

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pastian atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.¹

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencangkup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum. Kemudian mereka menambahkan satu dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi di antara sesama anggota organisasi yang berupa pertukaran secara informal mengenai informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi.²

¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi Cet. 14* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 68-69.

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi Cet. 14*, 66.

Max Weber mengemukakan bahwa organisasi merupakan pengaturan dan penyusunan bagian tertentu hingga menjadi satu kesatuan, sehingga menjadi satu kesatuan yang teratur dan gabungan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.³

Menurut Goldhaber, Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah yaitu mengandung 7 konsep kunci yaitu:

a. 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.

b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang objek, orang, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan.

Klasifikasi pesan dalam bahasa dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu verbal dan non verbal. Dimana pesan verbal dalam organisasi berupa: surat, memo, percakapan, dan pidato. Sedangkan pesan non verbal dalam organisasi bisa berupa: bahasa gerak tubuh,

³ H. Rocharat Harun, Ir., M.Ed., Ph.D., *Komunikasi Organisasi* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), 37.

sentuhan, ekspresi wajah, dan lain-lain. Pesan yang dimaksud adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang sesamanya terjadi melewati suatu jalan kecil yang dinamakan jaringan. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi.

d. Keadaan saling bergantung

Keadaan yang saling bergantung merupakan keadaan yang saling bergantung 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 kepada seluruh sistem organisasi

e. Hubungan

Konsep organisasi adalah hubungan, karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain melalui jaringan yang mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan yang perlu dipelajari.

f. Lingkungan

Lingkungan adalah suatu 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. Yang termasuk lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi dan komponen organisasi lainnya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi pelanggan, leveransir, saingan dan teknologi.

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, maka mereka melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghaapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.⁴

Dengan merujuk dari mengenai komunikasi dan organisasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah pengaturan dan penyusunan bagian tertentu hingga menjadi satu kesatuan, sehingga menjadi satu kesatuan yang teratur dan gabungan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi Cet. 14*, 67.

2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri, ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Di bawah ini akan dijabarkan dua fungsi tersebut yakni:

a. Fungsi Umum

- 1) Untuk menyampaikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana cara melaksanakan suatu pekerjaan yang biasa disebut sebagai *job description*.
- 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) Komunikasi organisasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengemukakan pendapat.
- 4) Komunikasi memiliki peran dalam menetapkan pembagian tugas, penetapan hierarki antara atasan dan bawahan, penentuan tingkat kekuasaan dan wewenang, serta pengaturan pendekatan terhadap sejumlah individu.⁵

Selain itu, komunikasi juga memainkan peran penting dalam merancang strategi untuk memanfaatkan sumber daya manusia, mengalokasikan personel, mesin, serta menerapkan metode dan teknik dalam konteks organisasi.

⁵ Ruliana Poppy, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus* (Jakarta : Rajadrafindo Persada, 2014), 26.

b. Fungsi Khusus

- 1) Mengajak karyawan untuk aktif terlibat dalam isu-isu organisasional dan mengimplementasikannya melalui tindakan konkret di bawah arahan atau petunjuk tertentu.
- 2) Mendorong karyawan untuk menciptakan serta mengelola hubungan antar sesama guna meningkatkan produk organisasi.
- 3) Memberikan karyawan kemampuan untuk mengatasi dan membuat keputusan dalam situasi yang ambigu dan tidak pasti.⁶

Berdasarkan penjelasan mengenai fungsi komunikasi organisasi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari komunikasi organisasi adalah meningkatkan proses penyampaian pesan di antara anggota organisasi terkait pekerjaan. Fungsi ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dan efektivitas jalannya tugas dan tanggung jawab di dalam organisasi. Pentingnya komunikasi organisasi tidak hanya terbatas pada lingkup internal organisasi, tetapi juga mencakup aspek eksternal. Melalui komunikasi organisasi yang baik, anggota organisasi dapat memahami peran masing-masing, pembagian tugas, serta arah dan tujuan organisasi. Dengan demikian, peran strategis komunikasi organisasi dalam menjaga keteraturan dan produktivitas organisasi, tidak hanya di dalam internal organisasi tetapi juga dalam interaksi dengan pihak eksternal.⁷

⁶ Ibid, 27

⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi Cet. 14*, 32.

B. Teori Sistem

Teori Sistem oleh Daniel Katz dan Robert L. Kahn, bahwa organisasi dapat dikonseptualisasikan sebagai sistem kompleks yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Mereka menekankan pentingnya memahami bagaimana elemen-elemen seperti individu, kelompok, struktur formal, dan budaya organisasi saling terkait dan berkontribusi terhadap keseluruhan sistem. Kontribusi utama dari teori ini adalah menyediakan kerangka kerja untuk menganalisis dinamika organisasi, adaptasi terhadap perubahan lingkungan, serta interaksi yang kompleks antara berbagai elemen dalam internal organisasi.⁸

Sistem ini terdiri dari berbagai komponen, seperti individu, kelompok, struktur formal, dan budaya organisasi, yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Teori ini menekankan pentingnya memahami bagaimana elemen-elemen dalam organisasi saling terkait dan memberikan kontribusi terhadap keseluruhan sistem. Masing-masing komponen organisasi tidak berdiri sendiri, melainkan saling mempengaruhi satu sama lain. Kontribusi utama dari Teori Sistem adalah menyediakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis dinamika organisasi. Teori ini membantu memahami bagaimana organisasi beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, serta mengkaji interaksi yang kompleks antara berbagai elemen di dalam organisasi.⁹

⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi Cet. 14*, 47.

⁹ Dr. Fory Armin Naway, *Komunikasi dan Organisasi Pendidikan* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2017), 41.

Dengan memahami organisasi sebagai sebuah sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling terkait, para pemimpin dan manajer dapat mengambil keputusan yang lebih komprehensif dan efektif dalam mengelola organisasi.

a) Prinsip-Prinsip Utama Teori Sistem Katz dan Kahn

1. Organisasi sebagai Sistem Terbuka

Organisasi adalah sistem terbuka yang terus-menerus berinteraksi dengan lingkungannya. Ini berarti bahwa organisasi menerima input dari lingkungan eksternal, mengubahnya melalui proses internal, dan mengeluarkan output kembali ke lingkungan eksternal.

2. Interaksi dan Interdependensi

Berbagai bagian dalam organisasi saling berinteraksi dan saling bergantung. Perubahan dalam satu bagian organisasi akan mempengaruhi bagian lainnya. Ini mencerminkan konsep bahwa organisasi adalah sebuah jaringan hubungan yang kompleks.

3. Aliran Informasi dan *Feedback*

Informasi mengalir di seluruh sistem organisasi, dan *feedback* digunakan untuk mengatur dan menyesuaikan proses internal agar organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Feedback ini dapat bersifat positif untuk memperkuat proses atau negatif untuk mengoreksi dan mengarahkan ulang proses.

4. Equifinality

Prinsip equifinality menyatakan bahwa ada berbagai cara atau jalur yang dapat digunakan organisasi untuk mencapai tujuannya. Tidak

ada satu cara terbaik, dan berbagai metode dapat efektif tergantung pada konteksnya. Organisasi dapat mencapai tujuan yang sama melalui kombinasi input dan proses yang berbeda-beda.

5. Homeostasis dan Dinamika

Organisasi berusaha untuk mencapai keseimbangan (homeostasis) dalam menghadapi tekanan dan perubahan. Namun, organisasi juga harus dinamis dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan untuk bertahan dan berkembang. Organisasi perlu melakukan adaptasi dan inovasi untuk tetap relevan dan bersaing di lingkungannya yang selalu berubah

6. Batas Sistem (*Boundary*)

Setiap sistem memiliki batas yang memisahkannya dari lingkungan eksternal tetapi memungkinkan pertukaran informasi dan sumber daya. Batas ini memungkinkan pertukaran informasi dan sumber daya antara organisasi dan lingkungannya. Batas sistem dapat berupa batas fisik, seperti gedung atau kantor, maupun batas konseptual, seperti visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. Batas sistem ini membantu organisasi mempertahankan identitas dan keunikannya, serta mengatur interaksi dengan pihak luar.¹⁰

¹⁰ Amirullah, *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*, (Bogor: Mitra Wacana Media, 2019), 32-42.