat kabar, radio, atau televisi merupakan media yang efisien dalam mencapai komunikan dalam jumlah yang amat banyak.

Umpan balik dalam komunikasi bermedia, terutama media massa, biasanya dinamakan umpan balik tertunda (*delayed feedback*), karena sampainya tanggapan atau reaksi khalayak komunikator memerlukan tenggang waktu. Bagaimanapun dalam proses komunikasi bermedia, misalnya dengan surat, poster, spanduk, radio, televisi atau film, umpan balik akan terjadi. Dengan kata lain, komunikator mengetahui tanggapan komunikan jika komunikasinya sendiri selesai secara tuntas (12).

Terdapat beberapa elemen-elemen dalam komunikasi, diantaranya sebagai berikut:

a. *Source* (sumber)

Source atau sumber adalah seseorang yang membuat keputusan untuk berkomunikasi. Sering disebut juga dengan pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator, pembicara (*speaker*).

b. *The message* (pesan)

Pesan adalah apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang berisi ide, sikap dan nilai komunikator. Pesan memiliki tiga komponen yaitu;

1. Makna
2. Simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna
3. Bentuk atau organisasi pesan.

c. *Thecannel* (saluran)

Saluran adalah alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.

d. *The receiver* (penerima) Adalah orang yang menerima pesan. Penerima sering disebut juga dengan sasaran/ tujuan (*destinationion*), penyandi balik (*decoder*), khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), atau penafsir (*interpreter*).

e. *Barriers* (hambatan)

Hambatan adalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan pemaknaan peesan yang komunikator sampaikan kepada

penerima. Hambatan ini bisa berasal dari pesan, saluran, dan pendengar.

f. *Feedback* (umpan balik)

Adalah reaksi dan respon pendengar atas komunikasi yang komunikator lakukan. Feedback bisa dalam bentuk komentar atau tertulis, surat.

g. *The situation* (situasi)

Adalah salah satu elemen yang paling penting dalam proses komunikasi. Situasi atau keadaan selama komunikasi berlangsung berpengaruh terhadap mood pembicara maupun pendengar, saluran/ media yang dipakai, dan feedback audience

D. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang menghasilkan makna. (13) menjelaskan pengertian komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol, seperti kata-kata, gambar, angka, dan lain-lain. Sedangkan menurut Ruben dan Steart definisi komunikasi meliputi semua respon terhadap pesan yang diterima lalu menciptakan pesan baru karena setiap orang berinteraksi dengan orang lain melal proses penciptaan dan interpretasi pesan yang dikemas dalam bentuk simbol atau kumpulan simbol bermakna yang sangat berguna. (Suryanto, 2015)

Collin Cherry mendefinisikan komunikasi sebagai usaha untuk membuat satuan sosial dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda. Dalam berkomunikasi pertukaran pesan-pesan yang disampaikan tersebut merupakan

pesan- pesan verbal yang tercermin melalui kata- kata atau ungkapan, juga pesan- pesan nonverbal seperti tanda, lambang atau simbol (14).

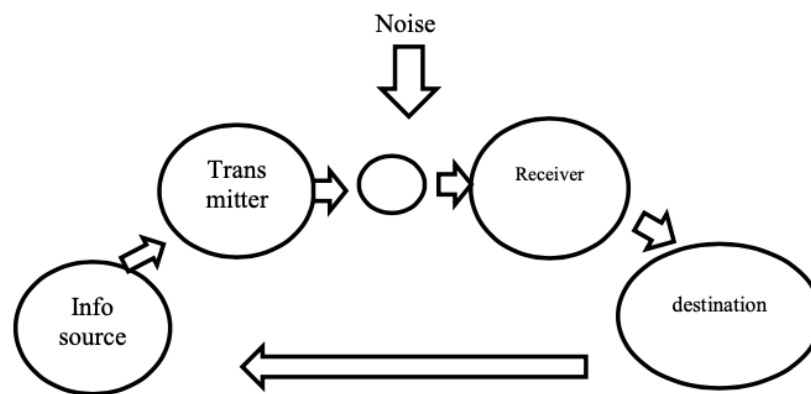
Komunikasi meliputi proses encoding pesan yang akan dikirimkan, dan proses decoding terhadap pesan yang akan diterima, serta melakukan sintesis terhadap informasi dan makna. Komunikasi dapat terjadi pada semua level pengalaman manusia dan merupakan cara terbaik untuk memahami perilaku manusia dalam perubahan perilaku antara individu, komunitas, organisasi, dan pendapat umumnya. Oleh karena itu, komunikasi dapat dipelajari secara empiris dan kritis pada berbagai derajat interaksi. Level-level ini dapat digambarkan pada tataran (15):

1. Micro to micro, yaitu level komunikasi intrapersonal (cara individu memproses informasi)
2. Interpersonal (cara dua individu berinteraksi mempengaruhi satu sama lain)
3. Kelompok (cara dinamika komunikasi terjadi di antara banyak individu)
4. Organisasi formal dan informal (cara komunikasi terjadi dan berfungsi dalam konteks organisasi, komunitas, dan masyarakat atau cara komunikasi membangun atau mengubah agenda penting dari isu tertentu).

Proses komunikasi merupakan proses peleburan makna dari lambang- lambang komunikasi yang disampaikan komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau unsur yang ada didalamnya, yaitu pelaku atau peserta, pesan (meliputi bentuk, isi, dan cara penyajiannya), saluran, media atau alat yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan, waktu, tempat,

hasil atau akibat yang terjadi, hambatan yang muncul, serta situasi atau kondisi saat berlangsungnya proses komunikasi (16).

Model komunikasi dalam proses komunikasi yang dikemukakan Shannon dan Weaver mengandaikan sebuah sumber daya informasi (source information) yang menciptakan sebuah pesan (message) dan mengirimnya dengan suatu saluran (Channel) kepada penerima (Receiver) kemudian membuat ulang (recreate) pesan tersebut.



Gambar 1. Model Shannon dan Weaver Sumber: Suryanto,2015

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain (pihak lain). Menurut pengertian tersebut, komunikasi dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil diantara orang- orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan antara orang-orang yang berkemuikasi dapat terjalin (17)

Komunikasi interpersonal sebagaimana diartikan sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap- muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Ia menjelaskan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang hanya melibatkan dua orang...komunikasi demikian menunjukkan pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat, saling mengirim dan menerima pesan, baik verbal maupun nonverbal secara simultan dan spontan.(18)

Keterampilan seseorang ini melekat pada setiap pribadi dalam persentuhannya dengan masyarakat (baik individu maupun kelompok), yang dalam perwujudannya akan menampilkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mencerminkan keakuratan dalam menunjang pelaksanaan tugas. Keterampilan dasar meliputi:

1. Keterampilan mengamati (observing skill)
2. Keterampilan menggambarkan (describing skill)
3. Keterampilan mendengarkan (listening skill)
4. Keterampilan bertanya (questioning skill)
5. Keterampilan meringkas (summarizing skill)
6. Keterampilan memberi dan menerima umpan balik (feedback skill).

E. Konteks Komunikasi Interpersonal

1. Mendasarkan pada komponen komunikasi

Komunikasi interpersonal dipahami dengan mengamati komponen-komponen utamanya. Komponen-komponen itu diidentifikasi dari dan dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampak peluang untuk memberikan umpan balik segera. mengemukakan komponen-komponen itu dapat ditelusuri dari bagan komunikasi antarmanusia secara universal.(19)

- a. Konteks(Lingkungan) Komponen komunikasi yang terlibat sebagai potensi terjadinya pesan yang akan disampaikan (saluran umpan balik), yaitu:

1. Sumber
2. Enkoder
3. Penerima
4. Decoder
5. Umpan balik
6. Pesan yang akan disampaikan
7. Gangguan distorsi
8. Efek.

F. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal sebagaimana dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa, dan orang lain. Meskipun informasi tentang dunia luar dikenalkan melalui media massa, hal itu sering didiskusikan, dipelajari, diinternalisasi melalui komunikasi interpersonal...selanjutnya melalui komunikasi interpersonal, dapat mengevaluasi keadaan untuk dibandingkan dengan kondisi sosial orang lain. Cara ini menghasilkan self- concept yang semakin berkembang dan mendorong perluasan pengetahuan dan keterampilan yang pada akhirnya melakukan perubahan/inovasi.
2. Memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Melalui komunikasi interpersonal, adanya keinginan menjalin rasa cinta dan kasih sayang. Disamping mengurangi rasa kesepian atau rasa depresi, komunikasi interpersonal bertujuan membagi dan meningkatkan rasa bahagia yang pada akhirnya mengembangkan perasaan positif tentang diri sendiri.
3. Mempengaruhi sikap-sikap dan perilaku orang lain. Dalam kehidupan masyarakat, kita sering mengajak dan membujuk seseorang untuk menetapkan cara-cara tertentu yang lebih menguntungkan...upaya untuk mempengaruhi pihak lain menjadi demikian penting bagi pengawas/penilik kependidikan yang tugasnya melakukan pembinaan.
4. Menghibur diri atau bermain. Tujuan menghibur diri atau bermain menjadi penting ketika orang sudah demikian serius dan beranjak stress dalam melaksanakan pekerjaan.

G. Komunikasi Organisasi

Menurut Goldhaber mengenai komunikasi organisasi adalah, “Communication is essential to an organization. Information is vital to effective communication. Persons who control information control power.”, yang artinya komunikasi penting bagi suatu organisasi. Informasi sangat penting bagi komunikasi yang efektif. Orang yang mengontrol informasi akan mengontrol kekuasaan. Para ahli sepakat bahwa dalam sebuah organisasi terdapat sekumpulan individu yang mana aktivitasnya dikoordinasikan dalam rangka mencapai tujuan mereka pribadi, maupun tujuan bersama. Dalam aktivitasnya, sebuah organisasi membentuk struktur untuk memudahkan interaksi dalam lingkungan organisasi. Interaksi ini mengharuskan proses komunikasi terjadi dalam organisasi, baik secara transaksional (yakni melibatkan dua orang atau lebih yang berinteraksi secara bersamaan), maupun simbolik (sistem tanda dan lambang yang mewakili suatu hal lain di mana telah menjadi kesepakatan dalam organisasi) . Komunikasi didalam suatu organisasi, yang mana organisasi tercipta melalui komunikasi (20).

H. Pentingnya komunikasi dalam organisasi

Pentingnya komunikasi di dalam organisasi memiliki hubungan dengan pekerjaan yang ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang digunakan melakukan proses komunikasi tersebut. Dalam berbagai fungsi manajemen organisasi, komunikasi merupakan hal yang tidak pernah dilewatkan, baik dari pengarahan, koordinasi, hingga pengambilan keputusan manajer, dan sebagainya.

Pentingnya komunikasi dalam organisasi juga dapat diibaratkan sebagai seperti darah yang menghubungkan organ-organ yang terpisah dalam tubuh organisasi. Tanpa komunikasi yang selalu menyuplai berbagai data dan informasi

yang dibutuhkan oleh seluruh anggota dan departemen organisasi, maka suatu tubuh organisasi tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya.

Selanjutnya, mengutarakan bahwa pentingnya komunikasi bagi suatu organisasi adalah karena komunikasi dirancang untuk memastikan segala kegiatan organisasi dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri yang merupakan akibat dari suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis, sehingga mampu menciptakan pertukaran pesan dan pikiran di antara anggotanya sebagai suatu proses untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi.

Baran menyatakan bahwa pentingnya komunikasi dan keterbukaan dalam menghadapi era VUCA (era di mana lingkungan bisnis semakin bergejolak, kompleks, dan semakin tidak pasti) adalah karena komunikasi mampu: menyediakan update secara berkala terkait strategi yang akan digunakan oleh organisasi, mendengarkan secara aktif pendapat dan ide dari tim sehingga dapat ditindaklanjuti, serta mendiskusikan bagaimana perencanaan dan keputusan selanjutnya dapat dibuat.

I. Tujuan Komunikasi Organisasi

Menurut Robbin & Jones (tujuan komunikasi organisasi antara lain adalah sebagai berikut. (21)

1. memberikan informasi,
2. umpan balik,
3. pengendalian,
4. pengaruh,
5. memecahkan persoalan, dan
6. pengambilan keputusan.

J. Hambatan Komunikasi dalam organisasi

Gangguan, noise, atau hambatan komunikasi adalah sebuah istilah yang digunakan untuk mengekspresikan berbagai gangguan dan hambatan dalam komunikasi antara komunikator dan komunike/penerima pesan. Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila pesan yang dikirimkan mengalami sedikit distorsi. Hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut. (22)

1. Hambatan fisik

terjadi manakala komunikator tidak dapat melihat komunikan secara fisik, karena berbeda lokasi.

2. Hambatan psikologis/manusiawi

terjadi karena setiap individu memiliki perbedaan dalam hal sikap, minat, dan motivasi yang karenanya dapat membuat masing-masing individu melihat segala sesuatu dengan cara yang berbeda. Perbedaan ini dapat menciptakan hambatan komunikasi.

3. Hambatan sosial budaya

terjadi karena setiap individu memiliki latar belakang budaya yang berbeda sehingga akan berbeda pula ketika mengirimkan dan menerima pesan.

4. Hambatan linguistik

terjadi manakala dalam proses komunikasi kita memberikan ekspresi yang tidak tepat, penafsiran yang tidak tepat, menggunakan kata-kata yang ambigu serta penggunaan kosakata yang tidak sesuai.

5. Hambatan teknis

terjadi manakala ketika seseorang sebagai komunikator menggunakan

teknologi untuk mengirim pesan. Seperti tata suara yang buruk, sinyal video yang lemah, dan sinyal jaringan telekomunikasi.

6. Hambatan meluber informasi

terjadi saat begitu banyaknya informasi yang ada namun personal mempunyai keterbatasan dalam menyerap informasi yang ada.

7. Hambatan literasi digital

adalah hambatan pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital, alat-alat komunikasi, atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat informasi, dan memanfaatkannya secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum dalam rangka membina komunikasi dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

K. Karakteristik Komunikasi Organisasi

Sejatinya organisasi merupakan sekumpulan anggota-anggota individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, komunikasi organisasi memiliki karakter yang dapat dikatakan sama dengan karakteristik komunikasi kelompok. Karakteristik komunikasi kelompok yang berlaku pula pada karakteristik komunikasi organisasi antara lain adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi bersifat homogen.
2. Adanya kesempatan dalam melakukan aksi/tindakan saat itu juga.

3. Feedback terjadi secara langsung, hal ini dikarenakan komunikator bisa mengetahui reaksi komunikan di saat berlangsungnya komunikasi.
4. Komunikan menerima pesan yang bersifat rasional (komunikasi pada kelompok kecil) serta bersifat emosional (komunikasi pada kelompok besar).
5. Komunikan masih bisa dikenali dan diketahui oleh komunikator walaupun memiliki hubungan yang tidak erat seperti yang ada di komunikasi interpersonal.
6. Komunikasi akan menimbulkan konsekuensi bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

I . Bentuk Komunikasi Organisasi

Bentuk atau jenis komunikasi organisasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis berdasarkan berbagai konteksnya. Beberapa bentuk komunikasi organisasi di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi verbal dan nonverbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan menggunakan kata-kata dan terbagi menjadi komunikasi oral (melalui ujaran atau diucapkan) dan tertulis (ditulis menggunakan suatu simbol/aksara). Sebaliknya, komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang ditransmisikan melalui gerak tubuh, bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, kedekatan jarak, sentuhan, dsb (di luar kata-kata).

2. Komunikasi vertikal dan horizontal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan pimpinan untuk mengomunikasikan tujuan pada bawahannya dan terbagi atas: a) komunikasi ke bawah, yakni dari atasan ke bawahan; dan b) komunikasi ke atas, yakni dari bawahan ke atasan. Sementara itu komunikasi horizontal adalah komunikasi lintas departemen, bidang, atau divisi yang memiliki kedudukan yang sama dalam organisasi.

3. Komunikasi formal dan Informal

Komunikasi formal merupakan komunikasi yang telah menjadi kesepakatan dalam sebuah organisasi yang memiliki tujuan untuk kepentingan organisasi dengan memperhatikan hierarki dan struktur organisasi (bahasa sopan dengan panggilan jabatan, dsb). Sementara itu komunikasi informal dilakukan tanpa memperhatikan hierarki atau struktur organisasi.

4. Komunikasi internal dan eksternal

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan antaranggota organisasi untuk kepentingan utama organisasi yang dapat terdiri dari komunikasi personal (individu), kelompok kecil, dan kelompok besar. Sementara itu komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh organisasi dengan pihak di luar organisasi atau khalayak yang dijadikan sasaran organisasi yang terbagi menjadi: komunikasi dari organisasi kepada khalayak atau sebaliknya, yakni komunikasi dari khalayak kepada organisasi (23).

Komunikasi merupakan kegiatan yang tak pernah dapat dipisahkan

dari manusia sebagai makhluk . Komunikasi sendiri dimanfaatkan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya sosial . Sama halnya dengan lahirnya organisasi yang bertujuan untuk memfasilitasi terpenuhinya kebutuhan orang-orang yang ada di dalamnya. Organisasi yang terdiri dari berbagai macam individu yang memiliki latar belakang, watak maupun potensi yang beragam tentunya membutuhkan komunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalah fahaman yang dapat berujung terjadinya konflik di dalam organisasi (24).

Interaksi yang terjadi diantara individu-individu dalam kelompok pada setiap organisasi pada akhirnya dapat memunculkan harapan-harapan. Harapan yang muncul akan mengakibatkan terciptanya peranan-peranan tertentu yang diemban oleh setiap individu dalam upaya mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi. Organisasi itu sendiri pada dasarnya terbentuk sebagai wadah berkumpulnya sejumlah individu yang melaksanakan berbagai rangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan bersama yang telah disepakati.

Dalam kehidupan masyarakat modern, kebutuhan manusia akan keteraturan menjadi begitu penting hingga mereka merasa bahwa selain butuh akan keteraturan dirinya sendiri, manusia juga perlu mengatur lingkungan sekitarnya, menjaga ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat berbagai rangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. Keteraturan yang terjadi pada suatu organisasi merupakan indikasi berfungsinya komunikasi. Mustahil orang-orang dapat bergerak dan saling bekerja sama di dalam keteraturan tanpa melibatkan komunikasi. Pemahaman terhadap komunikasi itu sendiri menjadi modal penting bagi

pemimpin organisasi dalam menjalankan perannya sebagai orang yang mengarahkan sumber daya manusia dalam organisasi.

Langkah terbaik dalam memahami komunikasi adalah dengan berusaha memaknai unsur-unsur yang ada di dalam komunikasi yang terdiri dari pengirim (komunikator), pesan, saluran komunikasi, penerima (komunikan) dan efek dari terjadinya komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan sosial dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi dan berbagi makna .(25). Dua hal penting yang terjadi pada proses komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna. Komunikasi menggambarkan bagaimana komunikator berupaya agar pesan sampai kepada penerima dan penerima berupaya untuk memahami pesan yang sampai padanya.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal. Komunikasi bagi organisasi merupakan unsur yang memiliki peranan krusial, pentingnya komunikasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas dan efisiensi ketercapaian tujuan organisasi dapat dipengaruhi oleh seberapa efektif komunikasi dilakukan. Hal ini berkaitan dengan penggerakan kegiatan orang-orang yang ada di dalam organisasi kearah ketercapaian tujuan organisasi.

Proses komunikasi yang dimulai dari pengiriman pesan oleh komunikator perlu dikelola dengan baik hingga pesan sampai pada komunikan dan difahami sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator. Dalam organisasi komunikasi juga berperan sebagai

penghubung antara struktur organisasi yang memiliki wewenang, tugas dan tanggung jawab yang berbeda- beda agar dapat berjalan bersama sehingga tercipta harmoni pada kinerja orang-orang yang berada pada masing-masing struktur organisasi.

Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang bersifat langsung dapat meningkatkan motivasi kerja. Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang bersifat langsung dapat meningkatkan kinerja. Komunikasi dan koordinasi yang efektif melalui motivasi kerja secara tidak langsung tidak berpengaruh pada kinerja (26). Dampak dari komunikasi yang berjalan dengan baik adalah terjalinnya hubungan yang baik (*human relation*) diantara individu-individu didalam organisasi yang juga berdampak pada kerja sama yang baik. Sebaliknya ketika komunikasi menemui hambatan yang mengakibatkan pesan tidak sampai atau bahkan komunikan salah mengartikan dan memahami pesan yang dimaksud oleh komunikator, maka hal ini dapat menyebabkan terjadinya konflik di dalam organisasi.

J. Konflik di dalam organisasi

Konflik adalah sesuatu yang biasa terjadi dalam organisasi mana pun karena individu-individu yang ada di dalamnya memiliki pendapat yang berbeda di antara mereka, ada orang yang tidak dapat menerima pendapat orang lain yang berbeda. Pada awalnya, konflik dianggap sebagai sesuatu yang dapat menghancurkan otoritas manajer, namun studi pada tahun 1970-an menunjukkan bahwa konflik dapat memiliki sisi positif dan juga sisi negatif. Ada kesepakatan bersama bahwa sangat berbahaya bagi sebuah organisasi untuk memiliki terlalu banyak konflik dan juga tidak memiliki konflik (27).

Konflik dalam organisasi yang tidak dikelola dengan baik tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat ketercapaian tujuan organisasi perlu diantisipasi dan dikelola agar tidak berdampak negatif pada ketercapaian tujuan organisasi melalui upaya memaksimalkan fungsi dan peran maupun tujuan komunikasi.

Mengingat begitu penting dan menonjolnya peranan komunikasi bagi ketercapaian tujuan bersama di dalam organisasi termasuk dalam mengelola konflik yang terjadi dalam organisasi, maka penting bagi kita meningkatkan kemampuan dan terampil dalam berkomunikasi, dan mengetahui prinsip-prinsip komunikasi dalam berorganisasi.

Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat diakibatkan oleh ketidaksesuaian peran dan ambiguitas dalam proses komunikasi. Tidak jarang ditemukan bahwa penyebab terjadinya konflik adalah komunikasi yang kurang baik. Perlu untuk kita sadari bersama bahwa konflik dapat terjadi kapan saja, di mana saja dan dalam situasi/kondisi apa saja, banyak temuan yang menunjukkan bahwa ketika sistem komunikasi dan informasi tidak berjalan efektif maka akan terjadi sesuatu yang disebut dengan miskomunikasi atau kesalahpahaman antara dua pihak atau lebih. Dan hal ini dapat memicu terjadinya konflik.

Secara alamiah, konflik biasanya terjadi sebagai akibat dari adanya ketidaksesuaian seperti yang digambarkan di atas. Konflik merupakan pertikaian atau pertarungan yang terjadi di antara individu atau kelompok organisasi. Konflik besar maupun konflik kecil tentunya dapat diselesaikan dengan berbagai macam cara. Sebagai contoh penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan memanfaatkan wewenang, melakukan

konfrontasi, berkompromi, menenangkan situasi dan menghindari dari konflik yang terjadi (28).

Dalam konteks manajemen pendidikan, terdapat empat macam konflik yang kerap terjadi di dalam organisasi, yaitu: konflik peranan yang terjadi pada diri individu; konflik antar peranan yang ada; konflik pada diri seseorang akibat upaya memenuhi keinginan orang lain; konflik sebagai akibat adanya informasi (pesan) yang menyebabkan selisih pendapat; dan konflik dapat berdampak positif dan negatif bagi suatu organisasi

Rahim memaparkan dampak positif dari adanya konflik antara lain Mencegah terjadinya kemonotonan dalam organisasi

1. konflik dapat dijadikan sebagai pelajaran atau pengalaman
2. konflik dapat berdampak pada kehati-hatian yang dilakukan pemimpin dalam membuat keputusan
3. konflik dapat memunculkan individu-individu yang kritis, kreatif dan inovatif
4. memupuk perilaku toleransi dalam organisasi

Sebaliknya, konflik berdampak negatif terhadap stabilitas organisasi, yaitu dapat menghambat komunikasi organisasi; menghalangi terciptanya kerja sama antara orang-orang yang berkonflik dalam organisasi; mengganggu produktifitas dan kinerja orang-orang yang ada dalam organisasi; mengakibatkan munculnya rasa saling curiga diantara anggota-anggota organisasi; menyebabkan gangguan personal menjadi stress, takut, frustrasi dan apatis; serta situasi bagi individu yang tertekan dalam konflik mampu menyebabkan seseorang dari pergaulan dan pelanggaran terhadap.

Secara garis besar konflik yang berdampak positif disebut sebagai konflik fungsional dimana konflik yang terjadi justru dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi melalui meningkatnya kinerja sumber daya manusia organisasi. Kemudian konflik yang berdampak negatif disebut sebagai konflik disfungsional, yang mana konflik justru berakibat pada terhambatnya upaya suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusianya . Persepsi komunikasi interpersonal seseorang dapat mempengaruhi kemampuannya dalam mengelola konflik dan seseorang yang berkepribadian ekstrovert biasanya memiliki kemampuan mengelola konflik interpersonal yang baik.

Siapa pun yang ada dalam organisasi bisa saja dihadapkan pada suatu konflik. Apabila konflik yang terjadi tidak dikelola dan berlangsung berkepanjangan dapat berakibat pada terhambatnya efektifitas dan efisiensi organisasi. Konflik dapat menjadi masalah serius dalam suatu organisasi, tanpa mempertimbangkan bentuk organisasi dan kompleksitasnya. Jika konflik terus terjadi tanpa solusi. Keterampilan mengelola konflik dibutuhkan pemimpin dalam menyelesaikan berbagai konflik yang terjadi.

Pemimpin harus menguasai keterampilan manajemen konflik, sehingga konflik yang terjadi dapat berdampak positif bagi tercapainya tujuan organisasi. Adapun yang menjadi tujuan manajemen konflik dalam organisasi adalah untuk mengembangkan dan memelihara kerjasama yang harmonis antar anggota organisasi. Strategi penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

- a. Menghindar; dengan menghindari isu atau masalah yang dapat menyebabkan terjadinya konflik. Menghindar perlu dilakukan jika isu

atau masalah tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang ditimbulkannya;

- b. Mengakomodasi; merupakan tindakan memberi kesempatan pada orang lain untuk membuat kesepakatan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi, cara ini perlu dilakukan jika konflik tersebut penting bagi orang lain sehingga memungkinkan terjadinya kerjasama dengan cara memberi kesempatan kepada mereka yang berkonfrontasi untuk membuat keputusan bersama;
- c. Kompetisi; metode perlu dilakukan jika seseorang memiliki lebih banyak informasi dan keahlian yang unggul jika dibandingkan dengan lawan konfrontasinya. Cara ini mungkin bisa memunculkan konflik yang lebih besar dan berkelanjutan, namun cara ini bisa jadi merupakan cara yang penting untuk alasan keamanan;
- d. Kompromi atau Negosiasi; metode ini dilakukan dengan masing-masing pihak yang berkonfrontasi memberikan atau menawarkan sesuatu sehingga memungkinkan terjadinya saling memberi dan menerima diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi

e. Kolaborasi; merupakan cara menyelesaikan konflik dengan mengutamakan terciptanya kerja yang sama diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi. Dalam melaksanakan metode ini dibutuhkan komitmen masing-masing pihak untuk saling mendukung satu sama lain .

f. Strategi-strategi dalam penyelesaian konflik yang terjadi dalam organisasi perlu melibatkan komunikasi yang berfungsi sebagai alat dalam mengubah dan mengarahkan persepsi maupun perilaku orang-

orang yang berkonfrontasi kepada redanya konflik yang terjadi.

Komunikasi organisasi menjadi kunci utama dalam kegiatan berorganisasi, hal ini karena komunikasi organisasi dapat dijadikan sebagai media bagi para pengurus dan anggota organisasi dalam menyampaikan perintah, nasihat, informasi, kritik, saran maupun ide-ide (Selain itu, Komunikasi organisasi memiliki peran sebagai tumpuan yang artinya komunikasi selalu diutamakan dalam usaha peningkatan produktivitas dan peningkatan mutu dan kualitas kinerja pengurus maupun anggota organisasi.

Komunikasi organisasi juga memiliki peran sebagai alat utama dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada di dalam organisasi

komunikasi merupakan aktivitas mediasi yang kegiatannya berupa mendistribusikan secara ilokusi dan secara perlokutori untuk memperbaiki kendala yang membentuk dasar-dasar struktur organisasi . Keberhasilan komunikasi dalam meredam konflik menunjukkan bahwa komunikasi berperan integratif pada individu-individu yang berkonfrontasi.

Menurut Barnard dalam Hoy dan Miskel beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam membangun strategi jaringan komunikasi formal yaitu:.

1. saluran komunikasinya harus diketahui
2. salurannya harus menghubungkan semua anggota organisasi
3. jalur-jalur komunikasi harus sesingkat dan selugas-lugasnya
4. jaringan lengkap komunikasinya sebaiknya digunakan
5. setiap komunikasi harus diautentifikasi benar-benar berasal dari orang yang tepat yang menduduki jabatannya dan di bawah otoritasnya untuk mengeluarkan pesan yang bersangkutan

L. Fungsi Komunikasi dalam Meredam Konflik pada Organisasi

Berbicara mengenai komunikasi organisasi maka tak bisa lepas dari peranan dan status yang dimiliki setiap orang di dalam organisasi, berdasarkan peranan dan status itu pula akan menentukan bagaimana cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Jika pada masyarakat kita mengenali seseorang dengan peran dan status yang beragam, maka dalam organisasi keragaman tersebut dapat dilihat dari pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab berdasarkan potensi dan kompetensi masing-masing orang yang ada di dalam organisasi tersebut. Ketika jenis dan pembagian pekerjaan begitu banyak, beragam dan berbeda-beda, maka dibutuhkan suatu hubungan komunikasi yang terjalin dengan baik.

Komunikasi itu bisa terjadi antara seorang pimpinan dengan bawahan, antara bawahan dengan atasan, atau komunikasi sesama bawahan. Komunikasi diantara unsur-unsur organisasi itu penting untuk difungsikan secara maksimal. Setiap organisasi baik itu yang berorientasi komersial ataupun sosial, senantiasa melibatkan komunikasi yang memiliki empat fungsi sebagai berikut :

Fungsi Informatif: Organisasi sering dianggap sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Artinya, setiap anggota organisasi mempunyai kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang banyak, informasi yang berkualitas dan akses informasi yang cepat. Informasi-informasi yang diterima membuat anggota organisasi mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan kepastian, informasi dibutuhkan oleh orang-orang yang mempunyai kedudukan yang berbeda dalam organisasi. Orang-orang yang terlibat dalam manajemen memerlukan informasi dalam membuat kebijakan organisasi

dan untuk mengatasi konflik organisasi yang terjadi. Sedangkan orang yang berada dilini bawah dalam struktur organisasi

memerlukan informasi terkait jaminan keamanan, sosial dan kesehatan danlain-lain.

- (1) Fungsi Regulatif: Fungsi ini terkait dengan aturan-aturan yang ada di dalam organisasi. Terdapat dua hal yang dapat mempengaruhi fungsi regulatif ini, pertama, pemimpin atau orang-orang yang memiliki kewenangan dalam mengarahkan informasi yang akan disampaikan dan pesan regulatif berorientasi pada proses kerja;
- (2) Fungsi Persuasif: Pengelolaan organisasi dengan mengutamakan penggunaan wewenang ternyata tidak selalu efektif dalam usaha pencapaian tujuan. Berdasarkan fakta ini, maka seharusnya para pemimpin perlu mempertimbangkan fungsi persuasi ini dalam upaya mengarahkan bawahannya. Dengan fungsi persuasi tentunya dapat menimbulkan keikhlasan bawahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan optimal;
- (3) Fungsi Integratif; Organisasi seharusnya memfasilitasi saluran yang dapat membantu sumber daya manusia dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Terdapat dua saluran komunikasi yang perlu diperhatikan, yakni saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi informal. Saluran komunikasi formal berupa laporan kinerja, bulletin maupun majalah organisasi dan lainnya. Sedangkan saluran komunikasi informal berupa percakapan yang terjadi diluar jam kerja, kegiatan tour bersama danlainnya .

Berdasarkan peran-peran di atas maka komunikasi memiliki peran informatif sebagai sumber informasi-informasi yang dapat meredakan konfrontasi yang terjadi. Komunikasi berperan regulatif dalam menciptakan aturan-aturan yang disepakati bersama. Komunikasi juga memiliki peran persuasif dengan pesan-pesan yang bersifat membujuk orang-orang yang terlibat dalam konfrontasi agar mau berdamai. Komunikasi berperan integratif dengan menyatukan lagi kesalahfahaman yang terjadi sehingga dapat meredakan konflik yang terjadi di dalam organisasi. Komunikasi juga berperan dalam membangun loyalitas tenaga pendidik dan menjamin mutu Lembaga pendidikan .

Tolak ukur bagi jaminan kualitas pendidikan lebih diapresiasi sebagai sekolah yang menjamin masyarakat organisasinya nyaman dalam bekerja. Harmonisasi lingkup kerja tidak dapat dipisahkan dengan peningkatan mutu kinerja sekolah. Mutu sekolah adalah mutu semua komponen yang ada dalam sistem pendidikan, artinya efektivitas pesantren tidak hanya di nilai dari hasil semata, tetapi bersinergi dengan berbagai komponen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dengan mutu. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang menjamin lingkup kerja yang kondusif dengan peningkatan mutu berkelanjutan.

Komunikasi Organisasi Berbasis Teknologi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat fundamental bagi kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi bisa terjadi dimana saja, yang saat ini tidak lagi dibatasi tempat, ruang dan waktu. Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lain. Manusia ingin mengetahui sesuatu

baik mengetahui lingkungan sekitarnya, maupun ingin tau terhadap diluar lingkungannya, atau yang ingin mengetahui isi - isu sedang hangat di tengah - tengah masyarakat, negara dan dunia.

Dalam penerapannya, rencana strategis penggunaan teknologi komunikasi organisasi senantiasa diselaraskan dengan rencana strategis suatu organisasi, agar setiap penerapan teknologi informasi dapat memberikan nilai bagi organisasi tersebut. Dalam dunia keorganisasian tidak dapat kita pungkiri untuk penggunaan teknologi komunikasi tidak dapat lepas dari teknologi komunikasi dikarenakan peradaban manusia yang sekarang memasuki era dunia teknologi yang sering kita sebut dunia era digital serta dunia globalisasi salah satunya penyebabnya adalah perkembangan teknologi komunikasi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi sangat cepat dan memberikan dampak dalam peradaban manusia. Teknologi komunikasi sangat terbuka dan masuk dalam semua aspek aktifitas kehidupan manusia terutama kepada organisasi. Penyebaran ilmu pengetahuan dan berbagai informasi tidak bisa lagi dibendung, mudah menyebar keseluruh penjuru dunia, tanpa ada batasan jarak, waktu, dan ruang. Perkembangan teknologi komunikasi itu diantaranya adalah kehadiran internet dengan berbagai aplikasi yang menandai telah terwujudnya pergaulan dan komunikasi masyarakat dunia. Penggabungan teknologi komputer dan teknologi komunikasi telah menghasilkan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi organisasi. Pengaruhnya luar biasa dan meluas hingga merubah stigma bahwa dunia memasuki babak baru. Kemunculan dan keberadaan teknologi komunikasi “dunia Baru” ini kecil seperti bola yang mudah menggelinding, atau di ibaratkan segala informasi dan

komunikasi yang terjadi, seperti kita membalikkan telapak tangan artinya informasi dan komunikasi yang terjadi sangat mudah diperoleh, dimana manusia memanfaatkan dan menggunakan teknologi komunikasi dalam berorganisasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Oktarina Y, Abdullah Y. Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik. Deepublish; 2017 Dec 27.
2. Nasrullah R. Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia): Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Media Group. 2014.
3. Robbins SP, Judge TA, Angelica D, Resthi W. Perilaku Organisasi I: Organizational Behavior.
4. Novianti E. Pola Komunikasi Pasangan Antaretnik Sundaminang di Bandung. Jurnal Kajian Komunikasi. 2014 Dec 1;2(2):161-72.

5. Marhaeni F. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
6. Siregar NS. Interaksi Komunikasi Organisasi. Jurnal Ilmu Sosial. 2012 Apr;5(1):2085-0328.
7. Rahmania NZ, Pamungkas IN. Komunikasi interpersonal komunitas online [www. rumahtaaruf. com](http://www.rumahtaaruf.com). Jurnal Manajemen Komunikasi. 2018;3(1):51-66.
8. Buku A. 5. Effendy, Onong Uchjana Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Cetakan.
9. Deddy M. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2002.
10. Sihombing MU. Mega Pengaruh Komunikasi Melalui Grup Whatsapp Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Grandhika Medan. Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi. 2017;1(1):33-42.
11. Sari AW. Pentingnya Ketrampilan Mendengar dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial. 2016 Mar 30;2(1).
12. Siregar FA, Usriyah L. Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan). 2021 Dec 31;5(2):163-74.
13. Wijayanti YT. Manajemen Konflik Organisasi dalam Perspektif Islam. Profetik: Jurnal Komunikasi. 2015;8(1).