

ARAH ALIRAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA MEDIA LIFEPAL.CO.ID

Fajar Pahlawan dan Selvia Dewi Rahayu

Magister Komunikasi, Paramadina Graduate School

Email: fajar.pahlawan@gmail.com dan pingdera12@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima 2 Juni 2020

Diterima dalam bentuk revisi
15 Juli 2020

Diterima dalam bentuk revisi
20 Juli 2020

Kata kunci:

Komunikasi organisasi; Arah aliran informasi; Komunikasi ke atas dan Komunikasi ke bawah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui arah aliran komunikasi organisasi pada perusahaan Lifepal.co.id. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui buku-buku, literatur, brosur, website dan dokumen-dokumen lain yang relevan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari karyawan Lifepal.co.id yang meliputi atasan dan bawahan. Hasil penelitian menunjukkan dalam melakukan proses komunikasi organisasi, unsur pertama yang perlu ada yaitu komunikator atau orang yang menyampaikan suatu pesan. Bahwa di dalam proses komunikasi pemimpin selaku komunikator harus membuat pesan yang dapat di mengerti oleh komunikannya. Terdapat dua fenomena komunikasi yang terjadi di lapangan yaitu adanya komunikasi dalam konteks top-down dan komunikasi dalam konteks *bottom-up*. *Chief Marketing Officer* dalam hal ini sebagai Pimpinan Lifepal.co.id menggunakan beberapa metode yang digunakan dalam upaya berinteraksi dengan karyawan. Adapun komunikasi yang dilakukan yaitu melalui rapat, briefing, townhall Meeting, dan Via Telepon. Sedangkan komunikasi terhadap bawahan yang dilakukan yaitu Pengumuman.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi yang diikuti dengan berkembangnya penggunaan internet akhirnya memunculkan realitas yang bernama *new media* (media baru) (Pahlawan & Prabowo, 2020).

Komunikasi adalah suatu proses interaksi antara sesama makhluk tuhan baik dengan menggunakan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Arti dari komunikasi ini paling tidak mengikutsertakan dua orang ataupun lebih dengan memakai hal lain, berkomunikasi yang sering dilaksanakan oleh seseorang yaitu dengan lisan, tulisan ataupun sinyal-sinyal non verbal. Komunikasi pada dasarnya ialah

hal yang dipunyai peran penting di dalam kehidupan manusia.

Komunikasi terjadi dimana saja termasuk diantara atasan dan karyawan di dalam suatu organisasi yang kita kenal dengan komunikasi organisasi. Tersedianya komunikasi yang baik diantara pimpinan dengan bawahan bisa menyebabkan rasa tanggung jawab yang menampilkan moral kerja karyawan yang terdapat pada segi-segi komunikasi, akibat dari komunikasi menempati fungsi yang sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari dan juga didalam melancarkan jalannya suatu perusahaan.

Salah satu komunikasi yang ada adalah komunikasi interpersonal, komunikasi

adalah komunikasi umum, yang banyak digunakan oleh banyak masyarakat (Yuwanto, 2012).

Dikatakan komunikasi organisasi sebagai suatu sistem sebab didalam proses komunikasi organisasi akan mengikut sertakan para pimpinan ataupun atasan serta para karyawan yang saling berkomunikasi serta menyelenggarakan komunikasi yang bertahap yakni komunikasi dari atasan kebawah serta komunikasi dari bawahan ke atas maupun komunikasi antar bawahan. Proses komunikasi tersebut berjalan karena melibatkan semua pihak yang berkomunikasi.

(Fandeli, 2009) mengemukakan bahwa, dengan tersedianya komunikasi yang baik suatu organisasi bisa berjalan dengan lancar serta berhasil dengan itu sebaliknya, kurangnya ataupun kosongnya komunikasi organisasi bisa tidak lancar ataupun tidak rapih. komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi. Oleh sebab itu, para pimpinan organisasi serta para komunikator dalam organisasi perlu paham serta menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Dalam ikatannya dengan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan, arah aliran informasinya terdiri dari dua proses yaitu, *Top-down Communication* (komunikasi dari atas ke bawah) yakni komunikasi yang berjalan pada saat orang-orang yang ada pada tataran manajer ataupun supervisor mengirimkan pesan kepada bawahannya, dan *Bottom-up Communication* (komunikasi dari bawah ke atas) yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim atau menyampaikan pesan kepada atasannya. Komunikasi membawa orang-orang terlibat dalam organisasi tersebut untuk menghasilkan hubungan dan pengertian yang lebih baik antara atasan dengan bawahan, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi (Kaurdiansyah et al., 2020).

Komunikasi ke bawah dapat dilakukan menggunakan komunikasi lisan dan tulisan. Komunikasi lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal antara pimpinan dengan bawahan, atau pertemuan kelompok. (Kaurdiansyah et al., 2020) mengemukakan lima tujuan pokok komunikasi ke bawah (top-down), yaitu menyerahkan pengarahan ataupun perintah kerja tertentu, memberikan informasi kenapa pekerjaan itu harus dilakukan, memberikan informasi mengenai cara serta praktik organisasional, memberikan umpan balik penyelenggaraannya kerja terhadap para karyawan serta menampilkan informasi tentang bisang ideologi ataupun nilai-nilai perusahaan dalam memberi bantuan organisasi menanamkan pengertian mengenai tujuan yang ingin diperoleh.

Pemimpin memerlukan masukan dan dukungan dari para bawahannya dalam menyusun program-program yang relevan dalam perusahaan. Dalam upaya untuk menciptakan kondisi tersebut, maka pemimpin harus membangun komunikasi yang efektif antara dirinya dengan bawahan. Jika kemudahan dalam menyampaikan informasi dari karyawan ke perusahaan ini menjadi baik maka akan terjadi pula kelancaran informasi baik dari atas ke bawah (top-down) maupun sebaliknya yaitu dari karyawan ke manajemen perusahaan (bottom-up) agar keduanya berjalan sinergis menuju pencapaian cita-cita yang diharapkan.

Dari hasil pengamatan penulis, tergambar bahwa terdapat gejala pada pimpinan bahwa komunikasi dalam Lifepal.co.id melakukan proses komunikasi atas-bawah. Berdasarkan gejala-gejala yang penulis temukan melalui wawancara, terlihat bahwa terdapat adanya proses komunikasi top-down yang dilakukan oleh pimpinan dengan bawahan dalam memberikan nilai-nilai keutamaan perusahaan pada Lifepal.co.id dan juga adanya prinsip-prinsip kerja komunikasi organisasi dalam proses

komunikasitop-down dan bottom-up yang tercermin pada Lifepal.co.id.

Penelitian mengenai proses komunikasi berkaitan dengan karyawan sudah pernah dilakukan oleh Felina Susianti Sidabutar dengan judul “Komunikasi organisasi dalam membangun iklim supportiviness”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengkaji komunikasi organisasi dalam membangun iklim supportiviness.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, yaitu dalam penelitian sebelumnya difokuskan hanya untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam membangun iklim supportiviness. Sedangkan dalam penelitian ini difokuskan mengetahui arah aliran informasi komunikasi organisasi pada perusahaan Lifepal.co.id. Selain itu subjek penelitian juga berbeda, jika pada penelitian sebelumnya memilih Hotel Inna Garuda sebagai subjek penelitian, sedangkan dalam penelitian ini memilih Lifepal.co.id sebagai subjek penelitian.

1. Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi adalah salah satu bidang terpenting, akan tetapi juga beragam dalam kehidupan manusia. Manusia sangat terpengaruh oleh komunikasi yang dilaksanakan dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal ataupun yang tidak dikenal sama sekali. Istilah komunikasi ataupun communication asalnya dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang bermakna berbagi ataupun menjadi punya bersama. Kata sifatnya communis yang berarti umum ataupun bersama-sama. Oleh karena itu komunikasi menunjuk pada suatu cara yang memiliki tujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.

Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Pace et al., 2000) Komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak bagi kehidupan manusia, karena sepanjang waktu kita semua melakukan komunikasi.

Komunikasi adalah inti semua hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, mengurangi ketegangan dan menghilangkan konflik yang muncul. Komunikasi yang baik mendorong pencapaian hasil belajar yang optimal, dan untuk menciptakan komunikasi yang baik diperlukan kemampuan nalar (komunikasi menulis, membaca, berbicara, mendengar dan berpikir) (Purnama et al., 2019).

Menurut (Mulyana, 2015) definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

2. Arah Aliran Informasi Dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi secara umum memiliki dua jenis arah aliran informasi (Kaurdiansyah et al., 2020) yakni komunikasi ke bawah (Top-down) dan komunikasi ke atas (Bottom-up).

a. Komunikasi ke bawah (Top-down)

Proses komunikasi yang berlangsung dari taraf tertinggi dalam suatu kelompok ataupun lembaga ke tahap yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Pada saat pimpinan berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan cara kebawah ialah cara yang pada dasarnya diperhitungkan. Dalam banyak organisasi, komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi serta tidak akurat, misalnya terjadi dalam ungkapan yang sering kali dengar dari anggota organisasi bahwa tidak paham apa yang sesungguhnya terjadi. Kekhawatiran-khawatiran seperti ini menunjukkan adanya komunikasi yang tidak efektif serta butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan

pekerjaan mereka. (Ivancevich et al., 2007).

b. Komunikasi ke atas (Bottom-up).

Sebuah organisasi yang efektif memerlukan komunikasi ke atas sama jumlahnya dengan komunikasi ke bawah. Dalam kondisi misalnya ini, komunikator berada pada tahap yang lebih rendah dalam hierarki organisasi dari pada penerima pesan.

Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk menciptakan jalur komunikasi ke atas yang tidak formal.

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (bottom-up) berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju ke atas (pimpinan). Pesan yang ingin disampaikan asal mula berasal dari para karyawan yang kemudian disampaikan ke jalan yang lebih tinggi yang akhirnya sampai kepada pimpinan.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus agar dapat menguraikan secara lengkap fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang dimaksudkan agar paham fenomena mengenai apa yang dilalui oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, perspektif, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut (Ruslan, 2004) tujuan dari penelitian kualitatif adalah supaya memperoleh pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif sosial, pemahaman tersebut tidak di tentukan terlebih dahulu akan tetapi diperoleh sesudah melaksanakan penyelidikan terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian serta selanjutnya ditarik suatu garis kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan- kenyataan tersebut.

Mengenai unit analisis, (Yin, 2002) menjelaskan unit analisis berkaitan dengan masalah penentuan apa yang dimaksud dengan kasus dalam penelitian yang bersangkutan suatu problem yang telah banyak mengganggu peneliti diawal studi kasusnya, ada dua macam unit analisis dalam studi kasus yaitu, individu (bisa perorangan, seseorang, orang perorang) dan non individu (bisa kelompok, organisasi dan lembaga). Unit analisis pada penelitian ini adalah pemimpin Lifepal.co.id. Beliau mengetahui secara keseluruhan yang berkaitan dengan arah aliran informasi komunikasi yang ada di Lifepal.co.id. Untuk key informan dan informan, bahwa keduanya merupakan orang yang berkompeten dalam memberikan keterangan, informasi kepada penulis sehingga dapat memberikan saran kepada penulis tentang sumber-sumber yang dibutuhkan peneliti

Penulis menggunakan purposive sampling karena dalam menentukan key informan dan informan penulis hanya menetapkan orang-orang yang mengetahui dan terlibat dalam (Kriyantono & Sos, 2014) mengatakan sampling purposive merupakan teknik yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset. Sedangkan orang-orang dalam populasi tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sample.

Dalam sebuah upaya penelitian, upaya untuk mendapatkan data yang bermutu

merupakan sebuah keharusan karena kualitas data akan menjadi penentu kualitas penelitian. (Yin, 2002) mengenai pelaksanaan pengumpulan data yaitu “studi kasus berdasarkan atas enam bukti yang berlainan : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan dan perangkat-perangkat fisik”. Analisis data merupakan langkah-langkah yang akan digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Setelah mendapatkan data yang menjadi informasi dalam penelitian ini, maka selanjutnya penulis menentukan analisis data untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini. Analisis data menurut Patton yang dikutip oleh (Moleong, 2013) adalah “Proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar.” (h.103)

Hasil dan Pembahasan

Penulis menyimpulkan komunikasi organisasi menggambarkan pemimpin merupakan komunikator yang menyampaikan informasi kepada karyawan. Menurut key informan dan informan segala kegiatan perusahaan akan berjalan dengan baik apabila adanya komunikasi yang baik pula. Komunikasi organisasi memiliki peranan penting yang harus dilakukan dalam membangun perusahaan karena didalam komunikasi tersebut merupakan saran berinteraksi untuk menyampaikan pesan-pesan yang dapat membangun perusahaan.

Sesuai dengan hasil observasi penulis di Lifepal.co.id, karyawan Lifepal.co.id melakukan komunikasi dengan pimpinannya dengan baik, itu terlihat dari cara berkomunikasi Mas Okky dengan pimpinannya yang bisa berinteraksi secara terbuka sehingga tidak ada jarak antara karyawan dan pimpinan Lifepal.co.id.

Penulis menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting di dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam memberikan suatu pekerjaan ataupun dalam melakukan diskusi di dalam organisasi, karena merupakan sarana

penyampaian aspirasi terhadap masalah-masalah yang dihadapi serta relevansi dengan apa yang terjadi. Berjalannya sebuah organisasi itu sangat dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang efektif didalamnya.

Dari hasil wawancara penulis dengan key informan dan informan bahwa arah aliran informasi yang ada pada Lifepal.co.id adalah Komunikasi vertikal dimana pimpinan dan karyawan Lifepal.co.id saling berinteraksi untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tujuan yang ada dalam Lifepal.co.id, sehingga terciptanya motivasi karyawan untuk bekerja sesuai dengan nilai keutamaan perusahaan.

Proses komunikasi dalam konteks Top-down yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan seperti rapat, briefing, via telepon dan pengumuman, kegiatan itu dilakukan agar komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat terwujud. Sesuai dengan hasil observasi penulis di Lifepal.co.id, komunikasi dari bawah ke atas yang dilakukan karyawan kepada pimpinan Lifepal.co.id dilakukan melalui kegiatan yang biasa dilakukan seperti briefing, townhall meeting, dan surat tertulis, komunikasi tersebut terjalin dengan baik antara pimpinan dan karyawan sehingga terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Penulis Menyimpulkan bahwa terdapat aspek-aspek yang dilakukan pimpinan dalam melakukan kegiatan kerja yang sifatnya bottom-up. Dalam Lifepal.co.id, untuk mendapatkan input tentang kebijakan baru, kebijakan-kebijakan itu lahir dari bawah yang berupa masukan-masukan dan saran dari bawahan, dalam hal ini ialah konteks komunikasi ke atas. Bentuk kegiatan komunikasi ke atas dalam Lifepal.co.id antara lain komunikasi melalui pertemuan briefing pegawai, komunikasi melalui pertemuan dalam townhall meeting dan komunikasi melalui surat tertulis.

Dalam Lifepal.co.id, arah aliran informasi tersebut digunakan oleh pemimpin

untuk mencapai tujuannya dalam berkomunikasi. Arah aliran informasi yang digunakan untuk memberikan arahan atau informasi seputar pekerjaan mereka kepada karyawannya untuk menyelesaikan apabila ada kendala di lapangan yang dirasakan oleh karyawan. Komunikasi yang dilakukan Pimpinan Lifepal.co.id tidak harus selalu secara lisan atau tatap muka. Tetapi pengumuman dan melalui telepon salah satunya.

Berdasarkan hal tersebut penulis memahami bahwa komunikasi ke bawah (top-down communication) merupakan aliran informasi dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Komunikasi ke bawah digunakan oleh para pemimpin untuk mencapai tujuannya, seperti untuk memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada bawahannya, dan menentukan masalah-masalah yang perlu perhatian.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai bentuk-bentuk yang dilakukan pimpinan Lifepal.co.id dalam melakukan Komunikasi Top-Down kepada karyawannya dilakukan untuk memotivasi karyawan agar bekerja sesuai dengan nilai keutamaan perusahaan menggunakan kegiatan rapat, briefing, inspeksi mendadak, via telepon dan juga pengumuman.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai komunikasi bottom-up yang dilakukan oleh karyawan Lifepal.co.id dalam berkomunikasi dengan pimpinan. Penulis menemukan bahwa terdapat bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan oleh pegawai Lifepal.co.id terhadap pimpinannya dalam rangka untuk memberitahukan apa yang dilakukan bawahan mengenai pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang, menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.

Komunikasi itu dilakukan dengan berbagai kegiatan seperti briefing pegawai, inspeksi mendadak serta melalui surat tertulis yang dibuat oleh karyawan Lifepal.co.id.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Arah Aliran Informasi Komunikasi pada perusahaan Lifepal.co.id, Dalam melakukan proses komunikasi organisasi, unsur pertama yang perlu ada yaitu komunikator atau orang yang menyampaikan suatu pesan. Bahwa di dalam proses komunikasi pemimpin selaku komunikator harus membuat pesan yang dapat di mengerti oleh komunikannya.

Disimpulkan bahwa terdapat dua fenomena komunikasi yang terjadi di lapangan yaitu adanya komunikasi dalam konteks top-down dan komunikasi dalam konteks bottom-up. Chief Marketing Officer dalam hal ini sebagai Pimpinan Lifepal.co.id menggunakan beberapa metode yang digunakan dalam upaya berinteraksi dengan karyawan. Adapun komunikasi yang dilakukan yaitu melalui Rapat, Briefing, Townhall Meeting, dan Via Telepon. Sedangkan komunikasi terhadap bawahan yang dilakukan yaitu Pengumuman.

BIBLIOGRAFI

- Fandeli, C. (2009). *Prinsip-prinsip Dasar Mengkonservasi Lanskap*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2007). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kaurdiansyah, S., Dewi, R. S., & Sarmiati, S. (2020). Hambatan Dan Proses Komunikasi Blk Mukomuko Dalam Rekrutmen Dan Seleksi. *Media Bina Ilmiah*, 14(8), 3081–3094.
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2014). *Teknik praktis riset komunikasi*. Prenada

Media.

- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya*. Mosal.
- Mulyana, D. (2015). Medical Professionals As Effective Communicators. *Communication, 6*(2).
- Pace, R. W., Faules, D. F., & Mulyana, D. (2000). *Komunikasi organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pahlawan, F., & Prabowo, C. B. A. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Intensitas Penggunaan Smartphone Dan Interaksi Sosial Terhadap Perilaku Phone And Snubbing Karyawan Lifepal®. *Syntax, 2*(5).
- Purnama, D., Dewi, H., & Suminar, R. (2019). Hubungan Komunikasi Dosen Dengan Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Pengantar Akuntansi Di Universitas Pamulang Program Studi D-III Sekretari. *Syntax, 1*(6), 37.
- Ruslan, R. (2004). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yin, R. K. (2002). *Studi kasus: desain dan metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yuwanto, L. (2012). *Pengantar Metode Penelitian Eksperimen*. Dwiputra Pustaka Jaya.