

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoritis

1. Definisi Komunikasi

Apapun media atau saluran yang kita gunakan, komunikasi adalah bagian terpenting dalam hidup kita, karena kita dilahirkan untuk berkomunikasi. Menurut Atmaja (2018) komunikasi juga merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain untuk mencapai saling pengertian. Pendapat lain juga dijelaskan oleh Vincent (2019) menjelaskan berbagai sudut pandang, ia percaya bahwa komunikasi adalah proses interaksi sosial, di mana orang menggunakan sesuatu untuk mengesankan orang lain.

Menurut Khairunnisa (2021) komunikasi adalah transmisi informasi atau serangkaian umpan balik antara orang-orang.

Menurut Zamami (2020) komunikasi adalah proses pemindahan informasi dan pemahaman dari satu orang ke orang lain, dengan demikian mentransfer ide, fakta, pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain.

Menurut Fitriani (2018) komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau simbol-simbol yang bermakna antara komunikator untuk tujuan tertentu. Menurut Jasmawati (2017) komunikasi adalah transfer informasi, ide, pikiran, perasaan dan keterampilan dari komunikator

kepada komunikator, mempengaruhi pikirannya dan memperoleh umpan balik dari komunikator, sehingga komunikator dapat mengukur komunikasi dengan orang lain.

Selain dalam keluarga, komunikasi dalam kehidupan bermasyarakat juga merupakan prasyarat untuk menjalin dan meningkatkan hubungan interpersonal. Dalam suatu kelompok atau organisasi, komunikasi antara dua orang atau lebih diperlukan agar dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam suatu kelompok atau organisasi, komunikasi antara dua orang atau lebih sangatlah penting.

Menurut Pamungkas (2021) arti kata “komunikasi” berasal dari kata latin “communication”, yang artinya pembicara sedang menunggu pertimbangan atau pemberitahuan. Sama halnya dengan pendapat Handayani (2018) komunikasi ini berasal dari istilah “komunikasi”. Bahasa Latin "comunis" atau "umum" memiliki arti yang sama dalam bahasa Inggris. Dengan kata lain, komunikasi berarti memperjuangkan makna. Dengan kata lain, melalui komunikasi, Anda dapat membaca berbagai informasi, ide, atau berhubungan dengan anggota lain. Menurut pendapat Paramitha (2016) komunikasi adalah tindakan satu atau lebih orang mengirim dan menerima informasi yang terdistorsi oleh gangguan.

Munculnya informasi ini terkait dengan efek tertentu, dan mereka memiliki efek tertentu dan kemungkinan umpan balik. Konsisten

dengan hal tersebut. Begitu pula pendapat Setiawan (2019) meyakini bahwa komunikasi sebenarnya adalah proses penyampaian informasi (berita, ide, gagasan) dari satu tempat ke tempat lain. Komunikasi biasanya verbal atau verbal, dan kedua belah pihak dapat saling memahami.

Dari berbagai sudut pandang para ahli sebelumnya dapat dipahami bahwa komunikasi adalah proses dimana penerbit mengirimkan pesan atau informasi, biasanya melalui media dengan cara tertentu atau terlepas dari perilaku penerbit lainnya untuk memuaskan keinginan komunikator untuk mencapai tujuannya

1.1 Fungsi-fungsi Komunikasi

Secara sederhana, Napitupulu (2019) menjelaskan bahwa fungsi komunikasi sebagai berikut:

1. Menyampaikan informasi (*to inform*);
2. Mendidik (*to educate*);
3. Menghibur (*to entertain*);
4. Perubahan sosial (*social change*).

Komunikasi organisasi merupakan alat yang paling strategis dalam melaksanakan berbagai kegiatan organisasi agar tugas pokok dan fungsinya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan..

Menurut Khairunnisa (2021) kegiatan komunikasi sangat penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi berfungsi untuk

menciptakan suasana yang harmonis antara karyawan dalam suatu organisasi. Adanya saling pengertian antar individu dapat mendorong kerjasama yang baik. Tujuan ini harus mendorong kerjasama yang baik. Tujuan ini diharapkan agar kinerja pegawai juga dapat berjalan dengan baik.

Menurut Afifi (2018) Komunikasi yang baik dan lancar antara atasan dan bawahan sangat penting, sebaliknya membantu untuk menyeimbangkan ide, merumuskan rencana kerja, dan menyesuaikan rencana kerja agar perusahaan dapat beroperasi secara normal. Jika ekspresi dan komunikasi tidak tepat, tidak ada artinya..

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi berfungsi sebagai saluran informasi yang dapat bersifat instruktif, menghibur dan juga mengubah saluran sosial. Komunikasi juga berperan penting dalam menciptakan suasana yang harmonis dan saling pengertian antara hierarki organisasi dengan keselarasan tersebut. Organisasi dapat dengan mudah menyeimbangkan persepsi sehingga tujuan perusahaan juga mudah tercapai.

1.2 Macam-macam Komunikasi

Menurut Syafaruddin (2015) ada empat bentuk komunikasi dalam suatu organisasi, yaitu:

1. Komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward communication*);
2. Komunikasi dari bawahan kepada pimpinan (*upward communication*);

3. Komunikasi Horizontal (komunikasi pada level yang sama dalam organisasi);

4. Komunikasi Diagonal (komunikasi individu dalam level dan bidang berbeda).

Menurut Handayani (2018), Downward Communication adalah komunikasi yang mengalir dari atasan kepada pegawai. Proses komunikasi ini digunakan untuk menginformasikan, bersifat langsung, berkoordinasi dan mengevaluasi pegawai.

Adapun upward communication adalah komunikasi yang mengalir dari pegawai kepada atasan. Komunikasi ini menjaga atasan akan menyadari bagaimana perasaan pegawai atas pekerjaan mereka, teman kerjanya, dan organisasi secara umum.

Dari pendapat diatas dapat diberi kesimpulan bahwa, dalam komunikasi downward atau kebawah ketika atasan menyusun sasaran kepada pegawai mereka menggunakan komunikasi dari atas ke bawah. Mereka juga menggunakan komunikasi dari atas ke bawah ketika membagi tugas kepada pegawai, memberi informasi tentang kebijakan dan prosedur organisasi, memaparkan masalah yang perlu mendapat perhatian atau mengevaluasi kinerja. Komunikasi dari atas ke bawah dapat dilaksanakan melalui metode komunikasi tertentu.

Kemudian dalam komunikasi ketasas atau upward, para atasan juga melaksanakan komunikasi dari bawah ke atas untuk menerima gagasan-gagasan tentang bagaimana sesuatu pekerjaan,

sarana dan prasarana, fasilitas, layanan dapat ditingkatkan. Sebagai contoh komunikasi dari bawah ke atas mencakup laporan kinerja yang disiapkan oleh pegawai, kotak sasaran, survei sikap pegawai, pelanggaran prosedur, diskusi pegawai dan atasan serta kegiatan kelompok informal di kalangan pegawai yang memiliki peluang untuk mendiskusikan masalah dengan atasan mereka atau yang mewakili manajemen puncak.

Komunikasi ke samping (*lateral communication*) terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama dalam organisasi maupun komunikasi yang dilakukan oleh sesama anggota (*komunikasi horizontal*). komunikasi ke samping terjadi secara teratur dan memiliki peranan yang sangat penting di dalam organisasi walaupun relatif seringkali diabaikan dalam literature.

Handayani (2018) juga membedakan dua jenis komunikasi: verbal dan nonverbal. Ketika dua orang berinteraksi, jenis komunikasi ini digunakan untuk menyampaikan informasi tentang perasaan, pikiran, dan pikiran yang muncul. Sertakan informasi tentang bagaimana orang berkomunikasi secara verbal, apa yang mereka katakan, dan bagaimana mereka berkomunikasi

Selain itu Handayani (2018) komunikasi dapat berupa komunikasi lisan atau tertulis, dan komunikasi langsung juga dapat dilakukan secara verbal, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal berupa gerak tubuh atau ekspresi wajah.

Dapat disimpulkan cara menyampaikan komunikasi menurut Handayani dapat berbentuk lisan atau tulisan dan secara interaksi langsung komunikasi juga dapat disampaikan dengan verbal yaitu kata-kata maupun non verbal seperti gerak gerik atau ekspresi wajah.

Kita dapat menyimpulkan bahwa ada banyak jenis komunikasi, seperti tingkat komunikasi lapisan atas, bawah, horizontal dan diagonal. Itu bisa lisan atau non-verbal, tertulis atau lisan.

2. Definisi Komunikasi Organisasi

Menurut Afianto (2017) komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai implementasi dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu. Sama halnya dengan pendapat Altamira (2019) yaitu, komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai visualisasi dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu. Selain itu menurut Yantara (2015), Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan berbagi informasi. Menanggapi lingkungan yang tidak pasti atau berubah dalam jaringan yang saling bergantung. Menurut pendapat Melani (2016), berpendapat bahwa komunikasi korporat adalah komunikasi yang dilakukan dalam organisasi dalam rangka mewujudkan nilai-nilai penting.

Ada juga beberapa informasi yang dapat kita simpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan sarana untuk menginterpretasikan informasi yang terkandung dalam suatu organisasi dan lingkungannya,

hal ini juga sesuai dengan pendapat Arianto (2015) yaitu, komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun non formal dalam sebuah sistem yang disebut organisasi. Begitu pula dengan pendapat Al Rosyid (2020) komunikasi organisasi adalah proses komunikasi antara suatu organisasi dengan organisasi formal, bentuk komunikasi informal dan kompleks. Komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama bagi anggota organisasi sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Katuuk (2016) meyakini bahwa komunikasi dalam suatu organisasi bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Menerima pesan dari berbagai arah dalam organisasi.

Purnomo (2018) mencoba untuk mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai transmisi informasi (melalui saluran) dari sumber ke penerima, untuk mengubah perilaku, pengetahuan, sikap atau bentuk perilaku yang jelas lainnya. Empat elemen utama dari model komunikasi adalah: sumber, pesan, saluran, dan penerima.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi korporat adalah proses mengkomunikasikan informasi melalui saluran yang dirancang untuk mengubah perilaku dan sikap, termasuk sumber, informasi, saluran, dan penerima komunikasi, untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Panuju (2019) Komunikasi perusahaan adalah bentuk komunikasi antara departemen komunikasi dari suatu organisasi. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi yang

saling terkait dan fungsinya masing-masing dalam lingkungan itu sendiri. Manusia adalah organ utama yang terlibat dalam proses menerima dan menafsirkan informasi serta mengambil tindakan yang tepat.

Ernika (2016) mendefinisikan komunikasi organisasi dari perspektif subjektif dan objektif. Dari perspektif subjektif, itu adalah perilaku organisasi dan perilaku orang-orang yang berpartisipasi dalam proses dan pemahaman tentang apa yang terjadi. Sedangkan pengertian perspektif objektif adalah kegiatan menangani pesan-pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi.

Dari sudut pandang sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa dari sudut pandang subjektif ini, fokus utama adalah pada komunikasi organisasi dan proses penciptaan makna terkait dengan interaksi antara struktur organisasi, pemeliharaan, dan perubahan. Media yang memungkinkan manusia untuk beradaptasi dengan lingkungannya.

Komunikasi keseluruhan organisasi adalah sarana untuk menafsirkan dan menyampaikan informasi secara informal atau formal, yang dapat disampaikan secara tertulis atau lisan atau verbal atau nonverbal dan yang memiliki unsur utama berupa sumber, pesan, saluran, dan penerima dengan tujuan mengubah perilaku dan sikap dalam lingkungan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Secara keseluruhan komunikasi organisasi merupakan suatu sarana menafsirkan dan menyampaikan informasi secara informal maupun

formal yang dapat disampaikan dengan tulisan maupun lisan atau verbal maupun non verbal yang memiliki unsur utama yaitu berupa sumber, pesan, saluran dan penerima dengan tujuan mengubah perilaku dan sikap dalam lingkungan organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

2.1 Pentingnya komunikasi dalam Organisasi

Menurut Harsono (2016) proses komunikasi yang terjadi di lingkungan pemerintahan khususnya komunikasi antara manajer dan bawahan merupakan faktor penting dalam membangun organisasi yang efektif.

Triana (2016) percaya bahwa komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aspek terpenting yang mempengaruhi produktivitas. Komunikasi perusahaan yang baik dan efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja karyawan, meningkatkan rasa tanggung jawab dan tanggung jawab mereka, serta berdampak positif pada efisiensi kerja mereka. Hal ini berarti dengan melakukan pertukaran informasi yang baik, lengkap dan lancar diharapkan karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar dan akan berdampak baik pada kinerja karyawan.

Menurut Arianto (2015) penerapan komunikasi organisasi sangat diperlukan dalam rangka percepatan tugas pegawai. Ketika hubungan antara eksekutif dan bawahan di perusahaan atau instansi kurang baik, seringkali karyawan menjadi malas dalam menjalankan tugasnya. Di sisi

lain, hubungan antara manajer dan karyawan baik, dan karyawan bersemangat tentang pekerjaan mereka.

Dari uraian di atas, dapat kita simpulkan bahwa organisasi sangat berpengaruh dalam hal komunikasi dan jika tidak dilaksanakan dengan benar dapat memberikan pengaruh yang buruk, tetapi juga dapat memberikan pengaruh yang sangat baik dalam hal hubungan atasan-bawahan, yang berupa Motivasi dan semangat sehingga mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Irawan (2016) peran mereka dalam organisasi terutama dalam fase pertumbuhan dan perkembangan komunikasi sangat penting untuk tujuan-tujuan berikut, antara lain:

- a) Bagi peningkatan keanggotaan, kualitas maupun kuantitas.
- b) Bagi peningkatan perekonomian.
- c) Memungkinkan anggota masyarakat untuk melakukan bisnis bersama atau bekerja sama untuk mempromosikan pembangunan bersama. Menarik perhatian pejabat pemerintah atau media dari berbagai instansi, dan ikut berdiskusi tentang memajukan dan mengembangkan usaha koperasi.

Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi sangat penting bagi orang-orang dalam organisasi. Komunikasi adalah dasar dari pengembangan organisasi. Dalam sebuah organisasi, kolaborasi terjadi ketika komunikasi terjadi. Komunikasi dalam organisasi sangat penting untuk kelangsungan dan perkembangan organisasi.

Komunikasi Organisasi memiliki peran yang sangat penting karena berperan meningkatkan perekonomian dan juga kinerja anggota organisasi menjadi kinerja yang efektif.

3. Konsep Sistem Komunikasi Organisasi

3.1 Definisi Sistem

Menurut Taurusia (2017) sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*substitutuma*). Sistem merupakan unit-unit penyusun atau elemen-elemen yang saling berhubungan untuk memperlancar arus informasi, materi, atau energi untuk mencapai periklanan sasaran. Merupakan rangkaian objek atau elemen atau bagian yang mempunyai arti berbeda, saling berkaitan, bekerja sama, saling mempengaruhi, dan mempunyai tingkat atau hubungan hierarki yang sama di sekitar tujuan tertentu dalam pengembangan bisnis utama perusahaan. Menurut Ariana (2018) Secara umum sistem adalah kumpulan benda atau unsur atau bagian yang mempunyai arti yang berbeda, yang saling berhubungan, yang bekerja sama dan saling mempengaruhi, serta mempunyai hubungan pada rencana atau tingkatan yang sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. tujuan sekaligus. Menurut Dianty (2016) Sistem merupakan kegiatan utama perusahaan yang berisi kumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang berjalan.

Dari sudut pandang sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kumpulan atau entitas yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan dapat disebut dengan sistem.

3.2 Definisi Organisasi

Dalam kehidupan manusia, mereka lebih cenderung terhubung melalui pengaruh timbal balik antara orang-orang, karena orang biasanya tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Hal ini terutama karena upaya orang dalam memenuhi kebutuhan mereka sendiri atau mencapai tujuan terbatas.

Menurut Diana (2018) Organisasi adalah koordinasi yang bermakna dari tindakan beberapa orang yang mencapai tujuan bersama melalui struktur hierarki kekuasaan dan tanggung jawab melalui pembagian kerja dan fungsi. Adapun pendapat dari Hanif (2020) yaitu, berpendapat bahwa organisasi adalah suatu koordinasi alamiah melalui fungsi pembagian kerja dan hierarki kekuasaan untuk mencapai tujuan kegiatan melalui sekelompok orang yang bekerja sama. Definisi ini menekankan pada karakteristik dan koordinasi, pembagian kerja, dan hierarki kekuasaan komunikasi organisasi. Menurut tingkat permintaan Napitupulu (2019) diantaranya:

- 1) Kebutuhan fisiologis seperti pangan, sandang, papan, dan transportasi
- 2) Kebutuhan rasa aman meliputi rasa aman terhadap jiwa dan harta benda

- 3) Kebutuhan sosial dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu :
 - a) Kebutuhan merasa diterima oleh orang lain , di antaranya mereka hidup dan bekerja
 - b) Kebutuhan kehormatan karena semua orang merasa bahwa mereka penting
 - c) Kebutuhan akan kemajuan
 - d) Kebutuhan akan perasaan ikut serta
- 4) Kebutuhan akan gengsi
- 5) Kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas kerja

Dari poin-poin kebutuhan manusia tersebut di atas, terlihat ketika setiap orang melengkapi dan melengkapi kebutuhan hidupnya, maka tercapai keserasian atau keserasian antara tujuan pribadi dan tujuan keseluruhan.

Untuk mencapai tujuan kepuasan permintaan, orang-orang membangun relasi satu sama lain dan membuat suatu perkumpulan. Dalam kebanyakan kasus, hanya upaya bersama dengan anggota tim lainnya yang dapat mencapai tujuan.

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah organisasi. Perbedaan antara orang, proses kerjasama, dan tujuan tertentu tidak berdiri sendiri, tetapi saling menguntungkan. Peran membentuk semacam kekuasaan atau yang disebut sistem, yaitu unsur-unsur yang berbeda yang disatukan menurut prinsip-prinsip tertentu

Kita dapat menyimpulkan dari visi sebelumnya bahwa organisasi adalah sebuah kelompok suatu sistem di mana orang-orang berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat ditemukan berbagai unsur yang menimbulkan adanya organisasi yaitu kumpulan orang atau sekelompok orang, proses kerjasama dan tujuan tertentu. Berbagai unsur tersebut tidak saling lepas berdiri sendiri, melainkan saling kait dan merupakan suatu kekuatan atau yang dikenal sebagai suatu sistem yang berarti kebulatan dari berbagai unsur yang terkait dengan asas tertentu.

3.3 Definisi Sistem Komunikasi Organisasi

Menurut pendapat Akil (2018) sistem komunikasi organisasi sangat rumit karena melibatkan pertukaran informasi antara puluhan atau bahkan ratusan orang dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda dalam organisasi, dan pemikiran, keputusan, dan perilaku mereka ditentukan oleh kebijakan dan aturan dan moralitas.

Menurut Aziz (2019) komunikasi organisasi mencakup beberapa proses, yaitu pertukaran dan interpretasi informasi antara semua unit organisasi, dan interaksi antara individu, kelompok, dan organisasi, pemimpin yang terstruktur. Ini disebut sistem komunikasi organisasi.

Tiga jenis sistem komunikasi dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Data yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti data tentang tugas atau operasi organisasi.
2. Tentang peraturan organisasi seperti perintah, aturan dan peraturan.
3. Mengacu pada pemeliharaan dan pengembangan organisasi.

Dengan kata lain, dalam suatu jaringan hubungan interdependen yang di dalamnya terjadi proses penciptaan dan pertukaran pesan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, hal ini dikenal dengan komunikasi organisasi.

Menurut Akil (2018) sistem komunikasi organisasi secara alami terhubung melalui hubungan tertentu; mereka juga menunjukkan bahwa struktur organisasi fleksibel dan dapat berubah dengan pengaruh lingkungan internal dan eksternal. Karena fokusnya adalah pada komunikasi antara anggota organisasi ketika seseorang menjelaskan setidaknya satu posisi dalam organisasi, maka presentasi komunikasi organisasi selalu terjadi.

Secara ringkas dapat kita tarik kesimpulan bahwa proses pemindahan informasi yang saling dipahami dari satu pihak ke pihak lain disebut sebagai unit atau unit komunikasi organisasi, proses-proses tersebut saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan perusahaan.

3.3 Pengelolaan Sistem Komunikasi Organisasi

Menurut Akil (2018) percaya bahwa dalam hal komunikasi organisasi, organisasi dapat dibandingkan dengan sistem pemrosesan informasi dengan faktor input, proses, dan output. Dalam suatu organisasi, masing-masing pihak saling berkomunikasi, yaitu mengirim, menerima, dan menyimpan informasi. Belajar memahami, menjelaskan, memodifikasi, dan mempraktekkan informasi. Selama perusahaan melanjutkan kegiatannya, proses komunikasi akan terus berlangsung. Oleh karena itu, komunikasi organisasi sangat penting untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi selanjutnya.

Menurut Aziz (2019) manajemen sistem komunikasi organisasi adalah proses atau metode pengelolaan kegiatan atau proses untuk mengambil tindakan tertentu. Tindakan memobilisasi energi orang lain, membantu merumuskan kebijakan dan tujuan perusahaan, atau mengendalikan proses Semua proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan realisasi tujuan perusahaan melalui komunikasi.

Menurut Yuliani (2017) Pengelolaan sistem komunikasi organisasi dapat dilihat dari dua perspektifnya. Dua sudut pandang dapat dilihat ketika mengelola sistem komunikasi organisasi. Pengembangan komunikasi kelompok berdasarkan sumber daya yang tersedia. Melalui berbagai kombinasi, ini menjadi sistem komunikasi umum yang digunakan oleh kelompok untuk berkomunikasi dan mentransfer informasi antar orang. Pengelolaan sistem komunikasi sangat penting, karena jika sistem komunikasi organisasi gagal, para anggota organisasi

dapat melakukannya dengan benar. Kontrol yang disediakan biasanya hierarkis. Organisasi sistem komunikasi, seperti komunikasi tingkat demi tingkat antara atasan dan bawahan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sistem komunikasi organisasi sangat penting sebab apabila sistem komunikasi organisasi tidak dilaksanakan dengan benar maka akan berdampak buruk bagi anggota organisasi. Pengelolaan yang dilakukan biasanya adalah penataan sistem hierarki komunikasi seperti komunikasi antara atasan dengan bawahan sesuai tingkat.

B. Kerangka Berpikir

Komunikasi yang baik memungkinkan berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Di dalam organisasi kegiatan komunikasi sangat penting sebab dapat terciptanya keharmonisan di antara seluruh elemen pada organisasi. Namun, terkadang perusahaan tidak memahami pentingnya sistem komunikasi organisasi. Atau mereka cenderung acuh tak acuh. Ketidakpedulian, meskipun saling pengertian antara orang dapat mempromosikan kerjasama yang baik.

Kabar baik di antara anggota organisasi ini bertujuan untuk mendorong kerjasama yang baik. Untuk itu diharapkan produktivitas karyawan juga akan berkinerja baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Altamira (2019) Komunikasi perusahaan dapat didefinisikan sebagai pemetaan dan interpretasi pesan antara unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu.

Hubungan dalam komunikasi menyangkut banyak tingkatan mulai dari atasan ke bawahan ataupun kesesama jabatan. Dalam penelitian Harsono (2016) proses komunikasi yang terjadi dalam administrasi publik, terutama komunikasi antara manajer dan bawahan, penting untuk desain organisasi yang efektif. Faktor ini penting karena bawahan harus benar memberikan informasi tentang rencana manajemen.

Menurut Hanif (2020) komunikasi korporat dapat membuahkan hasil yang berdampak positif pada produktivitas ketika komunikasi organisasi di kantor berjalan dengan baik. Komunikasi adalah urat nadi organisasi dan memainkan peran penting dalam memastikan pembangunan berkelanjutan organisasi.

Komunikasi di dalam organisasi yang biasa dilaksanakan menurut Napitupulu (2019) ada tiga arah komunikasi: komunikasi vertikal ke bawah (antara atasan dan bawahan), komunikasi vertikal ke atas (antara bawahan dan atasan), dan komunikasi horizontal (antar orang lain). Dari sudut pandang sebelumnya, disimpulkan bahwa jika semua komponen organisasi dapat berkomunikasi dengan baik, maka penerjemahan visi dan misi organisasi yang efektif dan efisien.

Hubungan buruk antar anggota dapat terjadi dalam suatu organisasi disebabkan oleh komunikasi sesuai dengan pernyataan Arianto (2015) Akan efektif di antara anggota organisasi Ia mencontohkan bahwa pelaksanaan komunikasi organisasi sangat penting untuk mempercepat tugas pegawai.

Menurut Arianto (2015) perusahaan perlu meningkatkan komunikasi organisasi dengan memberikan petunjuk atau informasi pekerjaan yang lebih

jelas terutama ketika karyawan menghadapi kendala dan menjalin hubungan yang baik serta menjalin komunikasi antara manajer dan karyawan untuk mencapai tujuan atau apa yang ingin dicapai perusahaan.

Hal itu menandakan pentingnya sebuah pengelolaan sistem komunikasi organisasi yang baik. Didukung oleh pendapat Triana (2016) ia meyakini bahwa komunikasi korporat merupakan aspek terpenting yang mempengaruhi kinerja atau produktivitas kerja. Komunikasi organisasi yang baik dan efektif dapat menjadi sarana yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam keberlangsungan kerja suatu organisasi terlaksana sebuah komunikasi. Komunikasi dalam organisasi memegang peran yang sangat penting dalam rangka pencapaian tujuan dari organisasi, sebuah organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik atau bahkan tidak akan dapat berjalan apabila didalamnya tidak ada sebuah kegiatan komunikasi antar anggotanya.

Untuk menghindari dampak negatif dan mendapat manfaat dari komunikasi organisasi maka diperlukan pengelolaan sistem komunikasi organisasi yang baik.

Menurut Aziz (2019) mengenai Sistem Komunikasi Organisasi adalah komunikasi organisasi meliputi beberapa proses yaitu pertukaran dan penafsiran pesan diantara semua unit organisasi, adanya interaksi antara semua elemen baik antar pribadi, kelompok, dan organisasi itu sendiri yang memiliki tujuan dan maksud komunikasi yang terstruktur dan terorganisir. Itu semua kemudian membentuk suatu sistem yang dikenal dengan istilah sistem komunikasi organisasi.

Menurut Akil (2018) sistem komunikasi organisasi memiliki hubungan-hubungan ditentukan secara alami; hubungan-hubungan itu juga menunjukkan bahwa struktur suatu organisasi bersifat luwes dan mungkin berubah sebagai respons terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan yang internal dan eksternal.

Dari sudut pandang sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sistem organisasi harus mencakup semua anggota organisasi, dan mengutamakan interaksi semua elemen, termasuk individu dan kelompok, secara terstruktur. Dalam lingkup yang paling kecil, seseorang tidak dapat lepas dari kegiatan komunikasi, apalagi dalam suatu organisasi yang terdiri dari beberapa orang, tetapi kelangsungan organisasi memerlukan komunikasi. Kantor Pelayanan PT Bank DKI Cakung merupakan salah satu unit usaha BUMD JAKARTA. Peranannya sangat penting dalam kehidupan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan untuk memberikan pelayanan guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan perencanaan masa depan. PT Bank DKI Kantor Cakung harus memeriksa pelaksanaan komunikasi organisasi untuk memahami bagaimana pelaksanaan komunikasi organisasi terjadi.

“Masalah Biro Pelayanan PT Bank DKI Cakung terkait dengan masalah produktivitas pegawai yang belum optimal. Dalam rangka menjaga produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan PT Bank DKI Cakung, berlaku peraturan. Secara umum, kinerja Anda sering tidak optimal. Hal ini dapat dilihat pada area kerja yang berbeda dengan tugas yang berbeda. Hal tersebut juga berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja yang diharapkan dari Kantor Pelayanan PT Bank DKI Cakung.

Dari sini, penulis menyadari pentingnya peran mode komunikasi dalam organisasi. Untuk memaksimalkan efisiensi kerja karyawan, agar tidak kewalahan atau tidak puas dengan pekerjaan, manajer perlu memahami, menganalisis, dan memahami perasaan karyawan secara sensitif. Komunikasi dengan modus, yaitu komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi digunakan sebagai alat sistem informasi untuk menganalisis kinerja psikologis dan emosional karyawan. Penggunaan model atau pemisahan komunikasi ini dapat meningkatkan produktivitas dan produktivitas untuk menjadikan perusahaan lebih baik.

C. Metodologi Penulisan

1. Tempat dan Waktu

Penulis melakukan sebuah observasi pada:

Nama Perusahaan	:	PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung
Jenis	:	Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
Alamat	:	Jl. Sultan Hamengku Bowono IX Cakung, Jakarta Timur.
Telepon	:	(62-21) 46824495 / (62-21) 46825273
Website	:	https://www.bankdki.go.id

Bahwa penulis telah melakukan observasi yang juga merupakan lokasi praktek kerja lapangan di PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung dari tanggal 08 Februari 2021 hingga 09 April 2021.

2. Metodologi Penelitian

Dari penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang ada, salah satunya:

a. Metode Deskriptif Analisis

Penulis menggunakan metode analisis deskriptif semacam itu untuk penjabaran karya ilmiah ini dengan memberikan gambaran atau gambaran tentang Topik penelitian berdasarkan hasil survei. Metode ini dipilih dipilih sebagai metode penelitian. Menurut Sugiyono (2015) metode untuk menggambarkan atau gambaran umum objek pemeriksaan didasarkan pada data atau sampel yang dikumpulkan tidak berubah tanpa menganalisis dan menarik kesimpulan umum.

Sugiyono (2015) juga menjelaskan tujuan dari metode Analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fakta dan latar belakang secara sistematis dan objektif antara variabel yang diteliti melalui pengumpulan data, pengolahan, analisis dan interpretasi data dalam uji hipotesis statistik.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1) Studi Observasi

Arikunto (2018) Observasi adalah pengamatan yang menggunakan seluruh indera untuk menarik perhatian suatu objek. Peneliti menggunakan

Metode pengumpulan data menurut metode ini adalah dengan mengamati dan mempelajari secara langsung objek penelitian yaitu di kantor pelayanan Bank DKI Cakung. Masalah lingkungan. Laboratorium fisika. Ini efektif bagi karyawan saat melakukan pekerjaan Kenyamanan memiliki pengaruh yang besar, meskipun tidak sulit, dan itu terjadi di lokasi. Permasalahan di lingkungan kerja fisik berdampak signifikan terhadap kenyamanan karyawan dalam melakukan aktivitas kerja, meskipun sederhana dan berkembang di lapangan.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir, (2018) adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara meneliti pasangan buku, dokumen, catatan dan laporan tentang masalah yang harus dipecahkan.

Adapun menurut Sugiyono (2015) kepustakaan Yaitu untuk mendapatkan kembali bahan-bahan referensi ilmiah dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, norma dan adat istiadat yang sedang dirumuskan.

Metode ini digunakan untuk memperoleh alasan dan kesimpulan tertulis dengan mempelajari berbagai dokumen tentang masalah penelitian. Data tangan, data ini akan menjadi dasar teori dan praktek di bidang ini. Informasi tangan kedua dengan menggunakan metode ini diperoleh melalui Internet, membaca berbagai dokumen, hasil penelitian sebelumnya, manuskrip dan sumber terkait lainnya..