

## KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI

Winda Kustiawan<sup>1</sup>, Abdi Verdiansyaf<sup>2</sup>, Cindy Satika Lesmana<sup>3</sup>, Elvira Zahra<sup>4</sup>,  
Muhammad Raditia Handika<sup>5</sup>, Syahraini Puspa Daulay<sup>6</sup>  
[verdiansyafabdi@gmail.com](mailto:verdiansyafabdi@gmail.com)<sup>2</sup>, [cindysatikal@gmail.com](mailto:cindysatikal@gmail.com)<sup>3</sup>, [elzah1612@gmail.com](mailto:elzah1612@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[mraditia53@gmail.com](mailto:mraditia53@gmail.com)<sup>5</sup>, [syahrainipuspa@gmail.com](mailto:syahrainipuspa@gmail.com)<sup>6</sup>  
UIN Sumatera Utara

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi dengan budaya organisasi yang didalamnya melibatkan sistem birokrasi. Hal-hal yang mengenai proses dan hambatan dalam budaya dan komunikasi organisasi tersebut yang mana dapat menghasilkan karakteristik-karakteristik pada komunikasi organisasi dan budaya organisasi. Secara parsial budaya organisasi terdiri dari karakteristik inisiatif individu, karakteristik toleransi terhadap tindakan berisiko, karakteristik arah, karakteristik Integrasi, karakteristik dukungan dari manajemen, karakteristik kontrol, karakteristik identitas, karakteristik sistem imbalan, karakteristik toleransi terhadap konflik, karakteristik pola-pola komunikasi memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap efektivitas organisasi. Secara parsial juga perilaku birokrasi yang terdiri dari karakteristik kemampuan, karakteristik kebutuhan, karakteristik kepercayaan, karakteristik pengalaman, karakteristik pola-pola komunikasi memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap efektivitas organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur. Marzali, mengatakan kajian literatur adalah satu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan membaca berbagai buku, jurnal dan terbitan-terbitan lain yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan satu tuisan dengan berkenaan dengan satu topik atau isu tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kajian literatur dengan menganalisis artikel-artikel ilmiah yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu “Komunikasi dan Budaya Organisasi” sebagai metode penelitian agar terlaksananya penelitian yang dimaksud.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Organisasi, Budaya, Budaya Organisasi.

### PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi yang di dalamnya terdiri atas orang-orang yang memiliki tugas masing-masing serta saling berhubungan satu sama lain sebagai suatu sistem tentu memerlukan komunikasi yang baik agar kinerja organisasi berjalan dengan baik pula. Sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai. Keberlangsungan hidup sebuah organisasi salah satunya adalah dengan komunikasi.

Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Hal inilah yang melatarbelakangi studi mengenai komunikasi organisasi. Pada dasarnya, komunikasi digunakan untuk menyampaikan kebutuhan organisasi. Manusia melakukan komunikasi sebagai bentuk penyampaian ilmu dan pengalaman. Komunikasi memiliki beberapa bentuk umum seperti bahasa, sinyal, bicara, tulisan, gerakan, ataupun penyiaran. Komunikasi juga dapat berupa interaktif, transaktif, bertujuan, maupun tidak bertujuan.

Lewat komunikasi, kita dapat memahami dan mengerti perilaku dan isi hati seseorang atau pun sekelompok orang. Komunikasi menjadi instrumen yang sangat berguna untuk menyampaikan atau menerima informasi dan pesan dari dan kepada orang lain. Kelalaian dalam melakukan kegiatan komunikasi dapat memberi dampak buruk yang cukup parah. Bayangkan saja jika anda seorang pilot pesawat salah mencerna pesan dari pengatur lalu lintas kemudian menimbulkan masalah yang berakibat pada kematian para penumpang pesawat. Berbagai hasil penelitian membuktikan bahwa, komunikasi yang buruk merupakan asal perselisihan dan konflik antar individu atau organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur. Marzali (dalam Asbar, 2020) mengatakan kajian literatur adalah satu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan membaca berbagai buku, jurnal dan terbitan-terbitan lain yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan satu tuisan dengan berkenaan dengan satu topik atau isu tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kajian literatur dengan menganalisis artikel-artikel ilmiah yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu “Komunikasi dan Budaya Organisasi” sebagai metode penelitian agar terlaksananya penelitian yang dimaksud.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Komunikasi Organisasi**

#### **1. Pengertian komunikasi organisasi**

Istilah organisasi berasal dari bahasa latin *organizare* yang secara harfiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Beberapa para ahli ada yang mengatakan bahwa paduan yang dimaksud ialah sistem dan ada pula yang menyebut paduan itu merupakan sarana (Romli, 2014).

Everest M Rogers dalam bukunya berjudul *communication in organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepankangan dan pembagian tugas. Robert Bonington dalam buku *Modern business : A system' approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang (Romli, 2014).

R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialih bahasakan oleh Mulyana, menyebutkan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Goldhaber juga mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, seperti yang berikut ini :

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal dan eksternal.
- b. Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah dan media.
- c. Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan dan hubungan dan ketrampilan.

Secara keseluruhan komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan atau atasan dengan atasan atau bahkan bawahan kepada atasan dan sebaliknya. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan (Silviani, 2020).

#### **2. Tujuan Komunikasi Organisasi**

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut koontz (Moekizat, 1990) dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu Iliweri menyatakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu :

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin

organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.

2. Membagi informasi (information sharing).
3. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang kepada pemimpin dan anggota organisasi untuk saling bertukar perasaan dan emosi.
4. Tindakan koordinasi. Bertujuan mengkoordinasi seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagi habis ke dalam bagian atau sub bagian organisasi.

### **3. Fungsi Komunikasi Organisasi**

Ada dua fungsi komunikasi organisasi, yaitu fungsi umum dan khusus

#### **a. Fungsi umum**

- Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagai atau keseluruhan hal yang berkaitannya dengan pekerjaan.
- Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain, belajar tentang apa yang dirasakan, dipikirkan dan dikerjakan oleh orang lain.
- Komunikasi 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.

#### **b. Fungsi Khusus**

- Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komandan.
- Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
- Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti (Panuju, 2001).

## **B. Budaya Organisasi**

### **1. Pengertian Budaya Organisasi**

Ada begitu banyak definisi mengenai Budaya organisasi, salah satunya adalah seperti yang dikemukakan oleh Michael Armstrong dalam bukunya yang berjudul Handbook of Human Resource Management Practice bahwa Budaya organisasi adalah nilai, norma, keyakinan, sikap dan asumsi yang merupakan bentuk bagaimana orang-orang dalam organisasi berperilaku dan melakukan sesuatu hal yang bisa dilakukan. Selain itu, adapula ahli yang mendeskripsikan bahwa budaya organisasi merupakan sebuah pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu sebagai landasan dalam berperilaku berorganisasi, dimana akan diturunkan kepada anggota baru sebagai cara bagaimana melihat, berpikir, dan merasa dalam organisasi.

Seorang ahli lain pula mendeskripsikan budaya organisasi sebagai sebuah sistem aturan informal yang menjelaskan bagaimana seseorang berperilaku dalam sebagian besar waktunya di dalam sebuah organisasi. Dari beberapa definisi tersebut, penyusun mencoba menarik kesimpulan bahwa budaya organisasi merupakan suatu habit atau kebiasaan atau tata cara yang biasanya dilakukan oleh hampir seluruh anggota organisasi/perusahaan dimana tata cara tersebut tidak tertulis namun telah melekat erat pada setiap anggotanya dan merupakan ciri khas organisasi tersebut.

### **2. Sumber dan Proses Penciptaan Budaya Organisasi**

Kebiasaan, tradisi, dan cara umum dalam melakukan segala sesuatu yang ada di

sebuah perusahaan dewasa ini merupakan suatu hasil dari apa yang telah dilakukan oleh anggota-anggota sebelumnya dan seberapa besar kesuksesan yang telah diraihinya di masa lalu. Hal ini merujuk pada sumber tertinggi budaya sebuah organisasi: para pendirinya.

Para pendiri perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembentukan suatu budaya organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

Pendiri hanya merekrut dan mempertahankan karyawan yang sepikiran dan seperasaan dengan mereka.

Pendiri melakukan indoktrinasi dan menyosialisasikan cara pikir dan berperilakunya kepada karyawan.

Perilaku pendiri sendiri bertindak sebagai model peran yang mendorong karyawan untuk mengidentifikasi diri dan, dengan demikian, menginternalisasi keyakinan, nilai, dan asumsi pendiri tersebut.

### **3. Karakteristik Budaya Organisasi**

Penelitian menunjukkan bahwa ada tujuh karakteristik utama yang, secara keseluruhan, merupakan hakikat budaya organisasi.

1. Inovasi dan keberanian mengambil risiko. Sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil risiko.
2. Perhatian pada hal-hal rinci. Sejauh mana karyawan diharapkan menjalankan presisi, analisis, dan perhatian pada hal-hal detail.
3. Orientasi hasil. Sejauh mana manajemen berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi orang. Sejauh mana keputusan-keputusan manajemen mempertimbangkan efek dari hasil tersebut atas orang yang ada di dalam organisasi.
5. Orientasi tim. Sejauh mana kegiatan-kegiatan kerja di organisasi pada tim ketimbang pada individu-individu.
6. Keagresifan. Sejauh mana orang bersikap agresif dan kompetitif ketimbang santai.
7. Stabilitas. Sejauh mana kegiatan-kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

### **4. Fungsi Budaya Organisasi**

Budaya memiliki sejumlah fungsi dalam organisasi, yaitu:

Batas. Budaya berperan sebagai penentu batas-batas; artinya, budaya menciptakan perbedaan atau yang membuat suatu organisasi dan membedakannya dengan organisasi lainnya.

- a. Identitas. Budaya memuat rasa identitas suatu organisasi.
- b. Komitmen. Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan individu.
- c. Stabilitas. Budaya meningkatkan stabilitas sistem sosial karena budaya adalah perekat sosial yang membantu menyatukan organisasi dengan cara menyediakan standar mengenai apa yang sebaiknya dikatakan dan dilakukan karyawan.
- d. Pembentuk sikap dan perilaku. Budaya bertindak sebagai mekanisme alasan yang masuk akal (sense-making) serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap dan perilaku karyawan. Fungsi terakhir inilah yang paling menarik. Sebagaimana dijelaskan oleh kutipan berikut, budaya mendefinisikan aturan main.

### **5. Budaya Organisasi Sebagai Hambatan**

Selain mempunyai berbagai fungsi seperti yang disebutkan di atas, budaya organisasi juga rupanya dapat menjadi sebuah hambatan. Diantaranya:

Hambatan bagi keragaman. Merekrut karyawan baru yang, karena faktor ras, usia, jenis kelamin, ketidakmampuan, atau perbedaan-perbedaan lain, tidak sama dengan

mayoritas anggota organisasi lain akan menciptakan sebuah paradoks.

Hambatan bagi akuisisi dan merger. Secara historis, faktor kunci yang diperhatikan manajemen ketika membuat keputusan akuisisi atau merger terkait dengan isu keuntungan finansial atau sinergi produk. Belakangan ini, kesesuaian budaya juga menjadi fokus utama.

### **C. Sistem Birokrasi**

Secara bahasa istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis “bureau” yang berarti kantor atau meja tulis dan dari bahasa Yunani “cretain” yang berarti mengatur. Selanjutnya dalam bahasa Inggris pengertian birokrasi dapat dikatakan sebagai “civil service” kemudian disebut juga dengan “public Service”, “public administration” atau “public sector”. Oleh karena kerja birokrasi ada pada suatu kantor organisasi formal maka birokrasi dapat diartikan sebagai tipe organisasi yang mengerjakan kegiatan yang dilakukan banyak orang dan saling berkoordinasi (Endah, 2021).

Birokrasi setiap negara merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tidak mungkin dapat dielakan, dimana ada negara pasti ada birokrasi. Hal ini seperti yang disampaikan Peter dimana keberadaan peran yang amat sangat penting dari birokrasi dalam suatu negara, sehingga dapat dikatakan suatu eksistensi birokrasi sebagai negara (pemerintah) untuk mensejahterakan masyarakat (social welfare). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (public goods and services) baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu negara juga dapat memberikan keputusan yang dianggap penting dan pasti terbaik untuk rakyatnya. Begitu juga negara membentuk sistem administrasi tujuannya adalah demi melayani kepentingan masyarakat, hal inilah yang disebut dengan birokrasi (Ahmad, 2008).

Menurut Weber, birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Dengan demikian birokrasi yang dimaksud adalah pengorganisasian secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang. Sedangkan menurut J.B Kristiadi I, birokrasi sebagai organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang cukup besar jumlahnya dan di dalamnya terdapat tugas dan tanggung jawab yang melekat, serta struktur organisasi yang jelas. Birokrasi yang dimaksud untuk penyelenggaraan negara, penyelenggaraan pemerintahan.

Apabila melihat dari beberapa pengertian birokrasi yang telah disampaikan maka dapat dikatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang melayani, dan cara agar memperoleh tujuan yang diinginkan dengan berkoordinasi secara sistematis dalam berbagai kegiatan. Kemudian menurut Ndraha terdapat 4 (empat) buah arti kata birokrasi yang dimaksud yaitu :

1. Birokrasi memiliki arti aparat yang diberikan amanat melaksanakan jaannya roda pemerintahan dan diangkat oleh penguasa yang sah (government by bureaus)
2. Birokrasi dimaksudkan memiliki karakter sifat pemerintahan yang buruk (patologi)
3. Birokrasi sebagai tipe ideal Birokrasi.
4. Birokrasi pemerintahan adalah organisasi pemerintahan yang terdiri atas bagian-bagian struktur antara satu dan yang lain terdapat keterkaitan dengan peran, fungsi, tanggung jawab serta kewenangan dalam menjalankan pemerintahan dalam rangka mencapai visi, misi tujuan, yang telah ditetapkan (Mulyaningsih, 2019).

Apabila melihat pengertian birokrasi di atas maka dapat dikatakan birokrasi yang dimaksud adalah organisasi formal yang di dalamnya terdapat kegiatan yang dilakukan pemerintah yang mana kegiatan tersebut telah diatur dan dijalankan dengan rasa tanggung jawab.

Menurut Weber bahwa ciri pokok birokrasi adalah :

1. Jabatan administratif yang terorganisasi/tersusun secara hirarki.

2. Jabatan yang disandang sesuai kompetensinya
3. Aparatur pemerintah yang diterima dan ditempatkan dalam bertugas Sesuai dengan latar belakang ijazah dan melewati tahap ujian.
4. Aparatur sipil negara menerima penghasilan tetap disesuaikan pangkat serta kedudukannya.
5. Pekerjaan sebagai pegawai pemerintah memiliki batas waktu bekerja atau dibatasi masa pensiun
6. Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri.
7. Para pejabat sebagai subyek untuk mengontrol dan mendisiplinkan
8. Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melebihi rata-rata.

Sedangkan menurut ahli lain yaitu Rourke, mengatakan bahwa Ciri-ciri dari birokrasi adalah :

1. Hirarki dan terdapat pembagian Kerja yang jelas.
2. Mengikat secara perseorangan dengan aturan tertulis yang jelas.
3. Dikerjakan oleh pegawai yang bekerja penuh, seumur hidup serta Profesional
4. Aparatur pemerintah yang bekerja tidak memiliki hak atas sarana dan prasarana pemerintahan, keuangan, pekerjaan dan jabatan.
5. Hidup dari gaji dan pendapatan yang diterimanya tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka. Melihat dari ciri-ciri birokrasi di atas yang telah disampaikan oleh ahli bahwa terlihat adanya pembagian kerja, Hirarkis, digaji oleh pemerintah, dan bekerja sesuai dengan kualifikasi kompetensi dasar yang dimiliki.

## **KESIMPULAN**

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan, guna mencapai tujuan tersebut perlu dilakukan kegiatan-kegiatan pendukung salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi mempunyai pengertian yang berbeda dari berbagai para ahli namun tetap memiliki makna yang sama. Komunikasi berguna sebagai mengendalikan sikap anggota dengan beberapa cara. Organisasi memiliki hierarki kekuasaan serta acuan formal yang harus di lakukan para anggota. Bila sekumpulan karyawan mempengaruhi karyawan lain agar lalai dalam ketentuan organisasi dengan bekerja sangat giat, orang-orang tersebut secara informal mengendalikan perilaku orang lain. Lalu, komunikasi memberi dorongan melalui cara menyampaikan kepada para anggota apa yang mesti dilakukan, bagaimana hasil mereka dalam melakukan pekerjaannya, dan apa yang harus dilakukan agar kinerja dapat lebih baik sehingga sesuai standar organisasi.

Budaya organisasi dan perilaku birokrasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap efektivitas organisasi. Secara parsial budaya organisasi terdiri dari karakteristik inisiatif individu, karakteristik toleransi terhadap tindakan berisiko, karakteristik arah, karakteristik Integrasi, karakteristik dukungan dari manajemen, karakteristik kontrol, karakteristik identitas, karakteristik sistem imbalan, karakteristik toleransi terhadap konflik, karakteristik pola-pola komunikasi memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap efektivitas organisasi. Secara parsial juga perilaku birokrasi yang terdiri dari karakteristik kemampuan, karakteristik kebutuhan, karakteristik kepercayaan, karakteristik pengalaman, karakteristik persepsi, karakteristik pengharapan, karakteristik hierarki, karakteristik tugas-tugas, karakteristik wewenang, karakteristik sistem reward, dan karakteristik sistem kontrol memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap efektivitas organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Badu. 2008. Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya Dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik* Volume 1V/No 1. Diakses dari: [https://id.wikipedia.org/wiki/Budaya\\_organisasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Budaya_organisasi) Diakses pada (4 Maret 2024) pukul (19.21)
- Kiki Endah, Kiki. 2021. Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat* Volume 7 Nomor 3.
- Mulyaningsih. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi dan Perilaku Birokrasi Terhadap Efektifitas Organisasi: Studi Pada Dinas-Dinas, Badan-Badan, Kantor-Kantor dan Sekretariat di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Papatung* : Vol. 2 No. 2
- Moekizat. 1990. Pengembangan Organisasi. Bandung: Remaja Karya.
- Panuju, Redi. 2001. Komunikasi Organisasi. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Romli, Komsahrial. 2014. Komunikasi organisasi lengkap ; edisi revisi. Jakarta: Grasindo.
- Silviani, Irene. 2020. Komunikasi Organisasi. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Diakses dari: <https://www.sarjanaku.com/2012/07/pengertian-budaya-organisasi-definisi.html> diakses pada (4 Maret 2024) pukul (16.26).