

MAKALAH  
“KOMUNIKASI”

Disusun untuk memenuhi tugas terstruktur Mata Kuliah Perilaku dan Pengembangan Organisasi



Disusun Oleh :

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| 1. Retno Dwi S.           | 115030200111073 |
| 2. Dhea Indira Ard        | 115030200111076 |
| 3. Chalifah Nur Febriana  | 115030201111057 |
| 4. Reta Nurrima Fatmasari | 115030207111023 |
| 5. Ami Dhatul Solichah    | 115030207111080 |
| 6. Abi Fadlan             | 115030207111082 |
| 7. Dewi Prasetywi L.      | 115030207111085 |

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2012

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia kepada kami sehingga kami senantiasa dapat menyelesaikan makalah Perilaku dan Pengembangan Organisasi tentang Komunikasi.

Makalah Perilaku dan Pengembangan Organisasi mengenai Komunikasi ini kami susun guna memenuhi tugas mata kuliah Perilaku dan Pengembangan Organisasi yang diberikan oleh Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB selaku dosen mata kuliah Perilaku dan Pengembangan Organisasi.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB selaku dosen mata kuliah Perilaku dan Pengembangan Organisasi yang telah memberikan pengajaran kepada kami, serta kepada teman-teman yang membantu dalam penyelesaian makalah ini.

Makalah ini disajikan terutama kepada mahasiswa yang mengambil mata kuliah Perilaku dan Pengembangan Organisasi baik yang ada di luar maupun di dalam lingkup Universitas Brawijaya. Makalah ini juga dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi kalangan pelajar dan mahasiswa.

Namun, makalah Perilaku dan Pengembangan Organisasi tentang Komunikasi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kami mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan makalah ini.

Malang, 28 April 2012

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>Halaman Muka</b> .....	i
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Daftar Isi</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan.....	1
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
2.1 Pengertian komunikasi.....	2
2.2 Peran komunikasi.....	2
2.2.1 Komunikasi dalam Lingkungan Pendidikan.....	2
2.2.2 Komunikasi dalam Lingkungan Sosial.....	3
2.2.3 Komunikasi dalam Lingkungan Keluarga.....	3
2.2.4 Komunikasi dalam Lingkungan Kelompok dan Organisasi.....	3
2.3 Proses komunikasi.....	4
2.3.1 Pengirim Pesan (Sender) dan Isi Pesan (Materi).....	4
2.3.2 Simbol (Isyarat).....	4
2.3.3 Media (Penghubung).....	4
2.3.4 Mengartikan Kode Isyarat.....	5
2.3.5 Penerima Pesan.....	5

2.3.6	Balikan (feedback).....	5
2.3.7	Gangguan.....	5
2.4	Kontinum komunikasi dalam PO.....	6
2.4.1	Media dan Teknologi Komunikasi.....	6
2.4.2	Komunikasi Interpersonal.....	6
2.4.3	Komunikasi Non Verbal.....	6
2.5	Media komunikasi.....	7
2.6	Jenis komunikasi.....	7
2.6.1	Jenis Komunikasi.....	7
2.6.1.1	Komunikasi Verbal.....	7
2.6.1.2	Komunikasi Non Verbal.....	7
<b>BAB III PENUTUP</b>		
3.1	Kesimpulan.....	10
3.2	Saran.....	11
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>v</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mengapa komunikasi penting dalam suatu organisasi ? Pertanyaan ini kerap dilontarkan oleh mereka yang perhatian terhadap kajian fenomena komunikasi maupun mereka yang tertarik pada gejala-gejala keorganisasian. Dalam kenyataan masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun budaya organisasi, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (mutual understanding) . Pendek kata agar terjadi penyetaraan dalam kerangka referensi, maupun dalam pengalaman.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi?
2. Apa sajakah peran komunikasi itu?
3. Bagaimana proses komunikasi dapat terjadi?
4. Jelaskan kontinum komunikasi dalam PO!
5. Apa sajakah media komunikasi itu?
6. Apa saja yang termasuk ke dalam jenis komunikasi?

### **1.3 Tujuan**

1. Mampu untuk memahami apa yang dimaksud dengan komunikasi
2. Mampu untuk memahami peran komunikasi
3. Mampu untuk memahami proses terjadinya komunikasi
4. Mampu untuk memahami kontinum komunikasi dalam PO
5. Mampu untuk memahami media komunikasi yang ada
6. Mampu untuk memahami jenis komunikasi yang ada

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Pengertian Komunikasi**

Luthans (2006:372) menyatakan, "kebanyakan definisi komunikasi yang digunakan dalam buku perilaku organisasi menekankan penggunaan simbol-simbol untuk mentransfer arti informasi.

Robbins (2008:5) Komunikasi meliputi transfer maupun pemahaman makna.

Himstreet dan Baty dalam Purwanto (2006:3) komunikasi adalah proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Komunikasi adalah bentuk apa saja dari interaksi kata-kata, senyuman, anggukan kepala, gerakan tangan, sikap badan, gerakan mata yang berakibat diterimanya arti, sikap, atau perasaan yang sama.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media)

#### **2.2 Peran Komunikasi**

##### **2.2.1 Komunikasi dalam lingkungan pendidikan**

Disebut juga dengan informasi kependidikan dan komunikasi pendidikan, sebab terjadinya komunikasi memang di dunia pendidikan. Pendidikan merupakan proses yang panjang, yang melibatkan banyak unsur seperti pendidik, administrator pendidikan, proses, komunikasi, peserta didik, pesan-pesan atau informasi pendidikan, dan adanya tujuan-tujuan yang dicapai dari proses pendidikan dimaksud. Pada pelaksanaan pendidikan formal atau pendidikan melalui lembaga-lembaga pendidikan sekolah, tampak jelas bahwa proses komunikasi sangat dominan kedudukannya. Karena dalam proses pendidikan memang sebagian besar hanya bisa dilakukan melalui adanya proses komunikasi dan keterlibatan

informasi. Artinya, hampir tidak ada proses pendidikan yang tanpa melalui komunikasi dan informasi. Orang menyampaikan pesan, mengajar, memberikan data dan fakta untuk kepentingan pendidikan, merumuskan kalimat yang baik dan benar, semuanya hanya bisa dilakukan dengan penggunaan informasi komunikatif. Proses komunikasi dirancang atau dipersiapkan secara khusus untuk tujuan-tujuan penyampaian pesan-pesan atau informasi pendidikan.

### **2.2.2 Komunikasi dalam lingkungan sosial**

Terjadinya suatu kelompok dalam lingkungan masyarakat sosial sedikit banyak karena andil komunikasi dan proses berbagi informasi. Keluarga pun diawali oleh peristiwa komunikasi. Bukankah terbentuknya keluarga kita asalnya dari peristiwa komunikasi? Dimulai dari kontak pandang, lalu menaksir, dilanjutkan kepada melamar, dan akhirnya terjadilah ikatan perkawinan. Semuanya dilakukan dengan komunikasi dan pertukaran informasi. Atau setidaknya andil komunikasi dan informasi sangat besar dalam hal ini.

### **2.2.3 Komunikasi dalam lingkungan keluarga**

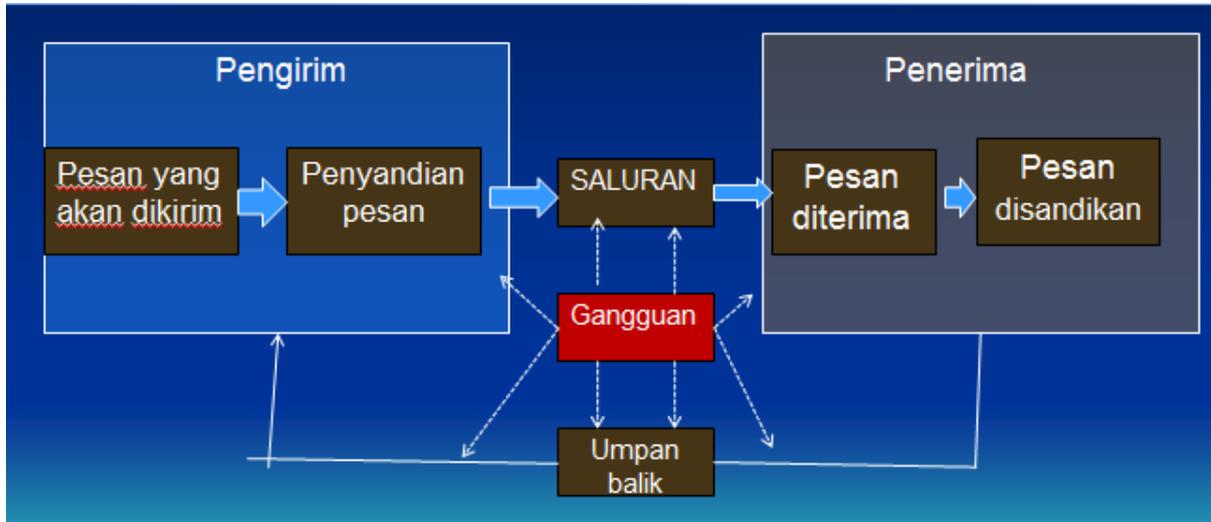
Di lingkungan keluarga, komunikasi juga sangat besar kedudukannya dalam mempertahankan kelangsungan hidup keluarga yang bersangkutan. Tanpa diimbangi dengan pelaksanaan komunikasi yang terbuka antar anggota dalam suatu keluarga, dipastikan tidak akan terjadi keharmonisan di dalamnya. Bahkan kegagalan-kegagalan dalam perkawinan di suatu keluarga, sebagian besar karena tidak adanya informasi komunikasi yang terbuka. Salah satu syarat utama untuk memahami orang lain dalam lingkungan keluarga adalah komunikasi yang terbuka tadi. Masing-masing anggota keluarga saling membuka diri atas hal-hal yang bisa menjadikan ketidaksejajaran anggota keluarga. Dengan membuka diri tersebut, maka tiap anggota keluarga yang lain akan memahami kemauan-kemauan dan gagasannya, sehingga jika pun terjadi hal-hal yang berbeda, akan bisa dicari jalan keluarnya.

### **2.2.4 Komunikasi dalam kelompok dan organisasi**

Komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi sebenarnya berbeda. Yang pertama lebih memusatkan diri pada peristiwa komunikasi yang terjadi antar beberapa orang, baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, sedangkan yang terakhir lebih dinamis sifatnya. Kelompok yang sudah terstruktur dan sudah terorganisasikan secara tetap seperti tampak dalam organisasi-organisasi sosial dan lembaga kemasyarakatan, biasanya anggota-

anggotanya relatif tetap dan terdaftar secara formal. Sedangkan pada kelompok yang tidak terstruktur tadi, tidak selalu terdaftar secara formal.

## 2.3 Proses Komunikasi



Komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai berikut : pengirim pesan , penerima pesan dan pesan. Semua fungsi manajer melibatkan proses komunikasi.

### 2.3.1 Pengirim pesan (sender) dan isi pesan / materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas.

### 2.3.2 Simbol / isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manajer menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan (tangan, kepala, mata dan bagian muka lainnya). Tujuan penyampaian pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

### 2.3.3 Media / penghubung

Adalah alat untuk penyampaian pesan seperti ; TV, radio surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi.

#### **2.3.4 Mengartikan kode / isyarat**

Setelah pesan diterima melalui indera (telinga, mata dan seterusnya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan simbol/kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti atau dipahaminya.

#### **2.3.5 Penerima pesan**

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari sipengirim meskipun dalam bentuk code atau isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim

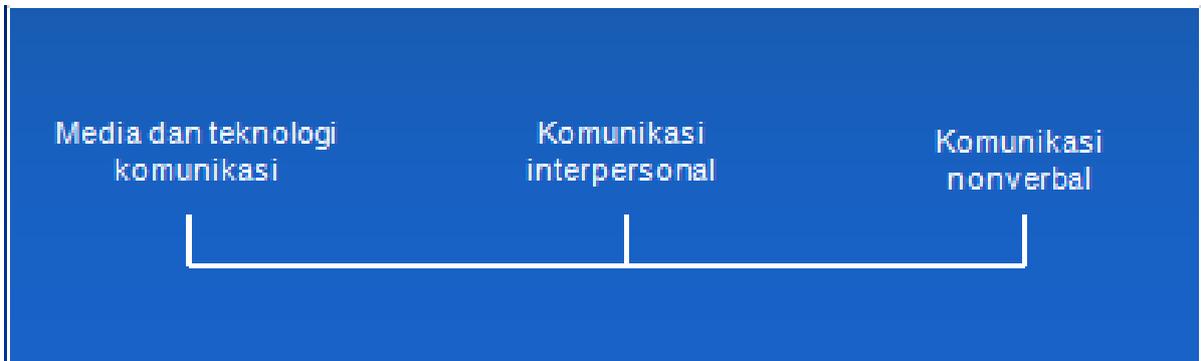
#### **2.3.6 Balikan (feedback)**

Balikan adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap si penerima pesan Hal ini penting bagi manajer atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Balikan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak balikan yang diberikan oleh orang lain didapat dari pengamatan pemberi balikan terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi balikan menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. Balikan bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

#### **2.3.7 Gangguan**

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangikan atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

## 2.4.Kontinum Komunikasi Dalam PO



### 2.4.1 Media dan Teknologi Komunikasi

Teknologi komunikasi melalui komputer, telepon dan TV, anggota organisasi di lokasi yang sama atau tersebar di penjuru tempat dapat saling berkomunikasi.

<u>Kekayaan informasi</u>	Media	Umpun balik	Saluran	Jenis komunikasi	Bahasa sumber
Tinggi	<b>Tatap muka</b>	Seketika	Visual, audio	Pribadi	Bahasa tubuh, alamiah
Tinggi/Sedang	<b>Telepon</b>	Cepat	Audio	Pribadi	Alamiah
Sedang	<b>Surat pribadi</b>	Lambat	Visual terbatas	Pribadi	Alamiah
Sedang/rendah	<b>Surat resmi</b>	Sangat Lambat	Visual terbatas	Umum	Alamiah
Rendah	<b>Numerik formal</b>	Sangat Lambat	Visual terbatas	Umum	Alamiah

### 2.4.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi yang mengalir antar individu yang menekankan transfer informasi dari satu individu ke individu lain. Komunikasi antar pribadi yang efektif tergantung pada umpan balik.

### 2.4.3 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata, yang dikirim melalui gerak badan, ekspresi wajah, gerak mata, gerak tangan, nada suara.

Bentuk komunikasi nonverbal antara lain;

1. Bahasa tubuh

Mencakup ekspresi wajah, gerak mata, kaki, tangan, dan sikap badan.

2. Paralanguage

Mencakup segala sesuatu seperti nada suara, kecepatan bicara, tertawa, ungkapan.

## **2.5 Media komunikasi**

Media komunikasi, saluran melalui mana pesan komunikasi berjalan seperti tatap muka, telepon, surat pribadi, surat resmi, laporan, buletin dsb.

## **2.6 Jenis komunikasi**

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan antara manusia atau kelompok

### **2.6.1 Jenis komunikasi terdiri dari:**

#### **2.6.1.1 Komunikasi verbal dengan kata-kata mencakup beberapa aspek-aspek, yaitu:**

1. Vocabulary (perbendaharaan kata-kata).

Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti, karena itu olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi.

2. Racing (kecepatan).

Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.

3. Intonasi suara

Ini akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain

artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

#### 4. Humor

Humor dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Dugan (1989), memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stress dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis dan harus diingat bahwa humor adalah merupakan satu-satunya selingan dalam berkomunikasi.

#### 5. Singkat dan jelas.

Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.

#### 6. Timing (waktu yang tepat)

Adalah hal kritis yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi, artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang disampaikan.

### **2.6.1.2 Komunikasi non verbal disebut dengan bahasa tubuh**

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Yang termasuk komunikasi non verbal:

#### 1. Ekspresi wajah

Merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah cerminan suasana emosi seseorang.

#### 2. Kontak mata

Merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya. Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal.

Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.

### 3. Postur tubuh dan gaya berjalan.

Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya.

### 4. Sound (Suara)

Rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

### 5. Gerak isyarat

Adalah yang dapat mempertegas pembicaraan. Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau mengerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Komunikasi di dalam suatu organisasi maupun di masyarakat sangat penting untuk digunakan. Karena komunikasi digunakan untuk menyalurkan suatu informasi dan suatu makna melalui media tertentu sesuai dengan situasi. Peranan komunikasi juga sangat berpengaruh dalam dunia pendidikan karena tanpa komunikasi ilmu yang akan disampaikan tidak akan bisa diterima, begitu juga komunikasi dalam lingkungan sosial, komunikasi dalam lingkungan keluarga. Dan dapat dipastikan jika di dalam suatu keluarga tidak ada komunikasi yang terbuka tidak akan ada keharmonisan, komunikasi dalam kelompok dan organisasi.

Komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai berikut : pengirim pesan , penerima pesan dan pesan. Semua fungsi manajer melibatkan proses komunikasi. Proses komunikasi dimulai dengan adanya pengirim pesan yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang agar dapat dipahami sesuai apa yang ia sampaikan. Kemudian pesan (informasi) tersebut disampaikan melalui isyarat (simbol), baik verbal (kata-kata) maupun non verbal (bahasa tubuh) melalui media komunikasi langsung (tatap muka), TV, Radio, internet, dll. Setelah pesan diterima melalui indera, maka si penerima mengartikan, atau menterjemahkan agar dapat dipahami olehnya. Setelah pesan tersebut dimengerti, maka ada tanggapan atau isyarat yang berisi pesan dari penerima agar pengirim pesan tahu dampak pesannya terhadap penerima pesan (balikan). Disamping proses komunikasi diatas, juga ada gangguan yang menghalangi suatu proses komunikasi yang akibatnya penerima salah mentafsirkan pesan/isyarat tersebut.

Keseluruhan faktor yang telah dibahas dalam hubungan dengan komunikasi antar pribadi juga berlaku untuk komunikasi dalam organisasi, yang juga mencakup penyampaian pesan secara akurat dari satu orang kepada satu atau lebih orang lain. Selain faktor-faktor tersebut, struktur, wewenang, desain pekerjaan organisasi, dan lain-lain merupakan faktor-faktor unik yang turt berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi.

### **3.2 Saran**

Sebagai makhluk sosial, tentunya komunikasi merupakan hal yang mutlak ada dalam kehidupan kita. Tentunya kita tidak akan bisa hidup tanpa berkomunikasi dengan orang lain. Maka dari itu, penting bagi kita untuk memperhatikan faktor-faktor komunikasi verbal & non verbal untuk menciptakan suatu komunikasi yang baik dan bisa dimengerti oleh si penerima. Dengan adanya makalah ini, maka diharapkan kita dapat menciptakan suatu komunikasi yang baik agar tidak terjadi miss komunikasi yang akan berakibat fatal dan bisa mendorong terjadinya konflik.

## DAFTAR PUSTAKA

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid 2*. Jakarta: Indeks.

Wikipedia. 2012. *Daftar Definisi Komunikasi*. (Online),

[http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_definisi\\_komunikasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_definisi_komunikasi) diakses 24 April 2012

Aries. 2009. *Pengertian dan peranan Komunikasi*. (Online),

<http://4r13s.wordpress.com/2009/11/04/pengertian-dan-peranan-komunikasi> diakses 24

April 2012