

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Effendy dalam Silviani (2020, hlm. 28), komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang artinya sama". Kata "sama" berarti satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu. Menurut John B. Hoben dalam Mulyana (2007, 61) mengasumsikan bahwa komunikasi itu harus berhasil "Komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan".

Menurut Hovland juga mengungkapkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum *Public Opinion* dan sikap *Public Attitude* yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peran yang sangat penting.

Dalam pengertian khusus komunikasi, Hovland juga mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Jadi dalam berkomunikasi bukan sekedar memberi tahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator, akan tetapi seseorang akan dapat mengubah sikap pendapat atau perilaku orang lain.

Hal itu bisa terjadi apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif, yaitu komunikator dalam menyampaikan pesan-pesan harus benar-benar dimengerti dan dipahami oleh komunikan untuk mencapai tujuan komunikasi yang komunikatif tertentu (Silviani, Komunikasi Organisasi, 2020, pp. 28-29).

2. Komponen Komunikasi

Komunikasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan tertentu dalam mengirimkan pesan. proses dalam komunikasi terdapat beberapa unsur yang mutlak yang harus ada karena merupakan suatu bagian dari suatu kesatuan yang utuh apabila salah satu unsur tidak ada maka cara komunikasinya tidak akan bisa terjadi. Menurut (Aw, 2010, hal. 5) dalam kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan arti kata komponen adalah bagian dari

keseluruhan aspek yang membentuk suatu aktivitas atau kegiatan tertentu, dalam arti lain dari komponen adalah unsur jadi, hal ini juga yang mempengaruhi keberhasilan atau keefektifan dari komunikasi yang terjadi.

Komponen atau unsur komunikasi dalam hal ini ada empat komponen yang cenderung sama yaitu, Orang yang ingin mengirim pesan, pesan yang akan dikirim, saluran jalan yang dilalui dari si pengirim kepada si penerima, dan si penerima pesan. (Silviani, Komunikasi Organisasi, 2020, pp. 40-41) Demikian komponen komunikasi ada lima, yaitu:

a. Pengirim pesan

Pengirim pesan adalah Orang yang mengirim pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari si pengirim. Oleh karena itu sebelum mengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu suatu pesan yang akan dikirimkannya, Menciptakan pesan ialah menentukan arti yang akan dikirimkan kemudian menyediakan.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang disampaikan kepada penerima, bisa dalam bentuk verbal atau nonverbal. Pesan verbal bisa berupa tulisan seperti surat atau buku, serta lisan seperti percakapan langsung atau lewat telepon.

Sementara pesan nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan tubuh, ekspresi wajah, atau suara.

c. Saluran/media

Saluran adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Saluran ini dapat berupa media primer, seperti ucapan, bahasa, isyarat, dan gambar, yang langsung menerjemahkan pikiran dan perasaan manusia. Media sekunder, seperti televisi, handphone, dan radio, memerlukan alat tambahan untuk menyampaikan pesan dan melalui beberapa proses sebelum pesan sampai ke penerima.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah pihak yang menganalisis dan menginterpretasikan pesan, baik verbal maupun nonverbal, agar dapat dipahami. Penerima harus fokus pada pesan yang disampaikan agar dapat memberikan umpan balik yang tepat.

e. Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik adalah respons dari penerima pesan yang dikirim kembali kepada pengirim. Melalui umpan balik, pengirim dapat mengetahui apakah pesan telah dipahami sesuai dengan maksudnya. Jika pesan diinterpretasikan sama oleh penerima, komunikasi dianggap efektif.

3. Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Merumuskan tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar, yaitu pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas penting bagi kebutuhan kita. kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain (mulyana, 2007, p. 4). Berdasarkan rumusan tersebut komunikasi mempunyai tujuan isi dan tujuan hubungan, tujuan isi melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas tugas kita untuk memenuhi kebutuhan diri kita, sedangkan tujuan hubungan melibatkan pertukaran informasi mengenai hubungan kita dengan orang lain.

4. Teknik Komunikasi

Menurut Effendy (2001) dalam (Silviani, Komunikasi Organisasi 2020, 48) istilah teknik berasal dari bahasa Yunani yaitu *technikos* yang mempunyai arti keterampilan atau kecakapan. Dalam hal ini kecakapan atau keterampilan yang dimaksud adalah teknik berkomunikasi yang dilakukan oleh seorang komunikator ketika melakukan komunikasi. (Silviani, Komunikasi Organisasi 2020, 48) mengklasifikasikan empat teknik komunikasi yang bisa dilakukan oleh komunikator, yaitu:

a. Komunikasi informatif

Komunikasi informatif adalah penyampaian pesan kepada individu atau kelompok agar mereka mengetahui informasi tersebut. Teknik ini mempengaruhi pemahaman penerima dan biasanya bersifat satu arah, umum, serempak, serta melibatkan audiens yang beragam. Meskipun biasanya satu arah, teknik ini juga dapat digunakan dalam situasi individual, seperti dosen yang menyampaikan materi kepada mahasiswa.

b. Komunikasi persuasif

Komunikasi persuasif bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku penerima pesan dengan pendekatan halus dan membujuk secara psikologis. Teknik ini memicu kesadaran dan kerelaan penerima dengan perasaan senang. Agar efektif, komunikasi persuasif memerlukan perencanaan matang dan melibatkan komponen seperti komunikator, pesan, media, dan komunikan. Tujuannya bukan hanya membuat penerima memahami, tetapi juga menggerakkan hati dan menimbulkan emosi tertentu.

c. Komunikasi intruktif/koersif

Komunikasi instruktif, juga dikenal sebagai komunikasi koersif, menggunakan perintah atau ancaman yang memaksa orang untuk bertindak. Teknik ini sering

melibatkan menakut-nakuti atau menggambarkan risiko buruk, serta digunakan untuk memenangkan konflik atau perdebatan dengan menyerang argumen yang lemah.

d. Komunikasi manusiawi

Hubungan manusia atau human relations adalah komunikasi yang memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dan aspek psikologis, dengan tujuan mengubah sifat, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi ini bersifat interpersonal, melibatkan dialog antara dua orang atau lebih. Dalam menjalankannya, biasanya digunakan pendekatan emosional dan sosial budaya.

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat diketahui teknik dalam berkomunikasi yang dapat digunakan oleh komunikator, yang tentunya pemilihan tekniknya berdasarkan dari keterampilan atau kecakapan komunikator dengan melihat faktor-faktor yang ada, serta mempertimbangkan segala kemungkinan melalui teknik yang ada untuk melancarkan komunikasinya.

2. Media Komunikasi

Media komunikasi merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima. Secara etimologis, kata media berasal dari bahasa

latin, yaitu *medius* yang mempunyai arti perantara, tengah, ataupun pengantara. Di dalam konteks komunikasi, pemilihan media komunikasi yang tepat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penyampaian informasi. Menurut (Hardianto, 2020, p. 42) media komunikasi atau saluran komunikasi terdiri dari tiga jenis, yaitu:

a. Media lisan

Pesan disampaikan secara langsung oleh pengirim kepada penerima melalui percakapan langsung, telepon, atau konferensi. Pesan lebih cepat diterima dan mudah dimengerti karena penerima dapat merasakan nada bicara, gerak tubuh, dan ekspresi wajah.

1) Media tertulis

Pesan disampaikan dalam bentuk tulisan seperti surat, memo, laporan, atau catatan. Pesan ini lebih permanen dan tidak hilang seperti pada media lisan.

2) Media elektronik

Pesan disampaikan melalui perangkat elektronik seperti radio, televisi, email, dan media sosial. Media ini memungkinkan pesan disampaikan dengan cepat, sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu.

Berdasarkan teori tersebut, dapat diketahui bahwa, media komunikasi berperan sebagai saluran yang

digunakan untuk menyampaikan pesan, dan efektivitas penggunaannya tergantung pada situasi serta kondisi.

3. Hambatan Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen penting karena melalui komunikasi informasi dapat disampaikan, tugas dapat dikoordinasikan, serta hubungan kerja dapat dijalin dan dipelihara. Namun dalam prakteknya, komunikasi tidak selalu berjalan lancar. Terdapat berbagai hambatan komunikasi yang dapat mengganggu proses penyampaian pesan sehingga pesan yang diterima tidak sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pengirim. Hambatan-hambatan dibagi menjadi tiga macam menurut (Silviani, Komunikasi Organisasi, 2020, p. 67) yaitu hambatan teknis, hambatan semantic, hambatan manusiawi.

a. Hambatan teknis

Hambatan yang berkaitan dengan fasilitas dan peralatan komunikasi, seperti tidak adanya rencana yang jelas, kurangnya informasi, keterampilan membaca yang buruk, serta pemilihan media komunikasi yang tidak tepat.

b. Hambatan semantik

Terjadi ketika ada gangguan dalam penyampaian atau penafsiran ide atau pengertian, yang disebabkan oleh

pemakaian kata atau simbol yang dipahami secara berbeda dari maksud sebenarnya.

c. Hambatan manusiawi

Disebabkan oleh faktor-faktor pribadi, seperti emosi, prasangka, perbedaan persepsi, ketidakmampuan mendengar, hingga iklim psikologis dalam organisasi yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Ketiga hambatan ini menunjukkan bahwa masalah dalam komunikasi bisa muncul dari teknologi, pemahaman bahasa, atau faktor manusia itu sendiri.

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan sebuah sistem karena di dalam organisasi terdapat beberapa bagian yang saling tergantung antara satu dengan lainnya, apabila satu bagian terganggu maka akan mempengaruhi terhadap bagian yang lainnya. Istilah organisasi berasal dari bahasa Inggris, *organization* Syamsi (1994:13) menyatakan bahwa organisasi dapat diartikan dua macam, yaitu:

- a. Dalam arti statis, organisasi sebagai wadah kerja sama sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu;

- b. Dalam arti dinamis, organisasi sebagai suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Organisasi adalah hubungan pekerjaan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain dalam suatu kelompok demi terwujudnya pekerjaan tersebut (Olan Hendrick, 1985), artinya organisasi adalah suatu koordinasi sebuah sistem yang didalamnya terdapat hubungan antara setiap orang yang sama sama bekerja demi terwujudnya sebuah tujuan.

Everet M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang jabatan, dan pembagian tugas (silviani, 2020, p. 71). Dilihat dari beberapa teori para ahli yang menyatakan definisi organisasi, dapat dilihat bahwa ada 3 hal yang sama-sama dikemukakan yaitu: organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas, dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum.

Berdasarkan beberapa teori di atas tentang organisasi, dapat diketahui bahwa organisasi merupakan suatu Kumpulan orang di dalam struktur yang mempunyai tujuan yang sama dan saling berhubungan dalam mengkoordinasikan aktivitas di organisasi tersebut.

C. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dalam dunia organisasi atau perusahaan, komunikasi termasuk hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Baik dan tidaknya komunikasi dalam organisasi atau perusahaan dapat menentukan berkembang atau tidaknya organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan baik yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan, bawahan kepada atasan atau horizontal. Menurut Abdullah dalam Silviani (2020, 97), komunikasi organisasi juga mempunyai ciri-ciri antara lain, adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggotanya dalam organisasi atau perusahaan.

2. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah, untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan bersama. Sementara itu, (Alo Liliweri 2013, 372-373) menyatakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat.
- b. Membagi informasi kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi yang sama atas visi, misi, dan tugas pokok.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi berkaitan dengan perasaan dan emosi.
- d. Melakukan Tindakan koordinasi bertujuan mengkoordinasikan tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi.

3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi (Silviani, Komunikasi Organisasi, 2020, p. 108) Ada dua fungsi komunikasi organisasi, yakni fungsi umum dan fungsi khusus:

1. Fungsi Umum

- a. Komunikasi Organisasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagai atau keseluruhan hal yang berkaitannya dengan pekerjaan. terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya: *job description*.

- b. Komunikasi Organisasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contohnya: public relations, pameran, ekspo, dan lain-lain.
- c. Komunikasi Organisasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain, belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa, yang “dijual” atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.
- d. Komunikasi Organisasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando.

- b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.

4. Jenis Komunikasi Organisasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Sejumlah orang tersebut saling bertukar pesan dan pertukaran pesan tersebut dilakukan melalui jalan tertentu yang disebut dengan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya di antara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga di antara keseluruhan orang dalam organisasi. Menurut Muhammad jaringan komunikasi organisasi terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Komunikasi Formal

Pesan yang mengalir melalui jalan resmi dan ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal. Terdapat tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi yaitu komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, dan komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Dengan kata lain, dalam komunikasi formal berlangsung

pertukaran informasi yang bersifat resmi yang pada umumnya mengikuti pola hubungan diantara berbagai bagian di dalam organisasi. (Syaripudin, 2013, p. 57).

b. Komunikasi Informal

Jaringan komunikasi informal terbentuk tanpa memperhatikan struktur organisasi atas ke bawah bawah ke atas dan horizontal. Ada enam fungsi jaringan komunikasi informal, yakni memberikan konfirmasi atau penjelasan tambahan, memperluas pesan, mencatat informasi, mempertentangkan informasi, membagi informasi lebih luas dan melengkapi. Mengapa jaringan itu penting? Karena jumlah informasi yang dikirim lebih banyak, lebih cepat dan akurasi. (triyanto, 2014, p. 22).

5. Arah Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi Vertikal *Top Down* (dari atas ke bawah)

Dalam sebuah organisasi yang efektif, komunikasi ke bawah memiliki peran penting untuk menyampaikan informasi dari atasan kepada bawahan. Dalam konteks ini, komunikator berada pada posisi yang lebih tinggi dalam struktur organisasi, sedangkan penerima pesan berada di tingkat yang lebih rendah. Komunikasi ke bawah umumnya dilakukan dalam bentuk intruksi kerja, arahan, kebijakan, serta pemberian umpan balik terhadap

kinerja bawahan. Jika komunikasi ke bawah tidak berjalan, maka akan muncul kesalahpahaman, kebingungan, atau bahkan penurunan kinerja karena bawahan tidak memahami secara jelas apa yang harus dilakukan.

Menurut Ivancevich (2007:121) dalam (Hardianto, 2020, p. 111) mengemukakan bahwa komunikasi ke bawah yaitu komunikasi yang mengalir dari individu yang berada pada kependudukan lebih tinggi dalam organisasi kepada mereka yang berada pada kependudukan lebih rendah. Pendapat lain Menurut (Faules, 2006, p. 184), komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi berarti bahwa informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Ada lima jenis informasi yang biasanya dikomunikasikan oleh atasan kepada bawahan menurut Ivancevich (2007:121) dalam (Hardianto, 2020, p. 111) yaitu:

1. Intruksi Kerja

Berisi arahan langsung mengenai apa yang harus dilakukan oleh bawahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

2. Memo Resmi

Digunakan untuk menyampaikan informasi internal secara tertulis, baik berupa pemberitahuan, pengumuman, maupun keputusan yang harus diketahui dan dilaksanakan oleh bawahan.

3. Prosedur

Merupakan petunjuk langkah-langkah kerja yang harus diikuti agar pekerjaan dilakukan secara sistematis dan sesuai standar organisasi.

4. Manual Kerja

Panduan teknis yang menjelaskan cara menggunakan alat, sistem, atau proses tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan sehari-hari.

5. Pernyataan kebijakan kantor dan Publikasi Kantor

Informasi mengenai kebijakan, aturan, nilai-nilai organisasi, serta berbagai dokumen resmi yang menjadi pedoman dalam bertindak dan bersikap di lingkungan kerja.

b. Komunikasi Vertikal *Bottom Up* (dari bawah ke atas)

Dalam sebuah organisasi yang efektif, komunikasi ke atas memiliki peran yang sangat pentingnya seperti komunikasi ke bawah. Komunikasi ini terjadi ketika individu yang berada di posisi paling rendah dalam

struktur organisasi menyampaikan pesan atau informasi kepada atasan. Bentuk umum dari komunikasi ke atas meliputi penyampaian saran, diskusi, serta keluhan kesahan atau keberatan terhadap prosedur kerja yang ada. Apabila komunikasi ke atas tidak difasilitasi dengan baik, maka seringkali anggota organisasi mencari jalur informal untuk menyampaikan aspirasinya.

Ivancevich (2007:121) dalam (Hardianto, 2020, p. 111) mengemukakan bahwa komunikasi ke atas yaitu komunikasi yang mengalir pada individu dari hierarki kedudukan yang lebih rendah dalam struktur organisasi kepada mereka yang berada pada kedudukan lebih tinggi. Ada lima jenis informasi yang biasanya dikomunikasikan oleh bawahan kepada atasan menurut Pace (2005:190) dalam (Hardianto, 2020, p. 112) yaitu:

- 1) Memberi informasi berharga untuk pengambilan Keputusan oleh atasan dalam mengarahkan organisasi.
- 2) Memberitahu penyelia tentang persiapan dan penerimaan informasi oleh bawahan.
- 3) Mengungkap keluhan dan masalah sehingga penyelia memahami hambatan yang dihadapi pegawai di lapangan.

- 4) Menumbuhkan apresiasi dan loyalitas, dengan memberi ruang bagi pegawai untuk bertanya dan memberi masukan.
- 5) Membantu penyelia mengevaluasi pemahaman bawahan terhadap informasi yang disampaikan dari atas.
- 6) Membantu pegawai menyelesaikan masalah pekerjaan dan mempererat hubungan dengan organisasi.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal dalam Silvani (2020), adalah jenis komunikasi yang terjadi secara sejajar atau ke samping antara dua pihak dalam organisasi yang berada pada tingkat hierarki wewenang yang sama. Artinya, komunikasi ini tidak melibatkan hubungan atasan dan bawahan, melainkan terjadi di antara individu-individu yang memiliki status jabatan yang setara dalam struktur organisasi. Pendapat lain juga menegaskan bahwa komunikasi horizontal mencakup proses penyampaian informasi antara rekan kerja yang sama. Unit kerja ini meliputi individu-individu yang memiliki otoritas yang sama dalam organisasi dan berada di bawah pimpinan yang sama.

Jika dilihat dalam konteks organisasi di lingkungan kantor desa, komunikasi horizontal dapat terjadi dalam suatu jurusan yang merupakan unit kerja dimana semua staf bernaung dan dipimpin oleh seorang kepala desa. Interaksi dan komunikasi antara staf-staf dalam aliran tersebut merupakan contoh dari komunikasi horizontal.

Tujuan komunikasi horizontal berdasarkan penelitian dan pengalaman menurut (Faules, 2006, p. 195), menyatakan bahwa komunikasi horizontal muncul paling sedikit karena enam alasan, antara lain yaitu:

- 1) Untuk mengkoordinasikan penguasaan kerja.
- 2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
- 3) Untuk memecahkan masalah.
- 4) Untuk memperoleh pemahaman bersama.
- 5) Untuk mendamaikan, berunding, dan menggali perbedaan.
- 6) Untuk menumbuhkan dukungan antar pribadi

Bentuk situasi komunikasi horizontal sering terjadi dalam berbagai bentuk dan situasi, seperti rapat tim, interaksi antar rekan kerja, obrolan waktu istirahat, percakapan melalui telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial atau acara informal di lingkungan organisasi. Semua situasi ini menunjukkan bahwa komunikasi

horizontal tidak hanya bersifat formal, tetapi juga dapat terjadi dalam konteks informal yang turut berkontribusi pada kelancaran dan keharmonisan kerja sama dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa teori serta penjelasan di atas, dapat diketahui dalam organisasi aliran komunikasi yang terjadi terbagi menjadi tiga golongan, yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah merupakan komunikasi yang disampaikan oleh seorang atasan kepada bawahan, komunikasi ke atas merupakan komunikasi yang disampaikan oleh seorang bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang disampaikan oleh antar dua pihak yang berbeda dalam tingkatan yang sama dalam organisasi.

B. Kerangka Pikir

Organisasi adalah sekumpulan orang-orang yang terkoordinasi untuk mencapai sasaran atau bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi terdiri dari berbagai bagian dengan fungsi berbeda, tetapi semuanya memiliki tujuan yang sama dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini, kantor desa sebagai bagian dari pemerintahan tingkat paling bawah merupakan sebuah organisasi pemerintahan yang

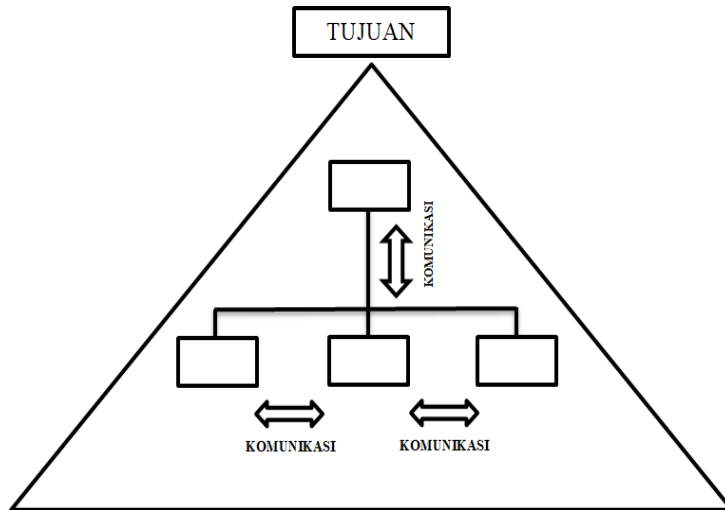
memiliki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat desa. kantor desa merupakan unit organisasi pemerintahan di tingkat desa mempunyai struktur organisasi tersendiri dengan tugas dan fungsi yang jelas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam struktur hierarkis antara kepala desa dengan perangkat desa lainnya seperti sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi, dan staf pelaksana. Setiap komponen yang ada dalam struktur organisasi kantor desa ini memiliki peran penting dalam menjalankan tugasnya masing-masing untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi desa, yakni memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta menjalankan roda pemerintahan desa dengan baik agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.

Hal yang sangat penting baik dalam menunjang tujuan organisasi atau dalam proses berorganisasi adalah pelaksanaan komunikasinya. Dalam konteks ini komunikasi mempunyai peranan yang amat penting dan strategis dalam organisasi, komunikasi yang efektif adalah kunci untuk menyampaikan informasi dengan baik dan memastikan semua tugas dalam organisasi berjalan sesuai harapan. Aliran komunikasi dalam kantor desa terjadi dalam bentuk komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah) dan horizontal. Dengan demikian, komunikasi yang baik akan menjadi pengikat antar anggota organisasi desa dalam

menjalin kerja sama dan meningkatkan kinerja pemerintahan desa secara keseluruhan.

Perlunya dilakukan penelitian tentang pelaksanaan komunikasi organisasi yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi yang terjadi dalam organisasi, yang dimana tidak terlepas dari proses komunikasinya, seperti apa saja yang dikomunikasikan, teknik yang digunakan dalam berkomunikasi, media yang digunakan dan lain sebagainya, peneliti juga akan meneliti apakah ada suatu hambatan dalam berkomunikasi dan bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, agar nantinya dapat memberikan gambaran bagaimana proses pelaksanaan komunikasi yang terjadi sehingga dari gambaran tersebut pihak yang berwajib dapat melakukan evaluasi agar komunikasi yang terjadi dapat efektif sehingga tujuan organisasi dapat tercapai seperti yang diinginkan.



Gambar 2. 1 Peran Komunikasi