

## **Aliran informasi dalam organisasi perpustakaan**

**Abdul Karim Batubara**

### **Abstract**

*Building a good organization is built through interaction or communication between individuals as members. One thing that must be built is how the information can be received and disseminated properly and appropriately. Library as an unique organization of course have to have the right management in the stream information to fellow members of librarians and relevant parties in achieving the objectives of the vision and mission that has been set.*

*Key words : Information ,Library, Librarian*

### **A. Pendahuluan**

Organisasi perpustakaan merupakan salah satu persoalan yang menarik dikaji, mengingat kegiatan manajemen organisasinya tergolong kegiatan yang “unik” sebagai perpaduan dari ilmu, keterampilan, bakat dan seni. Alasan lainnya ialah pelaku organisasi seperti pustakawan umumnya berasal dari kelompok yang disebut dengan manusia kreatif, inovatif, semangat dan dinamis.

Pada dasarnya suatu organisasi terdiri atas dua unsur sumber daya yaitu teknis dan manusia. Sumber daya teknis terdiri dari bahan baku, peralatan dan modal. Sementara sumber daya manusianya dapat berupa ide, pikiran, ketrampilan dan perilaku kerja (termasuk komitmen dan motivasi). Dengan kedua hal tersebut organisasi mestinya bisa berjalan efektif. (Burhan Bungin, 2008: 274). Dalam organisasi perpustakaan sumber daya teknis terdapat buku, majalah, jurnal, internet dan sumber referensi lainnya sedangkan sumber daya manusiannya adalah para pustakawan.

Disisi lain ,komunikasi yang merupakan dasar untuk koordinasi dan interaksi sering dianggap remeh dan kecil peranannya dalam organisasi. Sekarang ini justru komunikasi merupakan elemen terpenting dalam organisasi dan manajemennya. Keberhasilan personal dan program sangat tergantung dari

keberhasilan komunikasi yang dilakukan para anggotanya. Baik dalam melakukan tugas sesama pustakawan atau pelayanan kepada pengguna, citra positif organisasi, maupun pencapaian tujuan internal organisasi dan hubungan yang baik antara anggotanya dan pengguna. (Deddy Mulyana, 2010).

Stephen W. Littlejon dalam bukunya Teori Komunikasi (2009:4) mengatakan bahwa dipandang sebagai sentral/pusat bagi keseluruhan dari enam elemen dalam manajemen organisasi, yaitu: ukuran organisasi (*size*), keterkaitan tindakan (*interdependent actions*), konteks tempat dan waktu (*bounding in space and duration*), kondisi sumber daya (*input of resources*), komunikasi (*communication*), dan target hasil (*output of organization*).

Komunikasilah yang mempertemukan antara tujuan organisasi dengan target hasil yang dicapai, komunikasi berfungsi untuk mengadaptasikan perubahan yang terjadi dalam organisasi juga pengaruh eksternal dan terakhir komunikasi berfungsi membina hubungan antar anggota organisasi sehingga mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Kondisi ini sangat jelas dipahami bahwa komunikasi merupakan kunci utama menjalankan suatu organisasi. Organisasi tidak akan berarti bila tidak didukung dengan komunikasi yang tepat. Dengan sendirinya, komunikasi organisasi menjadi lebih menarik untuk diangkat ke permukaan. Tulisan ini akan menjelaskan mengenai proses komunikasi organisasi yang bersifat internal dan eksternal. (Aminullah, 2014).

Adapun yang menjadi fokus pembahasan dalam kajian ini merupakan aliran komunikasi dalam organisasi baik secara internal maupun eksternal dalam organisasi perpustakaan. Dalam hal ini perlu dilihat kembali bagaimana bentuk dan perkembangan aliran komunikasi dalam organisasi. Pembahasan ini juga akan menjawab tentang aliran komunikasi bawahan dengan atasan dan juga sebaliknya yang terbentuk dalam sebuah organisasi. Selain demikian juga memaparkan aliran komunikasi dari sebuah organisasi dengan eksternal lainnya, seperti hubungan sebuah organisasi dengan masyarakat, organisasi

lain, juga dengan pihak pemerintah dalam sebuah negara bahkan hubungan internasional.

### **B. Pengertian Aliran Komunikasi Dalam Organisasi**

Wiryanto (2009:55) mengatakan bahwa komunikasi organisasi ialah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Sementara itu jalur komunikasi organisasi dapat berupa jalur vertikal (atas-bawah dan bawah-atas), horizontal (antara unit/satuan kerja yang sederajat/level), atau diagonal (komunikasi lintas unit/satuan kerja). (Alo Liliweri, 2007: 22).

R. Wayne Pace, (2013:170) mendefinisikan bahwa *Organization communication flow* atau aliran komunikasi organisasi merupakan pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan dapat berjalan.

Kesimpulan ini masih mengarah pada pendefinisian secara internal dengan mengesampingkan kondisi di sekitar organisasi. Elemen-elemen yang berada di sekitar organisasi termasuk bahagian yang tidak kalah pentingnya, mengingat eksistensi suatu organisasi juga sangat dipengaruhi oleh lingkungannya. Untuk lebih jelasnya, hal ini akan dipaparkan pada pembahasan berikutnya.

### **C. Aliran Informasi Dalam Organisasi Perpustakaan**

Berdasarkan ruang lingkupnya, komunikasi organisasi dapat dibedakan menjadi komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal (*internal communication channels*) ialah komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara

anggota organisasi atau perusahaan tersebut saja.

Aliran informasi dalam organisasi merupakan salah satu proses penguatan system manajemen yang sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi. Aliran informasi suatu keharusan yang perlu dijaga dan dirancang dalam sebuah organisasi untuk membina dan mengembangkan organisasi yang teguh dan terkontrol secara baik. (R. Wayne Pace, 2013: 170). Adapun yang perlu dipahami tentang aliran informasi dalam organisasi yaitu sifat aliran informasi, penyebaran pesan secara serentak, penyebaran pesan secara beruntun, pola aliran informasi dan peranan jaringan kerja komunikasi. Ini dapat dilihat dalam paparan berikut ini:

### **1. Sifat Aliran Informasi**

Informasi tidak mengalir secara harfiah. Kenyataannya, informasi bukan sebuah benda yang bergerak. Adapun yang terlihat sesungguhnya adalah penyampaian suatu pesan, interpretasi penyampaian tersebut dan penciptaan penyampaian lainnya. Konsep proses mengarahkan bahwa peristiwa-peristiwa dan hubungan-hubungan bergerak dan berubah secara berkesinambungan disebut dinamik yang melibatkan energi dan tindakan. (Wayne Pace, 2013: 171).

Aliran informasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses dinamik. Proses ini pesan-pesan diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan secara tetap dan berkesinambungan. Proses ini berlangsung terus dan berubah secara konstan. komunikasi organisasi bukanlah sesuatu komunikasi yang terjadi sesaat saja kemudian berhenti. Komunikasi organisasi terjadi sepanjang waktu.

R. Wayne Pace mengutip pendapat Guetzkow (1965) yang dapat dipahami bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan serentak, berurutan dan kombinasi antara serentak dan berurutan.

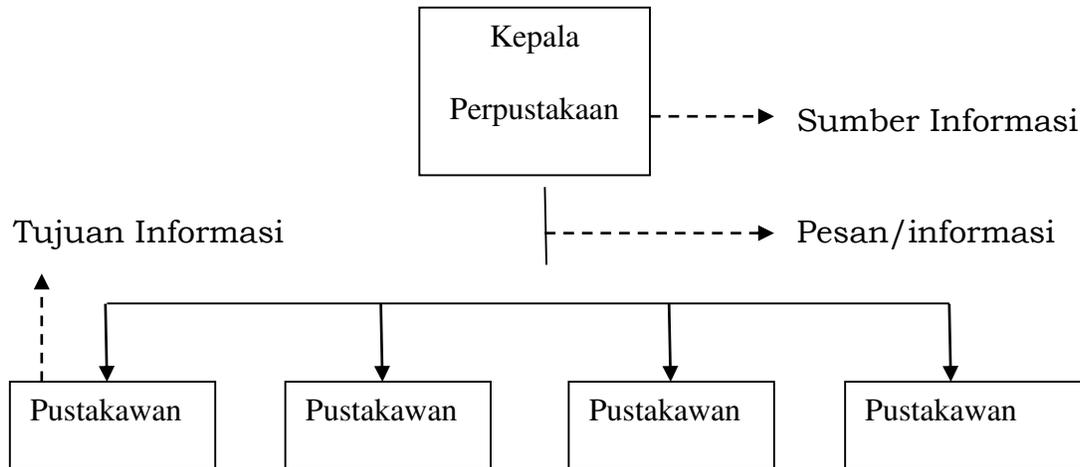
### **2. Penyebaran pesan secara serentak**

R. Wayne Pace (2013: 172) menyebutkan bahwa umumnya komunikasi organisasi berlangsung dari orang ke orang yang melibatkan sumber pesan dan penerima yang menginterpretasikan pesan sebagai tujuan akhir. Adapun

penyebaran pesan secara serentak yaitu penyebaran pesan yang dilakukan secara bersama dan pesan tersebut harus tiba di beberapa tempat yang berbeda pada saat yang sama. Penyebaran pesan tersebut memerlukan suatu rencana untuk menggunakan strategi atau teknik penyebaran pesan. Strategi dan teknik penyebaran pesan biasanya dipertimbangkan berdasarkan waktu dan media apa yang digunakan agar pesan tersebut dapat cepat diterima oleh si penerima pesan (Cees Leeuwi: 196)

Penyebaran pesan secara serentak memerlukan strategi atau teknik penyebaran pesan tersebut. Pola penyebaran pesan secara serentak biasanya dilakukan dalam bentuk persamaan ketika sedang rapat organisasi, mengirim memo kepada semua anggota organisasi. Namun pola ini masih membutuhkan waktu dan tempat yang tepat. Adapun sekarang ini pola penyebaran pesan secara serentak sangat mudah dilakukan dengan menggunakan pengiriman pesan melalui *hand phone*. Pola ini sangat cepat dan praktis serta tepat sasaran. Jika diandalkan penyampaian pesan ketika ada rapat organisasi maka tidak ada jaminan yang kuat untuk pasti dapat hadir semua peserta rapat. Sedangkan melalui memo, membutuhkan jasa pos atau asisten untuk mengantarkannya yang tidak terlepas dari butuh waktu perjalanannya.

Perkembangan media komunikasi juga member efek yang baik untuk menyebarkan informasi kepada semua anggotanya secara serentak menjadi lebih mudah dan praktis. Adapun bentuk penyebaran pesan secara serentak dapat dilihat gambar berikut.



Gambar 1. Bentuk penyebaran pesan secara serentak

### 3. Penyebaran pesan secara berurutan

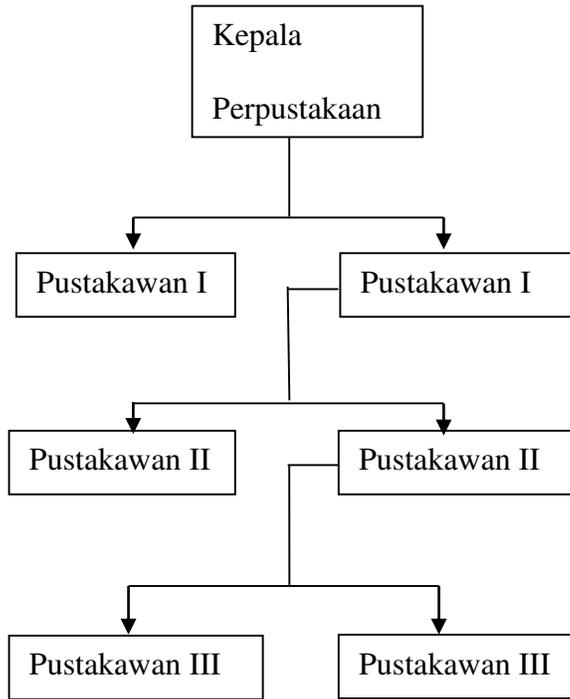
Haney (1962) mengemukakan bahwa penyampaian pesan berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama, yang pasti terjadi dalam organisasi, meliputi perluasan bentuk penyebaran diadik. Pola ini setiap individu penerima pesan pertama dari direktur menginterpretasikan pesan-pesan yang diterimanya kemudian meneruskan hasil interpretasinya kepada orang berikutnya dalam rangkaian tersebut, selanjutnya penerima tersebut menyampaikan lagi kepada bawahan berikutnya hingga sampai kepada yang paling bawah. (R. Wayne Pace, 2005: 173). Pola penyampaian pesan yang dilakukan secara berurutan dalam Islam dilakukan dalam sistim periwayatan hadis disebut dengan silsilah hadis, selain demikian juga dilakukan pada penyebaran tariqat dalam tasawuf yang disebut sebagai silsilah tariqat.

John M. Ivancevich (2005:136) menyebutkan Pola ini disebut “siapa berbicara kepada siapa”. Pola ini dilakukan dalam berurutan, informasi yang disebarkan membutuhkan waktu yang tidak beraturan. Pola ini tidak bisa digunakan untuk penyampaian pesan yang sangat terdesak.

Hal ini disebabkan terlambatnya sampai pesan. Adanya keterlambatan dalam penyebaran informasi akan menyebabkan informasi itu sulit digunakan

untuk membuat keputusan karena ada yang belum menerima informasi. Jika anggota yang disampaikan pesan lebih banyak maka membutuhkan waktu yang sangat lama.

Adapun bentuk penyebaran pesan secara beruntun dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Penyebaran pesan secara beruntun

#### 4. Pola Aliran Informasi

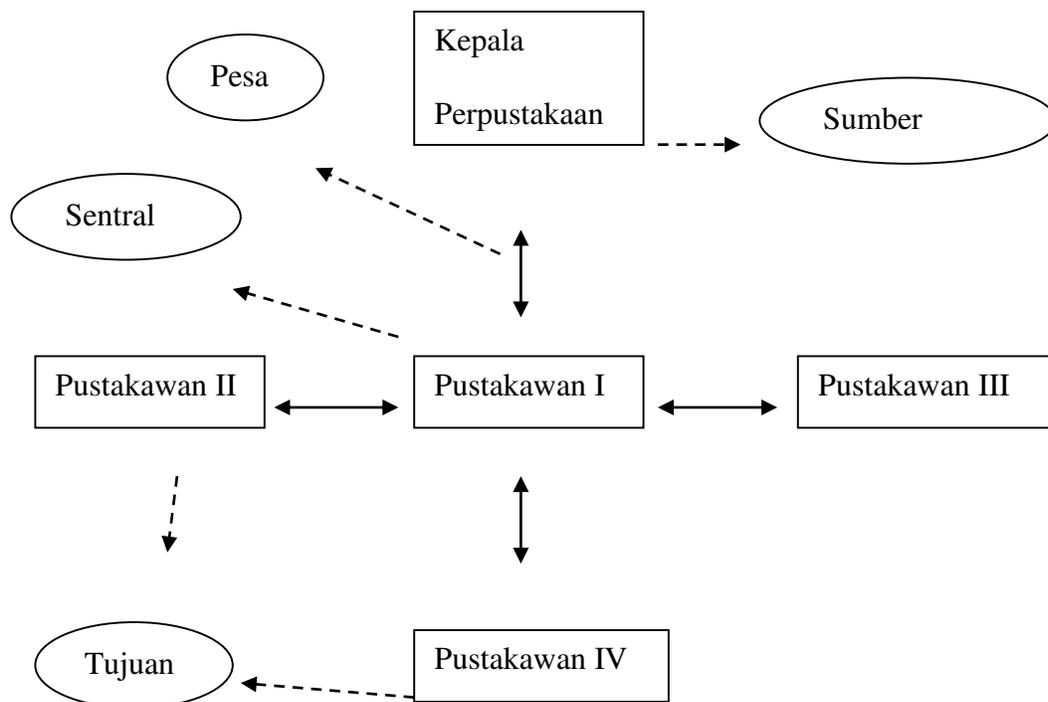
Umumnya organisasi formal menggunakan proses komunikasi berurutan untuk menghimpun dan menyebarkan informasi. Selain demikian penulis juga membahas pola khusus dalam aliran informasi yang berkembang dari kontak antarpersona yang teratur dan cara rutin pengiriman dan penerimaan pesan. Katz dan Kahn (1966) menunjukkan bahwa pola atau keadaan urusan yang teratur mensyaratkan bahwa komunikasi diantara para anggota sistem tersebut dibatasi.

Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai

konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi. Pola ini mengatur aliran informasi dengan cara sangat terbatas. (Stephen W. Littlejohn, 2009: 374). Sistem penyampaian informasi “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai dua pola yang berlawanan yaitu pola roda dan pola rantai. Adapun penjelasannya bisa dipahami dalam uraian di bawah ini:

a. Pola Roda

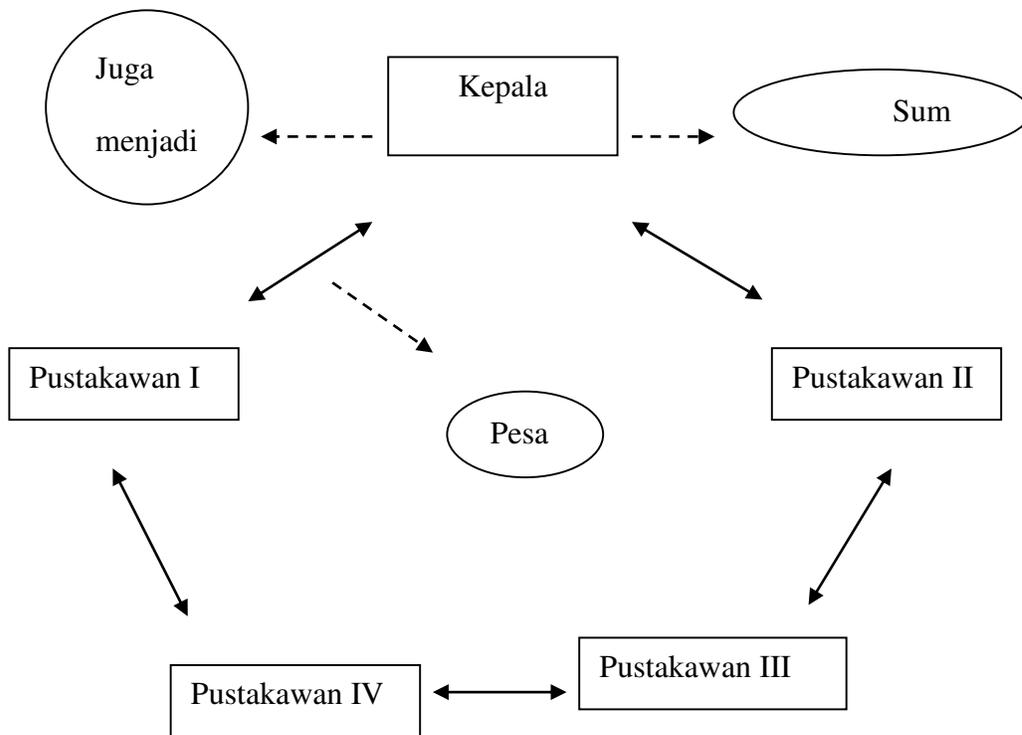
Pola roda adalah komunikasi yang berlangsung bergerak mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Posisi ini menerima dan menyampaikan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan anggota lainnya. Komunikasi seperti ini, biasanya dijalankan oleh bidang tertentu dalam suatu organisasi dapat berupa humas, pusat informasi atau lainnya. Untuk lebih jelas lihat gambar berikut ini:



Gambar 3. Pola aliran informasi bentuk roda

a. Pola Lingkaran

Pola lingkaran yaitu semua anggota berkomunikasi dengan lainnya hanya melalui satu jenis arah penyampaian pesan, ia hanya bisa menerima dan menyampaikan pesan pada satu jenis sistem saja, tidak dapat berhubungan dengan semua anggota organisasi. Demikian pula bahwa tidak ada anggota yang memiliki akses langsung terhadap seluruh informasi yang diperlukan untuk memecahkan persoalan. Dalam pola ini sumber pesan juga menjadi tujuan pesan terakhir dan tidak memiliki sentral pesan. Pola ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Pola aliran informasi bentuk rantai

**5. Peranan Jaringan Kerja Komunikasi**

Organisasi terdiri dari beberapa orang dalam jabatan. Ketika masing-masing jabatan mulai berkomunikasi maka berkembanglah keteraturan dalam kontak “siapa berbicara kepada siapa” yang dapat member peranan masing-masing jabatan tersebut. Jika ada individu yang menduduki jabatan sentral

seperti pola roda, maka jabatan tersebut mengharuskan menerima dan memproses informasi lebih banyak dari pada anggota lainnya. Posisi jabatan sentral perlu memiliki keterampilan dalam menangani informasi. Analisis jaringan telah mengungkapkan sifat-sifat khas sejumlah peranan jaringan komunikasi. (R. Wayne Pace, 2013: 176). Adapun peranan jaringan komunikasi ada tujuh yaitu:

a. Anggota Klik

Anggota klik adalah sebuah kelompok individu yang paling sedikit separuh dari kontakannya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya. Ada satu prasyarat keanggotaan klik adalah bahwa individu-individu harus mampu melakukan kontak satu sama lainnya, bahkan harus mampu dengan cara tidak langsung. Anggota klik terdiri dari individu-individu yang keadaan sekelilingnya memungkinkan kontak antar individu dan yang merasa amat puas dengan kontak-kontak tersebut. Anggota klik terdiri dari individu-individu yang memiliki alasan formal yang berhubungan dengan jabatan untuk melakukan kontak sekaligus juga mempunyai alasan informal yang bersifat antar pesona.

b. Penyendiri

Penyendiri adalah mereka yang hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya. Konsep penyendiri ini adalah relatif serta harus didefinisikan untuk setiap analisis jaringan kerja komunikasi biasanya didefinisikan jaringan kerja tergantung pada isi pesan. Beberapa anggota organisasi menjadi penyendiri bila berurusan dengan kehidupan pribadi pegawai-pegawai lainnya, tetapi anggota klik jelas apabila bila pesan-pesan berkenaan dengan perubahan dalam kebijakan dan prosedur organisasi.

c. Jembatan

Jembatan adalah seorang anggota klik yang memiliki sejumlah kontak yang menonjol dalam kontak antar kelompok, juga menjalin kontak dengan anggota klik lain. Sebuah jembatan berlaku sebagai pengontak langsung antara

dua kelompok pegawai. Jembatan pesan selain sebagai penyampaian dan penerima pesan juga rentan terjadi penyimpangan pesan terhadap semua kondisi yang menyebabkan kehilangan dan kerusakan informasi. Maka posisi jembatan pesan sangat berpengaruh dalam menerima dan menyampaikan pesan.

d. Penghubung

Penghubung adalah orang yang mengaitkan atau menghubungkan dua klik atau lebih, tetapi penghubung bukan anggota salah satu kelompok yang dihubungkan tersebut. Penghubung mengkaitkan satuan-satuan organisasi bersama-sama dan menggambarkan orang-orang yang berlaku sebagai penyaring informasi dalam organisasi. Peran penghubung dapat melancarkan dan menghambat aliran informasi. Penghubung mempunyai peran penting bagi berfungsinya organisasi secara efektif.

e. Penjaga Gawang

Menjaga gawang dalam organisasi merupakan mengendalikan satu bagian strategis dari satu saluran agar memiliki kekuatan untuk memutuskan setiap informasi yang mengalir. Selain demikian penjaga gawang juga disebutkan orang yang secara strategis ditempatkan dalam jaringan agar dapat melakukan pengendalian atas pesan apa yang akan disebarkan melalui system tersebut. Seorang penjaga gawang paling mudah dikenali dalam jaringan komunikasi berurutan, disebabkan informasi yang masuk dapat dikendali hampir dalam setiap hubungan.

f. Pemimpin pendapat

Pemimpin pendapat adalah orang tanpa jabatan formal dalam semua sistem sosial, yang membimbing pendapat dan mempengaruhi orang-orang dalam keputusan mereka. Mereka merupakan orang-orang yang mengikuti persoalan dan dipercaya orang-orang lainnya untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.

g. Kosmopolit

Kosmopolit merupakan individu yang melakukan kontak dengan dunia

luar, dengan individu-individu diluar organisasi. Kosmopolit menghubungkan para anggota organisasi dengan orang-orang dan peristiwa-peristiwa diluar batas-batas struktur organisasi.

#### **D. Arah Aliran Informasi**

Pembahasan tentang komunikasi organisasi, dalam pembahasannya sangat penting juga dibahas tentang informasi yang berpindah-pindah secara formal, baik dari seseorang yang mempunyai otoritas lebih tinggi kepada seseorang yang mempunyai otoritas lebih rendah dan juga sebaliknya. Adapun arah aliran informasi dalam organisasi merupakan sasaran informasi yang harus disampaikan dalam sebuah organisasi seperti gagasan, perintah, kritikan, saran, bimbingan kerja, laporan hasil kerja dan penugasan kerja. Aliran informasi ini sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi untuk tersruktur system kerja serta terorganisir dalam manajemen sebuah organisasi. Kuatnya atau tidaknya sebuah organisasi sangat tergantung pada manajemen yang kuat dan punya aliran informasi sasaran kerja yang baik. (Raymond McLeod (2008: 31).

Semua hal yang telah disebutkan diaplikasikan dalam bentuk komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, komunikasi lintas saluran, komunikasi informal dan pribadi. Adapun penjabarannya akan dijelaskan sebagai berikut.

##### **1. Komunikasi Vertikal**

###### **a. Komunikasi Vertikal dari Atas ke Bawah**

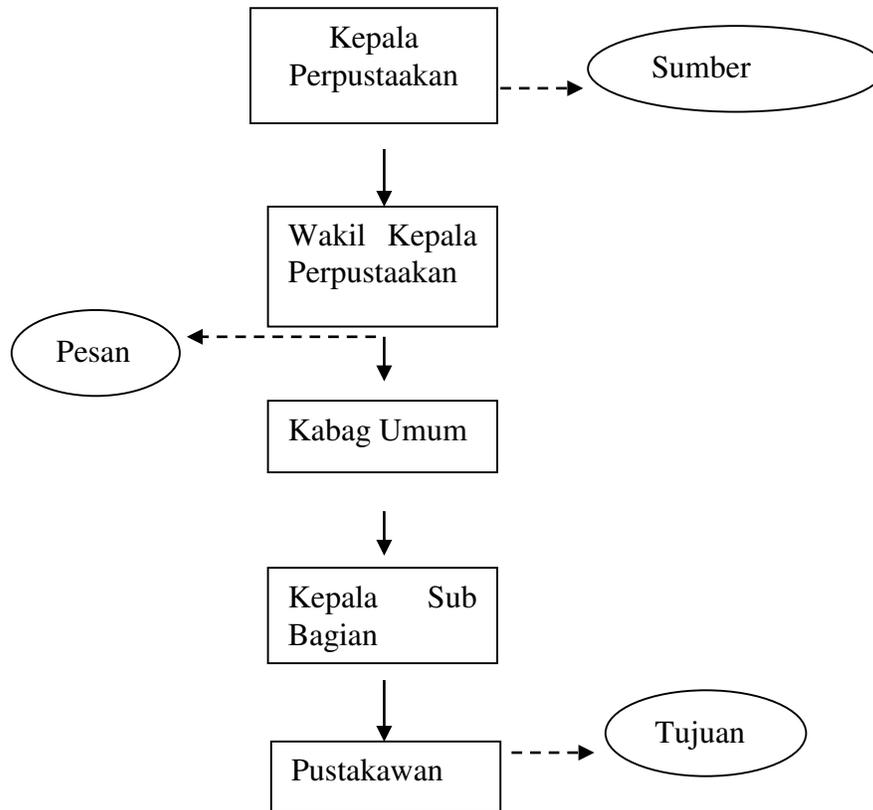
Tommy Suprpto (2009 : 114) mengatakan bahwa komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Aliran informasi ini biasanya disebut aliran informasi dari atasan kepada bawahannya.

Adapun jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan, antara lain :

- 1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- 2) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- 3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- 4) Informasi mengenai kinerja pegawai
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Para pegawai di seluruh tingkatan dalam organisasi perlu diberi informasi. Seorang atasan harus memiliki kualitas dan kuantitas setiap informasi yang diberikan karena dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat dalam pelaksanaan tugas oleh bawahannya. Seorang atasan harus memiliki informasi dari semua unit bawahannya dalam organisasi. Informasi yang disampaikan dari seorang atasan kepada bawahan tidaklah begitu saja disampaikan, utamanya mereka harus melewati pemilihan metode dan media informasi. Kriteria penyampaian informasi kepada para pegawai bawahannya ada enam kriteria yang sering digunakan yaitu ketersediaan, biaya, pengaruh, relevansi, respons dan keahlian.

Sedangkan metode yang sering digunakan para atasan untuk menyampaikan informasi kepada bawahannya ada empat metode yaitu tulisan saja, lisan saja, tulisan diikuti lisan dan lisan diikuti tulisan. Pada sisi lain dapat dipahami jika arah informasi dari atas ke bawah informasinya lebih tegas dan cepat ditanggapi oleh bawahannya karena biasanya digunakan dalam bentuk tugas kerja. Adapun bentuk arah aliran informasi dalam organisasi dari atasan kepada bawahan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. Arah aliran informasi dari atas ke bawah

**b. Komunikasi Vertikal dari Bawah Ke Atas**

Komunikasi keatas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. (Tommy Suprpto, 2009: 115) Semua pegawai bawahan dalam organisasi mempunyai alasan yang baik ataupun meminta informasi kepada seseorang yang otoritas kedudukannya lebih tinggi darinya. (R. Wayne Pace, 2005: 190). Misalnya suatu permohonan, bimbingan kerja dan lainnya. Pentingnya komunikasi dari bawah ke atas disebabkan beberapa alasan yang harus dipertimbangkan antara lain:

- 1) Aliran informasi keatas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.
- 2) Komunikasi keatas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima apa yang dikatakan kepada mereka

- 3) Komunikasi keatas memungkinkan –bahkan mendorong–omelan dan keluhan kesah muncul kepermukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
- 4) Komunikasi keatas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi kebawah.
- 5) Komunikasi keatas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.
- 6) Komunikasi keatas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah. Jika dilihat apa saja yang harus disampaikan informasi keatas, kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi keatas menyatakan bahwa penyelia dan manejer harus menerima informasi yaitu berupa:
  - 1) Informasi yang memberitahukan apa yang dilakukan bawahan, seperti laporan kerja, kemajuan, prestasi dan laporan target rencana kerja.
  - 2) Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang membutuhkan saran dan bimbingan dari atasannya.
  - 3) Memberi saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka, dan
  - 4) Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi (R. Wayne Pace, 2005: 191)

Komunikasi keatas dapat menjadi terlalu rumit dan menyita waktu dan mungkin hanya segelintir manejer organisasi yang mengetahui bagaimana cara memperoleh informasi dari bawah, hal ini disebabkan oleh berbeda status tingkatan. Meneger dapat melakukan secara bebas untuk mengontrol kinerja karyawan, sedangkan karyawan tidak bisa melakukan secara bebas untuk mengontrol menegernya. Dari beberapa hal tersebut alasan lain dapat dipahami

juga antara lain:

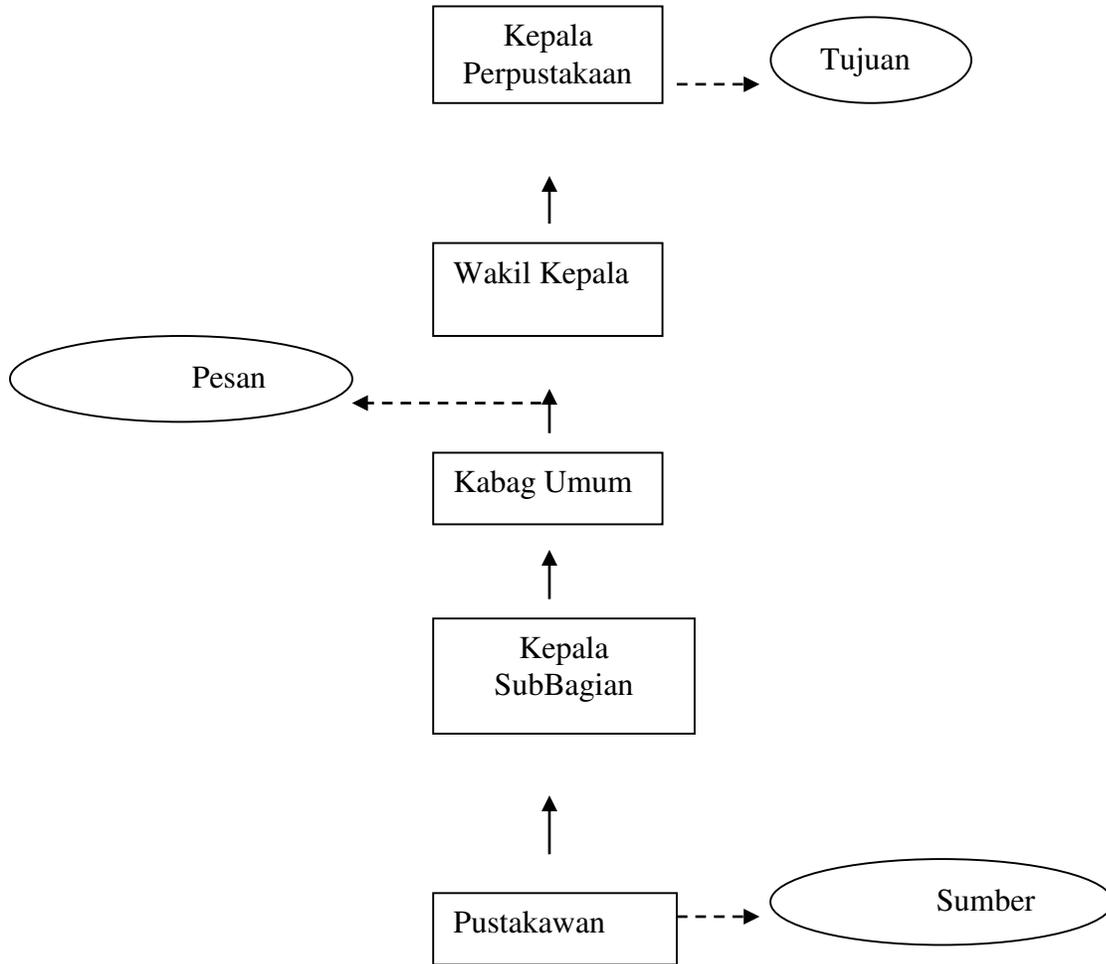
- 1) Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka.
- 2) Perasaan bahwa penyelia dan manajer tidak tertarik kepada masalah pegawai.
- 3) Kurangnya penghargaan bagi komunikasi keatas yang dilkaukan pegawai.
- 4) Perasaan bahwa penyelia dan manajer tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.

Adapun prinsip-prinsip arah aliran informasi ke atas menurut Planty dan machaver, sebagaimana dimaksudkan oleh R. Wayne Pace (2005) dapat dipahami ada tujuh prinsip sebagai pedoman program komunikasi keatas.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain;

- 1) Program komunikasi keatas yang efektif harus direncanakan.
- 2) Program komunikasi keatas yang efektif berlangsung secara berkesinambungan.
- 3) Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan saluran rutin
- 4) Program komunikasi keatas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkat yang lebih rendah.
- 5) Program komunikasi keatas yang efektif mencakup mendenngarkan secara objektif.
- 6) program komunikasi keatas yang efektif mencakup tindakan untuk menanggapi masalah.
- 7) Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi.

Adapun bentuk arus komunikasi ke atas dalam organisasi dapat dipahami pada gambar berikut.



Gambar 6. Arah aliran informasi dari bawah ke atas

## 2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara teman sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. (Sr. Maria Assumpta Rumanti, 2005: 148)

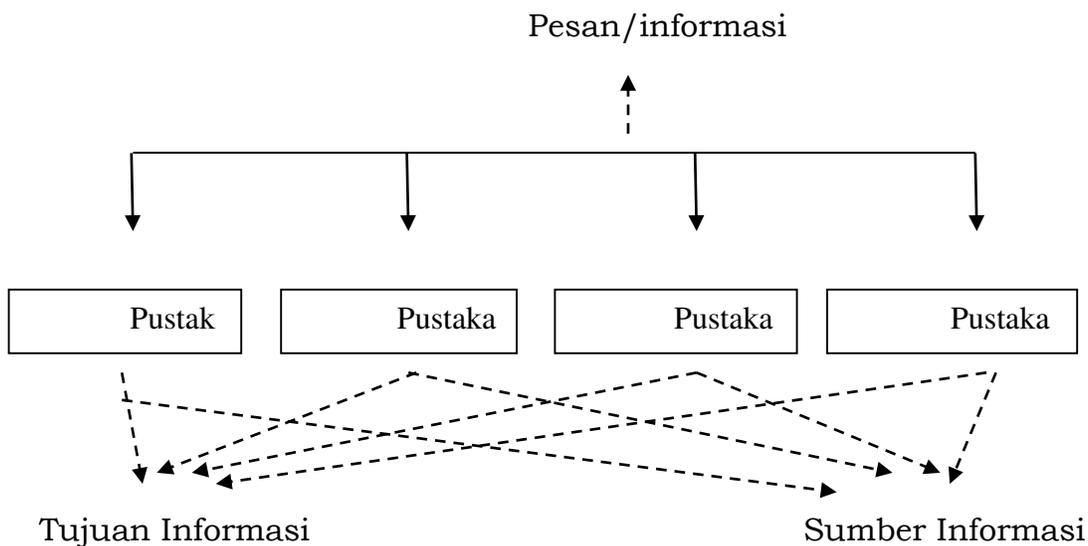
Jika dilihat pada sebuah universitas system ini didapatkan pada hubungan kerja antara ketua prodi dalam sebuah fakultas. Begitu juga komunikasi antar dosen dalam sebuah jurusan disebut komunikasi horizontal. Adapun tujuan dari komunikasi horizontal yaitu:

- a. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja

- b. Untuk berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
- c. Untuk memecahkan masalah
- d. Untuk memperoleh pemahaman bersama
- e. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan
- f. Untuk menumbuhkan dukungan antar pesona. (R. Wayne Pace, 2005: 196)

Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antar pesona. Bahkan bentuk komunikasi horizontal tertulis cenderung menjadi lebih lazim. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan social dan lingkaran kualitas.

Adapun hambatan yang biasanya dihadapi dalam komunikasi horinzontal disebabkan antara lain tidak ada kepercayaan yang pasti diantara teman sejawat kerja, ada perbedaan perhatian dari atasan kepada teman kerja dan persaingan populeritas antara teman kerja. Adapun bentuk komunikasi horizontal dapat dilihat pada gambar berikut:



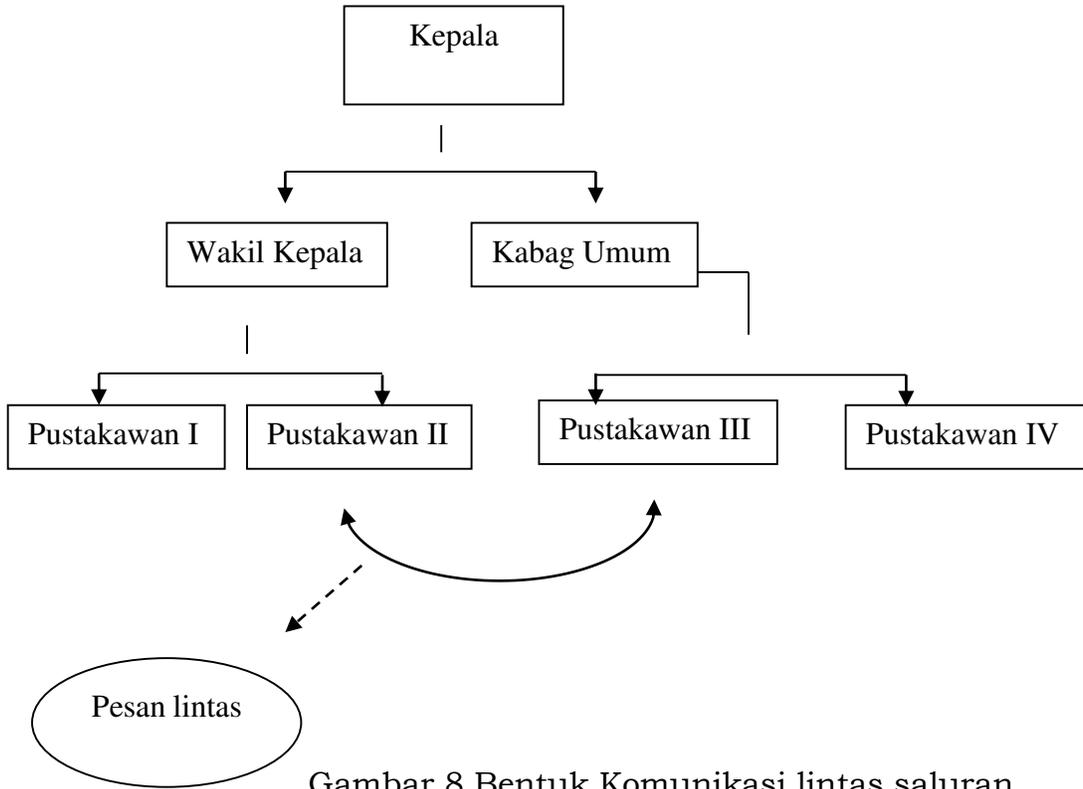
Gambar 7. Bentuk komunikasi horizontal

### 3. Komunikasi Lintas Saluran

Stephen P. Robbins, (2008:6) mengatakan Komunikasi lintas saluran merupakan penyampaian informasi rekan sejawat yang melewati batas-batas fungsional dengan individu lain yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan yang sama. .

Mereka melintasi jalur fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan ataupun bawahan mereka. Mereka tidak melewati otoritas lini untuk mengarahkan orang-orang yang berkomunikasi dengan mereka dan terutama harus mempromosikan gagasan-gagasan mereka. Namun mereka memiliki mobilitas tinggi dalam organisasi, mereka dapat mengunjungi bagian lain atau meninggalkan kantor mereka hanya untuk terlibat dalam komunikasi informal.

Biasanya komunikasi lintas saluran sangat aktif dalam berkomunikasi disebabkan rasa tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. Untuk terjaga otoritas kerja dan kendali kerja, maka orang yang terlibat dalam komunikasi lintas saluran harus dilakukan dua persoalan yaitu *pertama*, setiap anggota yang berkomunikasi lintas saluran harus meminta izin lebih awal dari atasan dan yang *kedua*, setiap pegawai yang terlibat dalam komunikasi lintas saluran harus member tahu setiap hasil pertemuan kepada atasannya masing-masing. Adapun bentuk komunikasi lintas saluran dapat dipahami sebagai berikut:



Gambar 8. Bentuk Komunikasi lintas saluran

#### 4. Komunikasi Informal/Pribadi

Informasi informal/personal merupakan informasi yang muncul dari interaksi diantara orang-orang, informasi ini tampaknya mengalir dengan arah yang tidak dapat diduga, dan jaringannya digolongkan sebagai selentingan (sesama teman dekat yang selentingan). Informasi yang mengalir sepanjang jaringan kerja selentingan terlihat berubah-ubah dan tersembunyi. (Tommy Suprpto, 2009: 115)

Dalam istilah komunikasi selentingan digambarkan sebagai metode penyampaian laporan rahasia tentang orang-orang dan peristiwa yang tidak mengalir melalui saluran perusahaan yang formal. Informasi yang diperoleh melalui selentingan lebih memperhatikan apa yang dikatakan atau didengar oleh seseorang daripada apa yang dikeluarkan oleh pemegang kekuasaan.

## **E. Penutup**

Dari seluruh uraian di atas, dapat diperoleh beberapa kesimpulan mengenai aliran komunikasi organisasi, antara lain bahwa Organization communication flow atau aliran komunikasi organisasi merupakan pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan dapat berjalan.

Komunikasi organisasi dilihat menurut ruang lingkungannya terbagi atas komunikasi internal (komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal) dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal berfungsi sebagai koordinasi dalam mencapai tujuan organisasi, sementara komunikasi eksternal dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

- Alo Liliwari, *Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya*, Cet. Ke-2, Yogyakarta: LkiS Yogyakarta, 2007
- Aminullah, Muhammad, dan Yusfriadi. *Aliran Komunikasi Organisasi: Komunikasi Internal dan Eksternal*. UINSU:Pasca Sarjana, 2014
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, 2005
- Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Cet. 3, Jakarta: Kencana, 2008
- Cees Leeuwis, *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*, terj: Imam Suharto, Cet. 10 Yogyakarta: Kanisius
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, 2010
- John M. Ivancevich, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jild. 1, terj: Gina Gania, eds. 7 Jakarta: Erlangga, 2005

- R. Wayne Pace, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terj. Deddy Mulyana, cet. VIII, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- Sr. Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Prektik*, cet. 3, Jakarta, Grasindo, 2005
- Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, jild. 2, terj: Diana Angelica, eds. 12, Jakarta: Selemba Empat, 2008
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Erlangga, Jakarta, 2005
- Stephen W. Littlejohn, *Teori Komunikasi*, terj: Muhammad Yusuf Hamdan, Jakarta: Selemba Humanika, 2009
- Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, cet. 1, Yogyakarta: Media Pressindo, 2009
- Wayne Pace R dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi meningkatkan Kinerjaperusahaan*, 2005
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasindo, 2009.