

Kajian tentang Pengelompokan Komunikasi dalam Organisasi

Ivan Sunata

Institut Agama Islam Negeri Kerinci

Email: sunataivan@gmail.com

ABSTRACT

The aimed of this study was to explore the estimations of experts in the field of communication, focusing on grouping communication in organizations. The results of the study exposed that communication consist of two kinds; oral and written communication, verbal and non-verbal communication, formal and non-formal communication, upward, downward and sideways communication. Oral communication is directly communication done by the people, while written communication focuses on writing as a medium of communication. Verbal communication is less different with verbal communication; it emphasizes the sound (voice), while non-verbal communication is done by using symbols. Formal communication is communication that follows the organizational structure, while informal communication is a type of communication that is socially approved, and its orientation is not on the organization, but rather on the individual. Downward communication shows the flow of information from superiors or superiors to subordinates to state goals improve attitudes, form opinions and others. Upward communication is communication or messages conveyed from subordinates to leaders, while lateral communication is communication that flows between functions within an organization, needed for coordination and integration of different organizational functions.

Keywords: *Communication Grouping, Organization*

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk menggali dan mengeksplorasi pemikiran dan pendapat para ahli di bidang komunikasi tentang pengelompokan komunikasi dalam organisasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi dikelompokkan menjadi komunikasi lisan dan tulisan, komunikasi verbal dan non-verbal, komunikasi formal dan non formal, komunikasi ke atas, ke bawah dan ke samping. Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung sedangkan Komunikasi tulisan menitikberatkan pada tulisan sebagai media komunikasi. Komunikasi verbal tidak jauh berbeda dengan komunikasi lisan yang menekankan pada bunyi (suara), sedangkan Komunikasi non-verbal dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol. Komunikasi formal ialah komunikasi yang runut mengikuti struktur organisasi, sedangkan komunikasi informal sebagai jenis komunikasi yang disetujui secara sosial, dan orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih pada individu. Komunikasi ke bawah

menunjukkan arus informasi dari atasan atau pimpinan ke bawahan untuk menyatakan tujuan, memperbaiki sikap membentuk opini dan lain-lain. Komunikasi ke atas yaitu komunikasi atau pesan yang disampaikan dari anak buah kepada pimpinan sedangkan komunikasi ke samping adalah komunikasi yang mengalir antar fungsi dalam suatu organisasi, diperlukan untuk koordinasi dan integrasi fungsi-fungsi organisasi yang berbeda.

Kata Kunci: Pengelompokan Komunikasi, Organisasi

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia untuk tetap terhubung antara satu individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok. Sejatinya, Komunikasi hadir dan berkembang seiring dengan perkembangan manusia itu sendiri. Sebelum manusia mengenal tulisan, komunikasi dilakukan dengan menggunakan simbol dan gambar. Hal ini sering ditemui di gua-gua, dimana tempat berkembangnya peradaban manusia saat itu.

Seiring dengan perkembangan zaman, komunikasi dan teknologinya semakin berkembang. Manusia mulai mengenal tulisan dan semakin canggih lagi saat ini komunikasi bisa dilakukan dari jarak jauh, tidak hanya sebatas bertukar suara saja namun juga bisa bertatap muka secara virtual.

Para ahli di bidang komunikasi pun mencoba membagi dan mengelompokkan komunikasi. Misalnya komunikasi lisan dan tulisan, komunikasi verbal dan non verbal, komunikasi formal dan informal, komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping.

Penelitian tentang komunikasi dalam organisasi salah satunya pernah dilakukan oleh Ida Suryani Wijaya. Dia menyimpulkan bahwa kepuasan komunikasi berkorelasi dengan kepuasan kerja, artinya bila komunikasi seseorang di lingkungan kerjanya terjalin dengan baik, harmonis, saling memahami akan mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan atau anggota organisasi. Menurutnya kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya seperti teman sejawat, kebijakan dan promosi dari atasan dan sebagainya (Wijaya, 2013: 123).

Hasil penelitian Ida Suryani Wijaya tersebut kemudian penulis jabarkan dengan memformulasikan pengelompokan komunikasi dalam organisasi ke dalam empat kelompok seperti yang dijelaskan di atas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Lisan dan Tulisan

1. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan ialah bentuk komunikasi dengan mengucapkan kata-kata secara lisan (Kusumawati, 2016). Dalam praktiknya, komunikasi lisan dibedakan menjadi komunikasi lisan tatap muka dan komunikasi lisan non tatap muka.

Komunikasi lisan tatap muka mensyaratkan adanya kontak sosial antara komunikator dan komunikan, yaitu bertemu antara satu wajah dengan wajah dalam satu tempat. Sebaliknya komunikasi lisan non tatap muka terjadi bila orang yang terlibat dalam komunikasi (komunikator dan komunikan) tidak bisa bertatap muka di satu tempat dikarenakan jarak atau kesibukan. Maka untuk menjalin komunikasi diperlukan alat berupa telepon, *handphone* dan sebagainya.

Pada perkembangannya, komunikasi lisan tatap muka bisa dilakukan meski berjauhan (tidak berada di tempat yang sama), yakni melalui aplikasi video call atau teleconference. Maka komunikasi jenis ini dikategorikan sebagai komunikasi lisan tatap muka bermedia atau menggunakan media.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka komunikasi lisan dapat dibedakan menjadi: (a) Komunikasi lisan tatap muka; (b) Komunikasi lisan tatap muka bermedia; (c) Komunikasi lisan non tatap muka.

Sebagian besar komunikasi lisan terlibat langsung dalam manajemen komunikasi. Misalnya, jika seorang manajer tidak berbicara atau menjelaskan kepada tim penjualan, ini dapat menyebabkan perbedaan dalam tujuan dan pencapaian (Simamora, 2021).

Lebih jauh, Irwin dalam Soedarsono (2009) menjelaskan 10 (sepuluh) kemampuan dalam berkomunikasi yang perlu dimiliki oleh individu, yaitu:

- a. *Competence in listening and responding*. Kemampuan orang mencermati serta merespon informasi yang didapat dikala komunikasi berjalan sehingga dia bisa paham, mengevaluasi, serta mempertegas pengambilan keputusan untuk memberikan umpan balik (feedback) yang efektif.
- b. *Competence in overcoming reticence/shyness*. Keahlian orang menanggulangi rasa malu atau atmosfer kelu dikala berbicara, yang bisa terjalin di mana saja pada saat aktivitas komunikasi berlangsung.
- c. *Competence in being open and frank*. Keahlian orang menyampaikan inspirasi ataupun perasaan secara terbuka dalam aktivitas komunikasi sehingga cara komunikasi dapat berjalan efektif serta sukses.
- d. *Competence in establishing and sustaining a smooth pattern of interaction*. Keahlian orang menghasilkan kenyamanan atau suasana yang mengasyikkan, serta membangun kesadaran untuk berhubungan. Atmosfer semacam itu bisa membantu satu dan lainnya untuk saling menyenangkan dan terlibat aktif dalam proses komunikasi.
- e. *Competence in being assertive (not aggressive)*. Keahlian individu berbicara secara jelas menyortir buah pikiran maupun perasaan yang terjadi dikala proses komunikasi berjalan sehingga kesertaan individu dalam berinteraksi dapat berjalan dalam kondisi yang pasti.
- f. *Competence in questioning*. Kemampuan individu untuk bertanya saat terjadinya komunikasi, terutama dalam konteks kegiatan wawancara secara formal. Pertanyaan-pertanyaan diajukan secara langsung untuk mencari data dan informasi serta mengungkap ide atau gagasan, pendapat maupun perasaan. Bertanya adalah salah satu kemampuan seseorang untuk melakukan interaksi sosial dan mengkomunikasikan informasi, ide dan perasaan dalam satu hubungan.

- g. *Competence in understanding people from the "stories" they*. Keahlian pribadi menguasai buah pikiran ataupun pernyataan dikala berinteraksi. Dalam hal ini, semua interaksi dipengaruhi oleh nilai- nilai serta keyakinan masing-masing partisipan komunikasi. Mengenali nilai serta keyakinan menjadi dasar buat mempermudah interaksi ataupun hubungan antar pribadi.
- h. *Competence in negotiating and resolving conflict*. Keahlian pribadi menangani konflik serta memberikan solusi penyelesaian atas konflik itu. Bagi perusahaan- perusahaan besar, negosiasi penting dilakukan, di antaranya buat memperjelas posisi pekerjaan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dan tanggung jawab antara karyawan.
- i. *Competence in interpreting nonverbal behavior*. Keahlian pribadi menafsirkan sikap nonverbal dikala aktivitas komunikasi. Dalam praktiknya, banyak sekali pertukaran informasi ataupun penafsiran antar pribadi dilakukan dengan komunikasi nonverbal atau bahasa tubuh. Para pakar memperkirakan bahwa tiap kegiatan komunikasi, kesesuaian menginterpretasikan pesan sebagian besar dipertegas oleh sikap nonverbal antar pribadi sekira 60- 70% lewat gesture, gerakan tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, serta intonasi suara.
- j. *Competence in adapting communication behavior to suit the circumstances*. Keahlian pribadi menyesuaikan diri terhadap sikap yang terjalin dikala komunikasi berlangsung dengan melaksanakan interaksi yang sesuai dengan situasi (Simamora, 2021).

Dari sudut pandang Islam, beberapa keterampilan berkomunikasi secara lisan dijelaskan dalam al-Qur'an, yakni:

- a. Memperhatikan dan mendengarkan lawan bicara dengan baik (Q.S. Thoha/20: 65).
- b. Menggunakan retorika yang jelas dan singkat (Q.S. an-Nisa'/4: 46);

- c. Memilih kata-kata yang baik, lemah lembut dan tidak keras kepala (Q.S.Taha/ 20: 43-44 dan an-Naziat/79: 1819).
- d. Menghormati lawan bicara dan tidak merendahnya (Q.S. al-An'am/6: 108 dan al-Hujurat/49: 11) (Napitupulu, 2019).

2. Komunikasi Tulisan

Komunikasi tertulis ialah komunikasi yang dilakukan melalui sebuah tulisan seperti kegiatan surat menyurat, baik melalui pos, telegram, fax, e-mail dan sebagainya (Kusumawati, 2016) dengan kata lain adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan yang menggunakan tulisan sebagai sarannya (Yayah, 2011).

Beberapa contoh komunikasi tertulis misalnya: (a) seorang dosen mengirim pesan kepada editor jurnal bahwa tulisannya sesuai dengan ruang lingkup jurnal yang ditujunya. (b) Mahasiswa perantauan mengirimkan pesan, menanyakan kabar ibu dan keluarganya di kampung halaman. (c) Atasan mengirimkan surat teguran kepada bawahan kinerjanya tidak mencapai target, dan sebagainya.

Dalam literatur sejarah, budaya tulis pada awalnya hanya digunakan oleh kalangan penguasa, pemimpin agama, dan ilmuwan (Nurhakim, 2015). Mereka menulis tentang bentuk hukum atau hal-hal yang dianggap bernilai tinggi di masyarakat. Pada masa itu, hal ini terjadi karena tidak semua orang memiliki keterampilan menulis, sehingga kemampuan menulis merupakan keterampilan yang sangat berharga, dan penulis memiliki kedudukan yang luhur di mata penguasa.

Negara-negara paling awal yang menggunakan tulisan adalah bangsa Sumeria, Babilonia, dan Asyur di Timur Tengah. Diperkirakan mereka mengenal tulisan tersebut sejak 3000 SM (Nurhakim, 2015). Literatur sejarah lainnya menyebut manusia pertama kali menemukan tulisan pada zaman Mesolithikum bersamaan dengan penemuan besi (Istanto, 2000).

Pada 300 SM, bangsa Romawi mulai menggunakan lembaran kulit binatang untuk mencatat perdagangan mereka. Bangsa Tionghoa menggunakan media komunikasi tertulis sebagai alat untuk menyebarkan doktrin dan kepercayaan kepada masyarakat (Nurhakim, 2015).

Hieroglyph adalah tulisan yang berasal dari Mesir kuno. Hieroglyph adalah salah satu sistem penulisan tertua yang dikenal oleh manusia. Selama lebih dari 3.000 tahun Hieroglyph ini menjadi tulisan Mesir. Dalam tulisan Hieroglyph, objek yang sering mereka lihat digunakan sebagai simbol tulisan. Misalnya, matahari digambarkan sebagai piringan, bulan digambarkan dengan bulan sabit, dan air digambarkan dengan garis gelombang (Nurhakim, 2015).

Penulisan Hieroglyph dapat dimulai dari sisi kanan ke sisi kiri, atau sebaliknya dari sisi kiri ke sisi kanan, bisa juga dari atas ke bawah, atau dari bawah ke atas, tetapi biasanya dimulai dari sisi kanan ke sisi kiri. Prasasti Hieroglyph yang awal diketahui adalah Narmer Palette. Prasasti ini ditemukan dalam penggalian di Hierakonpolis sekitar tahun 1890. Prasasti ini diperkirakan dibuat tahun 3200 SM. Nama Hieroglyph memiliki arti pahatan suci. Konon, bangsa Yunani ketika pertama kali melihat Hieroglyph meyakini bahwa tulisan itu ditujukan untuk suatu maksud yang suci (Nurhakim, 2015).

Komunikasi tulisan (tertulis) dimanifestasikan dalam kegiatan menulis. Adapun menulis memiliki beberapa fungsi dan manfaat seperti yang diungkapkan Sardila (dalam Wati & Sudigdo, 2019) yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk menghilangkan stres. Dengan menulis kita bisa mencurahkan perasaan sehingga tekanan batin yang kita rasakan berkurang sedikit demi sedikit sejalan dengan tulisan.
- b. Alat untuk menyimpan memori. Karena kapasitas ingatan kita terbatas, maka dengan/1menuliskannya, kita bisa menyimpan memori lebih lama.
- c. Membantu memecahkan masalah. Ketika kita mencoba memformulasikan suatu/1pemecahan masalah, maka kita bisa membuat daftar dengan cara

mengidentifikasi hal-hal apa saja yang menyebabkan masalah itu terjadi dan hal-hal apa saja yang bisa membantu menyelesaikan masalah tersebut.

- d. Melatih berfikir tertib dan teratur. Ketika kita membuat tulisan khususnya tulisan ilmiah atau untuk dipublikasikan, maka kita dituntut untuk membuat tulisan yang sistematis sehingga bisa mengerti apa yang sebenarnya ingin kita sampaikan.

B. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan dengan cara tertulis (written) atau lisan (oral). Sedangkan sebagai simbol pesan verbal adalah segala jenis simbol yang menggunakan minimal satu kata atau lebih (Kusumawati, 2016).

Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Lewat kata-kata, mereka mencurahkan perasaan, sentimen, pandangan, buah pikiran, maupun tujuan mereka, menyampaikan fakta, informasi, dan data serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan serta pandangan, saling berdebat, serta berselisih. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memiliki andil berarti. Komunikasi Verbal mengandung arti denotatif. Alat yang kerap digunakan ialah bahasa. Sebab, bahasa sanggup menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain (Kusumawati, 2016).

Menurut pendapat Cangara (2016) komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa. Sedangkan bahasa dimaknai sebagai seuntai kalimat yang terdiri dari beberapa kata yang disusun secara terstruktur dan sistematis sehingga memiliki makna dan arti. Bahasa juga diartikan sebagai alat bagi anggota masyarakat untuk berkomunikasi berupa lambang bunyi yang dihasilkan oleh indera ucap manusia (Devianty, 2017).

Secara terperinci, Jalaluddin Rahkmat memberikan dua pendekatan untuk mendefinisikan bahasa yaitu bahasa dilihat dari sisi fungsional dan

bahasa dilihat dari sisi formal. Definisi fungsional memandang bahasa dari aspek fungsinya, maka bahasa diartikan sebagai “perlengkapan yang dipunyai bersama buat mengungkapkan buah pikiran”. Sedangkan secara formal bahasa diartikan sebagai seluruh ucapan dan perkataan yang terbayangkan, yang dapat dibikin menurut peraturan tata bahasa (Rakhmat, 2005).

Bahasa mempunyai banyak fungsi, Cangara(2016) menjelaskan bahwa sedikitnya terdapat tiga fungsi bahasa yang erat hubungannya dalam menghasilkan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu yaitu:

- a. Mempelajari tentang dunia di sekeliling kita;
- b. Membina hubungan yang baik antara sesama manusia;
- c. Menciptakan ikatan-ikatan yang erat dan harmonis dalam kehidupan manusia.

Di negara-negara yang heterogen seperti Indonesia, Malaysia dan Filipina, bahasa memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun dan membina integrasi nasional. Misalnya Indonesia yang memiliki kurang lebih 300 suku 550 lebih dialek daerah, dapat direkat dengan menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa yang disepakati bersama sebagai penyatu dan simbol kesatuan (Cangara, 2016).

Pertanyaan penting terkait bahasa dan kemampuan manusia berkomunikasi secara lisan, yakni bagaimana manusia bisa berbahasa? Untuk menjawab pertanyaan ini, ahli psikologi mengemukakan dua teori, yaitu teori belajar dari aliran behaviorisme dan teori nativisme dari Noam Chomsky (Rakhmat, 2005).

Menurut teori belajar, anak-anak memperoleh pengetahuan bahasa dari toga proses; asosiasi, imitasi dan peneguhan. Asosiasi berarti melazimkan suatu bunyi dengan objek tertentu. Imitasi berarti menirukan artikulasi serta susunan kalimat yang didengarnya. Peneguhan dimaksudkan sebagai ungkapan kegembiraan yang dinyatakan ketika anak mengucapkan kata-kata yang benar (Rakhmat, 2005).

Teori ini juga biasa disebut teori operant conditioning yang diprakarsai dan dikemukakan oleh BF. Skinner (1957), seorang ahli psikologi behavioristik. Teori ini menekankan faktor rangsangan (dorongan) serta asumsi (response) atau lebih diketahui dengan sebutan S- R. Teori ini menerangkan bahwa, bila suatu organisme dirangsang oleh stimuli dari luar, orang cenderung akan merespon. Anak- anak mengenali bahasa sebab ia diajar oleh ibu dan bapaknya alias mencontoh apa yang disampaikan orang lain (Cangara, 2016).

Kemudian menurut Chomsky, tiap anak bisa menggunakan bahasa karena adanya pengetahuan bawaan (preexistent knowledge) yang sudah terprogram secara genetik dalam otak kita. Ia mengatakan pengetahuan ini sebagai L.A.D.(Language Acquisition Device). L.A.D. tidak mengandung kata, maksud, ataupun buah pikiran, namun hanyalah satu sistem yang memungkinkan khalayak menggabungkan komponen- komponen bahasa. Walaupun bentuk luar bahasa di bumi ini (surface structure) berbeda- beda, bahasa- bahasa itu memiliki kecocokan dalam struktur pokok yang mendasarinya. Comksy menyebutnya linguistik universal. Sebab anak- anak dilengkapi dengan keterampilan ini, mereka lekas memahami ikatan di antara bentuk-bentuk bahasa ibunya dengan bentuk-bentuk yang ada dalam tata bahasa dan struktur bahasa yang telah ada dalam kepalanya. Hubungan- hubungan tersebut – “transformational grammar” – menyebabkan anak secara alami melafalkan kalimat- kalimat yang sesuai dengan peraturan bahasa mereka (Rakhmat, 2005).

Teori Chomsky memberi penekanan kompetensi bahasa pada orang lebih dari apa yang ia tampilkan. Bahasa mempunyai hubungan dengan pikiran. Oleh sebab itu, Chomsky melaporkan bahwa kemampuan berbicara yang terdapat pada orang merupakan pembawaan biologis yang dibawa dari lahir. Opini ini didukung oleh Eric Lenneberg (1964) bahwa seorang anak manusia

bagaimanapun dia diisolasi, dia senantiasa mempunyai kemampuan untuk dapat berbicara (Cangara, 2016).

Teori ketiga disebut *Mediating Theory* alias teori penengah. Teori penengah ini dikembangkan oleh pakar psikologi behavioristic, Charles Osgood. Teori mediasi menekankan bahwa manusia dalam meningkatkan kemampuannya berbicara, tidak saja bereaksi kepada rangsangan (stimuli) yang diperoleh dari luar, tapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang berlangsung dalam dirinya. Seperti contoh bayi yang lapar bakal menangis serta menyetaknyentakkan tangan dan kakinya sebagai kode yang ditujukan kepada ibunya. Stimulus internal ini mensupport reaksi anak untuk membuat serta mengidentifikasi arti terhadap sesuatu yang terdapat di luar dirinya ataupun lingkungannya (Cangara, 2016).

Meski manusia memiliki bakat secara lahiriah untuk berbahasa, namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa gangguan berbahasa sehingga menyebabkan proses komunikasi yang dilakukan menjadi tidak efektif.

Muzaiyanah (2014) mengatakan, ada dua macam gangguan berbicara, yaitu gangguan mekanis dan gangguan psikogenik. Baginya mekanisme berbicara merupakan suatu cara memproduksi perkataan (percakapan) oleh aktivitas terpadu dari pita suara, lidah, otot-otot yang membentuk rongga mulut, tenggorokan, dan paru. Sehingga hambatan berbicara berdasarkan mekanismenya ini bisa dirinci menjadi gangguan berbicara imbas kelainan pada alat pernapasan (pulmonal), pada pita suara (laringal), pada lidah (lingual), dan pada rongga mulut serta kerongkongan (resonantal).

Sedangkan gangguan psikogenik sesungguhnya tidak dapat diucap sebagai sesuatu gangguan berbicara. Mungkin lebih pas diucap ragam cara berbicara yang normal, dan merupakan gangguan di bidang psikologis. Modalitas psikologis yang terungkap oleh cara berbicara sebagian besar ditentukan oleh bunyi, intonasi, dan intensitas suara, ucapan, serta preferensi

kata. Ucapan yang berirama lancar ataupun tersendat-sendat bisa mencerminkan sikap psikologis si pembicara.

Gangguan psikogenik ini antara lain sebagai berikut:

a. Berbicara Manja

Disebut berbicara manja ketika seorang anak terjatuh atau terluka dan sebagainya, gaya bicaranya berubah. Kesannya ia meminta perhatian lebih dan ingin dimanja. Huruf [s] dilafalkan dengan bunyi [c] sehingga kalimat “Saya sedang sakit perut, jadi tidak selera makan, sudah saja, ya” akan diucapkan “Caya cedang cakit perut, jadi tidak celera makan, udah caja, ya”. Dengan berbicara seperti itu, secara psikologi seorang anak sedang menunjukkan bahwa ia ingin dimanja. Gejala ini tidak hanya pada anak-anak, tapi juga sering kita dapati pada orang tua yang sudah pikun atau jompo (biasanya wanita).

b. Berbicara Gagap

Seorang yang gagap dalam bicara berarti ia tidak lancar dalam melafalkan kalimat. Saat bicara, orang yang gagap bisa saja tiba-tiba berhenti bicara kemudian berusaha mengucapkan kalimat yang ingin ia utarakan dengan terbata-bata, terkadang ia juga mengulang-ulang suku kata pertama atau kata-kata berikutnya. Setelah berhasil mengucapkan kata-kata itu, baru ia mampu mengucapkan kalimat secara lengkap.

c. Berbicara Kemayu

Seorang laki-laki yang berbicara menirukan gaya seorang wanita, bahkan cenderung berlebihan dibandingkan dengan cara wanita sebenarnya bicara diidentifikasi sebagai berbicara kemayu. Ciri-ciri bicara kemayu antara lain adalah bicara dengan ekstra lemah lembut, ekstra panjang, ekstra menonjol, dan ekstra mendayu-dayu. Walaupun berbicara semacam ini bukan suatu gangguan ekspresi bahasa, namun dapat dipandang sebagai sindrom fonologik yang mengungkapkan identitas gender terutama bila yang diterpa adalah kalangan pria (Muzaiyanah, 2014).

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap belaka, melainkan seluruh bentuk interaksi seperti senyuman, kedipan mata anggukan kepala dan sebagainya. Dalam dunia komunikasi, hal ini disebut dengan komunikasi nonverbal (Wijaya, 2013). Komunikasi nonverbal biasanya disebut sebagai bahasa yang menggunakan isyarat atau bahasa diam (*silent language*) Cangara (2016) . Komunikasi nonverbal juga maknai sebagai penciptaan dan pertukaran pesan yang dilakukan tidak menggunakan kata-kata melainkan menggunakan gerak tubuh, sikap tubuh, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan (Arni, 2001).

Pertanyaan mendasar tentang komunikasi nonverbal adalah mengapa komunikasi jenis ini masih dipergunakan? Untuk menjawabnya, beberapa ahli sudah mengemukakan pendapatnya. Mark L. Knapp seperti dikutip oleh Rakhmat (2005) menyebut 5 fungsi pesan nonverbal:

- a. Repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal. Misalnya setelah menyatakan penolakan secara lisan, diikuti dengan gerakan menggelengkan kepala berkali-kali.
- b. Substitusi, yaitu menggantikan komunikasi lisan dengan lambang atau simbol. Misalnya ketika seorang karyawan bertanya kepada atasan, apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diminta, lalu sang atasan mengacungkan jempol. Acungan jempol dari atasan dapat menunjukkan pekerjaan bawahannya sudah baik dan benar.
- c. Kontradiksi, yaitu makna yang berlawanan dengan pesan yang diucapkan secara lisan. Misalnya seseorang memuji prestasi orang lain dengan bahasa lisan namun disisi lain mengacungkan jempol ke bawah atau mencibirkan bibir.

- d. Komplemen, yaitu melengkapi dan memperkaya pesan nonverbal. Misalnya air muka seseorang menunjukkan kebahagiaan atau penderitaan yang tidak dapat diungkapkan dengan lisan.
- e. Aksentuasi, yaitu menegaskan komunikasi/pesan lisan. Misalnya, seseorang mengungkapkan betapa geram ia kepada orang lain dengan menggenggam tangan atau memukul benda-benda di sekitarnya.

Secara sederhana, fungsi komunikasi nonverbal menurut Mark Knapp (1978) seperti dikutip oleh Cangara, (2016) adalah:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkan (*repetition*).
- b. Menunjukkan emosi dan perasaan yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*).
- c. Menunjukkan jati diri sehingga dirinya dikenal oleh orang lain (*identity*).
- d. Menambah dan melengkapi ucapan atau perkataan yang dirasakan belum sempurna.

Persepsi terhadap makna kode verbal bisa berbeda-beda antara satu orang atau kelompok, tergantung budaya yang mereka anut. Misalnya dalam lapangan sepak bola, memegang kepala seseorang yang mencetak gol bisa bermakna sebagai pemberian penghargaan, ungkapan terima kasih dan sebagainya. Namun hal ini tidak berlaku di luar lapangan sepak bola, memegang kepala seseorang bisa saja dianggap sebagai perbuatan yang tidak sopan dan tidak menghormati orang lain.

Selanjutnya Yayah (2011) memilah unsur-unsur komunikasi nonverbal menjadi delapan bagian, kedelapan bagian tersebut bisa dipaparkan sebagai berikut:

- a. Paralinguistik: bunyi, suara, atau jeda (bungkam sejenak) yang mengiringi tutur kata seseorang guna mengidentifikasi emosi, tindakan ataupun perasaan pelaku komunikasi. Termasuk di dalamnya adalah nada (tinggi rendahnya suara), kecepatan berbicara, volume (lembut- kerasnya suara),

tegun (suara atau kondisi bungkam untuk mengisi atau menutupi ketergangguan tutur kata pada saat mencari inspirasi atau kata- kata yang tepat, seperti suara e..., em..., atau bungkam sejenis), aksentuasi (penggunaan bunyi atau suara yang dimaksudkan untuk memberikan penekanan atau penguatan pada bagian tutur kata yang dikira penting), dan perubahan kualitas suara.

- b. Kinesik, ialah gerak atau perubahan unsur- unsur badan yang mengiringi suatu tutur kata. Termasuk di dalamnya adalah gerak badan yang memiliki terjemahan langsung kedalam bahasa; penekanan, pemberian penekanan, atau penguatan bagian penting suatu tutur kata yang diberikan anggota badan seperti gerakan tangan, gerak tubuh atau raut wajah yang menunjukkan sesuatu yang dirasakan oleh pelaku komunikasi; gerakan tubuh yang menata dan menandai awal atau akhir suatu interaksi; dan seluruh aktivitas nonverbal yang umumnya dilakukan untuk menghadapi suatu situasi komunikasi yang membuat gugup atau tidak menyenangkan, seperti memilin- milin ujung pakaian, memegang- memegang pena dan menggigit- gigit bibir atau kuku.
- c. Tipe tubuh dan wajah, seperti pendek atau tinggi; gemuk, gendut, kurus, cepak atau gondrong (potongan rambut); dan brewok atau tanpa brewok.
- d. Keatraktifan, seperti gesit, lincah, lamban, tenang, dan sebagainya.
- e. Pakaian, seperti rapi atau tidak rapi, bersih atau kumal, serta model atau warna tertentu.
- f. Sentuhan, seperti menepuk pundak atau bergandengan tangan (menandakan keakraban).
- g. Ruang dan jarak, seperti sempit atau luas, sekolah, rumah, rumah sakit, bioskop, pasar (ruang); dekat, biasa, dan atau jauh (jarak).
- h. Waktu, seperti pagi, siang, petang, malam atau dini hari; dan santai atau resmi (situasi).

Khusus mengenai ruang dan jarak, Edwar T. Hall seperti dikutip oleh Cangara (2016) membagi kedekatan menurut *territory* atas empat macam, yaitu:

- a. Wilayah intim (rahasia), yakni kedekatan yang memiliki jarak antara 3 sampai 18 inchi.
- b. Wilayah pribadi, yaitu kedekatan dengan jarak di antara 18 inchi hingga 4 kaki.
- c. Wilayah sosial, ialah kedekatan yang berjarak antara 4 hingga 12 kaki.
- d. Wilayah umum (publik), ialah kedekatan dengan jarak di antara 4 sampai 12 kaki atau sampai jarak 25 kaki suara kita masih terdengar oleh orang lain.

C. Komunikasi Formal dan Informal

Effendy mengemukakan bahwa komunikasi formal dan informal merupakan sinergi, dan sistem komunikasi formal biasanya mengikuti kewenangan yang diuraikan dalam struktur organisasi. Sedangkan sistem informal adanya hubungan-hubungan sosial yang dapat memiliki kekuatan untuk menentukan wewenang yang ditransmisikan melalui sistem formal tersebut (Sulaiman, 2013).

Pertama, komunikasi formal. Menurut Mulyana (2005) komunikasi formal ialah komunikasi yang runut mengikuti struktur organisasi seperti komunikasi ke bawah dan Komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Kemudian menurut Blake dan Haroldsen ciri komunikasi organisasi dan komunikasi formal memiliki banyak kesamaan. Karakteristik saluran komunikasi formal menurut Shibutani dalam Blake dan Haroldsen (2005) ialah: (1) saluran komunikasi berfungsi dengan standar untuk seluruh informasi yang berasal dari bermacam sumber agar kebenarannya dapat diperiksa. (2) sumber pesan bisa dikenali serta dapat diyakini. Sehingga dapat dinyatakan bahwa saluran komunikasi formal bercirikan aturan-aturan yang normal, pekerjaan, ketentuan, serta ganjaran disusun dengan jelas, serta bisa

diikuti oleh orang-orang yang berbeda. Peserta dapat dikenali dan dipercaya serta dapat dipertanggungjawabkan, dan terdapat saluran komunikasi yang akurat (Sulaiman, 2013).

Kedua, komunikasi informal. Menurut Mulyana komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi. Kemudian, Devito memandang komunikasi informal sebagai jenis komunikasi yang disetujui secara sosial, dan orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih pada individu. (Sulaiman, 2013). Komunikasi informal bermanfaat untuk mempercepat penyebaran dan penerimaan pesan di dalam sebuah perusahaan yang didapat dari pimpinan terhadap bawahan atau sesama karyawan (Wiyogo & Siagian, 2017).

D. Komunikasi ke Bawah, ke Atas dan ke Samping

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus informasi dari atasan atau pimpinan ke bawahan. Menurut Lewis seperti yang ditulis (Fadly, 2013) komunikasi ke bawah yakni untuk menyatakan tujuan, untuk memperbaiki sikap, membentuk opini, mengurangi kekhawatiran serta kebimbangan yang mencuat sebab salah informasi, mencegah kesalahpahaman sebab kurang informasi dan menyiapkan anggota organisasi untuk membiasakan diri dengan transformasi. Kecuali untuk keperluan informasi rahasia, anggota organisasi mesti relatif gampang mendapatkan informasi yang berkaitan langsung dengan kewajiban mereka saat itu, yang mempengaruhi keterampilan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan banyak orang ataupun bagian-bagian yang lain, dan yang berhubungan luas dengan industri, organisasinya, para atasan dan rencana- rencana.

Komunikasi ke bawah juga diartikan sebagai komunikasi yang mengalir dari tingkat yang lebih/1tinggi ke tingkat bawah organisasi dimana pesannya adalah tentang kebijakan organisasi, instruksi atau perintah dan memo resmi (Anshari et al., 2014).

Proses komunikasi ke bawah mengandung lima asas fungsi, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Petunjuk-petunjuk tugas khusus atau instruksi sebuah pekerjaan.
- b. Informasi yang ditujukan untuk memberikan pengertian tentang tugas dalam hubungannya dengan tugas organisasional yang lain.
- c. Informasi mengenai prosedur dan praktek organisasi.
- d. Umpan balik pada bawahan mengenai prestasi yang dilakukan oleh bawahan.
- e. Informasi tentang ideologi untuk mengembangkan misi organisasi kepada anggota organisasi (Rahmansari, 2017).

Napitupulu (2019) dalam menjelaskan komunikasi ke bawah atau *downward communication* mengatakan bahwa komunikasi ini digunakan untuk menginformasikan, bersifat langsung, berkoordinasi dan mengevaluasi pegawai. Ketika manajer menyusun sasaran kepada pegawai mereka maka digunakan komunikasi dari atas ke bawah. Mereka juga menggunakan komunikasi dari atas ke bawah untuk membagikan tugas kepada pegawai, menginformasikan tentang kebijakan organisasi, memaparkan permasalahan perusahaan atau organisasi yang perlu mendapatkan prioritas dan perhatian atau memonitoring dan mengevaluasi kinerja. Komunikasi dari atas ke bawah dapat dilaksanakan melalui metode komunikasi tertentu.

2. Komunikasi ke Atas

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas yaitu komunikasi atau pesan yang disampaikan dari anak buah kepada pimpinan atau dari tingkatan yang lebih kecil kepada tingkatan yang lebih besar. Tujuan komunikasi ini ialah untuk memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan serta memberi masukan. Komunikasi jenis ini memiliki dampak pada penyempurnaan akhlak dan perilaku karyawan (Fadly, 2013).

Pengertian lainnya diungkapkan oleh Hairy, bahwa komunikasi ke atas adalah yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi dalam suatu organisasi dimana isi pesannya dapat berbentuk kotak saran, pertemuan kelompok dan prosedur mengemukakan keluhan-keluhan (Anshari et al., 2014).

Napitupulu (2019) dalam menjelaskan komunikasi ke atas atau *upward communication* mengatakan bahwa komunikasi jenis ini adalah komunikasi yang mengalir dari pegawai kepada manajer. Komunikasi ini berfungsi menjaga manajer untuk menyadari bagaimana perasaan karyawan atas pekerjaan mereka, sahabat kerjanya, serta organisasi secara umum. Para manajer juga melakukan komunikasi dari bawah ke atas untuk menyambut gagasan-gagasan tentang bagaimana suatu pekerjaan, alat serta infrastruktur, sarana, layanan bisa ditingkatkan. Sebagai ilustrasi komunikasi dari bawah ke atas meliputi laporan kinerja yang disiapkan oleh karyawan, kotak target, survey perilaku karyawan, pelanggaran prosedur, dialog karyawan dan manajer serta aktivitas kelompok informal di kalangan karyawan yang mempunyai kesempatan untuk membahas masalah dengan manajer mereka atau yang menyubstitusi manajemen puncak.

Lebih lanjut dijelaskannya bahwa berapa banyak komunikasi dari bawah ke atas dipergunakan sangat tergantung pada budaya organisasi. Jika para manajer sudah menghasilkan satu iklim dengan terpercaya serta rasa segan dan memanfaatkan pengambilan ketetapan partisipatif atau memberdayakan, maka komunikasi dari bawah ke atas bisa dipertimbangkan penerapannya sebagai proses pegawai memberikan masukan dalam pengambilan keputusan. Dalam area yang strukturnya lebih tinggi dan tiranis maka komunikasi dari bawah ke atas(*upward communication*) masih mendapat tempat walaupun terbatas (Napitupulu, 2019).

Komunikasi ke atas tidak selamanya bisa berlangsung sukses, kadang kala ditemukan beberapa hambatan, di antaranya:

- a. Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan pikiran dan perasaan mereka.
- b. Perasaan karyawan bahwa supervisor atau pimpinan mereka tidak tertarik dengan masalah mereka.
- c. Kurangnya penghargaan (*reward*) terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas.
- d. Perasaan karyawan bahwa supervisor atau pimpinan kurang atau bahkan tidak merespon apa yang disampaikan oleh karyawan (Fadly, 2013).

3. Komunikasi ke Samping

Komunikasi ke samping adalah komunikasi yang mengalir antar fungsi dalam suatu organisasi, diperlukan untuk koordinasi dan integrasi fungsi-fungsi organisasi yang berbeda (Anshari et al., 2014).

Proses komunikasi ini memiliki tiga tujuan pokok, yaitu:

- a. Memberikan dukungan sosio-emosional diantara anggota organisasi
- b. Membantu setiap individu untuk dapat berkomunikasi atau bergaul lebih baik
- c. Meningkatkan koordinasi antara para anggota dalam proses menjalankan aktivitas pekerjaan, sehingga dapat mendorong terciptanya aktivitas kerja yang efisien.
- d. Menyebarkan wewenang dan tanggung jawab kepada setiap anggota organisasi (Rahmansari, 2017).

PENUTUP

Kajian ilmu komunikasi bersifat dinamis mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Di samping itu, pengertian dan pengelompokan komunikasi juga selalu berbeda antara satu ahli dengan ahli yang lain. Perbedaan ini dikarenakan perbedaan keahlian, pengalaman dan sudut pandang dari masing-masing ahli. Dalam penelitian ini, komunikasi dikelompokkan menjadi komunikasi lisan dan tulisan, komunikasi verbal dan

non-verbal, komunikasi formal dan non formal, komunikasi ke atas, ke bawah dan ke samping.

Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung sedangkan Komunikasi tulisan menitikberatkan pada tulisan sebagai media komunikasi. Komunikasi verbal tidak jauh berbeda dengan komunikasi lisan yang menekankan pada bunyi (suara), sedangkan Komunikasi non-verbal dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol. Komunikasi formal ialah komunikasi yang runut mengikuti struktur organisasi, sedangkan komunikasi informal sebagai jenis komunikasi yang disetujui secara sosial, dan orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih pada individu.

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus informasi dari atasan atau pimpinan ke bawahan untuk menyatakan tujuan, memperbaiki sikap membentuk opini dan lain-lain. Komunikasi ke atas yaitu komunikasi atau pesan yang disampaikan dari anak buah kepada pimpinan sedangkan komunikasi ke samping adalah komunikasi yang mengalir antar fungsi dalam suatu organisasi, diperlukan untuk koordinasi dan integrasi fungsi-fungsi organisasi yang berbeda.

REFERENSI

- Anshari, H., Masjaya, H., & Amin, H. J. (2014). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 397–409.
- Arni, M. (2001). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (2nd ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Devianty, R. (2017). Bahasa Sebagai Cermin Kebudayaan. *Jurnal Tarbiyah*, 24(2).
- Fadly, P. (2013). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Prisma Dana Manado. *Journal Acta Diurna*, 2(2).
- Istanto, F. H. (2000). Gambar Sebagai Alat Komunikasi Visual. *NIRMANA*, 2(1).

- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal Dan Nonverbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6(2), 83–98.
- Muzaiyanah. (2014). Gangguan Berbahasa. *Wardah*, 15(1).
- Napitupulu, D. S. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 11(2).
- Nurhakim, S. (2015). *Dunia Komunikasi dan Gadget: Evolusi Alat Komunikasi, Menjelajah Jarak dengan Gadget*. Penerbit Bestari.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(2), 77–90.
- Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Simamora, P. R. T. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sulaiman, A. I. (2013). Model Komunikasi Formal dan Informal dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 16(2), 173–188.
- Wati, S. H., & Sudigdo, A. (2019). Keterampilan Menulis Karangan Narasi Sejarah Melalui Model Pembelajaran Mind Mapping Bagi Siswa Sekolah Dasar. *Prosiding Seminar Nasional PGSD*.
- Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115–126.
- Wiyogo, I. N., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Komunikasi Informal dan Kompensasi Non-Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Nutrifood Indonesia Cabang Surabaya. *AGORA*, 5(1).
- Yayah, C. (2011). *Komunikasi Lisan dan Tertulis*. PT Remaja Rosdakarya.