

JARINGAN KOMUNIKASI INFORMAL "V3 TEAM" DI PT BANK PANIN DUBAI SYARIAH TBK

**Topan Perkasa Hamudya, Aminah Swarnawati, Intan Ikhtiarti Wilti,
Fadh Fawaz, Salma Laila Qodriyah**

Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta,
Indonesia

email: coachtopan@gmail.com

Abstrak

Komunikasi informal ialah komunikasi antar anggota dalam suatu organisasi yang terjadi secara spontan dan tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Sejalan dengan komunikasi formal, komunikasi informal berkembang manakala organisasi tidak mampu memenuhi kepuasan anggotanya sehingga pesan disalurkan oleh anggota dengan cara sembunyi-sembunyi melalui saluran komunikasi informal. Ketika komunikasi terjadi diantara anggota organisasi, maka tercipta suatu gugus mata rantai yang membentuk sebuah pola jaringan. Penelitian ini menggunakan teori jaringan komunikasi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dan peranan apa saja yang ada dalam jaringan komunikasi informal V3 Team di PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk. Metode penelitian ini berupa studi kasus melalui pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan teknik pengumpulan data hasil wawancara serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya jaringan komunikasi informal di V3 Team dengan pola jaringan komunikasi yang membentuk pola kemungkinan. Peranan jaringan komunikasi informal terdiri dari klik, *isolate*, *bridge*, *liaison*, *gate keeper*, *opinion leader* dan *cosmopolite*.

Kata kunci: komunikasi organisasi, jaringan komunikasi informal, pola komunikasi, peranan jaringan komunikasi informal

INFORMAL COMMUNICATION NETWORK " V3 TEAM " AT PT BANK PANIN DUBAI SYARIAH TBK

Abstract

Informal communication is communication between members in an organization that occurs spontaneously and is not determined in the organizational structure. In line with formal communication, informal communication develops when the organization is not able to meet the satisfaction of its members so that messages are transmitted by members secretly through informal communication channels. When communication occurs between members of the organization, it creates a chain of links that form a network pattern. This research uses communication network theory. The purpose of this study is to find out how the communication patterns and what roles exist in the V3 Team informal communication network at PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk. This research method is a case study through a qualitative approach. Data obtained by data collection techniques from interviews and observations. The results of the study indicate that there is an informal communication network in the V3 Team with a communication network pattern that forms a pattern of possibilities. The role of informal communication network consists of clique, isolate, bridge, liaison, gate keeper, opinion leader and cosmopolite.

Keywords: communication organization, informal communication network, communication patterns, role in informal communication networks.

PENDAHULUAN

Jaringan komunikasi menggambarkan suatu pola teratur yang terbentuk dari hubungan antar individu, teridentifikasi sebagai pertukaran informasi yang dialami seseorang dalam sistem sosialnya (Gea, 2018). Penerapannya dapat dilakukan melalui komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal terjalin antar anggota dalam suatu organisasi melalui jenjang hirarki, memiliki prinsip pembagian tugas guna mencapai tujuan yang diinginkan yang pada umumnya berhubungan dengan permasalahan kedinasan. Berbeda dengan komunikasi formal, dalam komunikasi informal para anggota dalam suatu sistem bekerjasama untuk memperoleh apa yang diharapkan, terjadi sebagai akibat dari adanya persamaan perasaan, tugas, peran dan tanggung jawab atau kebutuhan tanpa terpaud ruang dan waktu. Dalam situasi khusus, keberhasilan komunikasi informal menjadi penting dan berguna untuk kelancaran komunikasi dalam organisasi meski terdapat kesan komunikasi informal ini kurang teratur karena penyebaran dan perkembangannya tidak sistematis.

Terkadang seorang pemimpin memiliki anggapan bahwa adanya komunikasi informal merupakan sesuatu yang janggal, hadir sebagai akibat dari tidak efektifnya aliran komunikasi formal yang dikhawatirkan memunculkan ketidakstabilan organisasi formal. Bentuk dari komunikasi informal bisa berupa perjumpaan tanpa terencana seperti bertemu dan ngobrol di tempat makan siang, di pesta pernikahan, atau perjumpaan lainnya (Roskina & Haris, 2020). Pemimpin dinilai berhasil ketika mampu memadukan nilai-nilai positif dari komunikasi formal maupun komunikasi informal dan dapat memposisikan diri sehingga dapat mengantisipasi munculnya penilaian subjektif berupa rasa suka dan tidak suka.

Jaringan komunikasi ada pada setiap interaksi diantara orang-orang yang memiliki

peranan atau jabatan tertentu di sebuah organisasi. Perputaran pesan yang disampaikan orang-orang tersebut menapaki sebuah jalan kecil yang kemudian membentuk jaringan komunikasi.

Sendjaja & Djuarsa menyatakan bahasan komunikasi organisasi meliputi struktur organisasi, komunikasi, hubungan antar manusia, bagaimana fungsi dan proses organisasi dalam pengorganisasian serta budaya organisasi di dalam organisasi itu sendiri. Cakupan komunikasi organisasi sebagai arus pesan pada suatu jaringan sifatnya saling berkaitan satu sama lain, meliputi arus komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal (Suryanto, 2015).

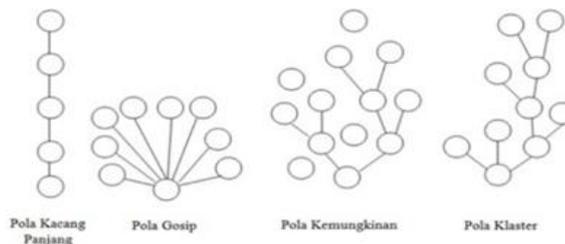
Terbentuknya jaringan menurut Littlejohn & Foss adalah akibat terciptanya susunan sosial dari komunikasi antar personal maupun grup. Dalam suatu kelompok atau bentuk lainnya, tidak seorangpun yang tidak melakukan komunikasi. Ketika seseorang sedang berkomunikasi, maka mata rantai dengan sendirinya akan terbentuk dan membentuk sebuah pola yang disebut pola jaringan. Pola tersebut membentuk struktur, setiap aktor mengambil tempat pada sebuah struktur jaringan (Gea, 2018).

Jaringan komunikasi informal merupakan jaringan antar individu, antar grup, atau antar agensi yang berdasarkan pada hubungan dan transaksi personal. Pada suatu organisasi, jaringan komunikasi informal muncul akibat organisasi tidak berhasil memenuhi kepuasan atau kebutuhan anggotanya. Dalam situasi ini biasanya anggota menggunakan informasi informal dalam menyalurkan pesan tersembunyi dengan cara diam-diam melalui saluran komunikasi informal (Roskina & Haris, 2020).

Teori jaringan komunikasi, Pace & Faules menyatakan bahwa pola komunikasi termasuk dalam salah satu faktor penting dalam memperlancar arus produksi sehingga sebuah organisasi atau perusahaan, komunikasi mempunyai peran penting untuk melancarkan

produksi organisasi atau perusahaan. Organisasi menjadi bagian dari lingkungan dimana kita bekerja dan bermain, sehingga

setiap individu bisa melakukan apa saja di sebuah organisasi (Mahmud & Swarnawati, 2020).



Gambar 1. Pola Jaringan Komunikasi Informal (Rochmaniah & Syamsudin, 2018)

Jaringan komunikasi informal menjadi penting untuk diperhatikan karena dapat juga muncul dalam suatu jaringan kelompok kerja, unit kerja atau gugus tugas yang pada dasarnya merupakan bentuk jaringan komunikasi formal. Jaringan komunikasi tak terduga (*emergent communication networks*) adalah jenis jaringan komunikasi informal yang kemudian muncul dalam jaringan komunikasi formal.

Terdapat empat jenis pola penyebaran informasi di jaringan komunikasi informal yaitu pola kacang panjang, pola gossip, pola kemungkinan, dan pola klaster. Jaringan komunikasi informal merupakan hal penting karena dapat muncul dalam jaringan kerja yang pada dasarnya merupakan jaringan komunikasi formal. Rogers (*dalam* Rochmaniah & Syamsudin, 2018) menjelaskan bahwa struktur komunikasi dapat diidentifikasi yang memungkinkan masuknya inovasi kedalam sistem sosial. Gambaran atas dinamika interaksi komunikasi tersebut disebut pola jaringan komunikasi. Dikatakan bahwa pengertian pola yang dimaksud adalah ketika bentuk atau struktur relatif stabil dan terprediksinya perilaku para anggota, dalam konteks kesamaan waktu, ruang, maupun bahasan.

Roskina & Haris (2020) menyampaikan tentang analisis jaringan telah mengungkapkan sifat-sifat khas sejumlah peranan jaringan komunikasi informal. Berikut adalah tujuh

peranan jaringan komunikasi, antara lain:

1. Klik
Klik merupakan sebuah kelompok yang terdiri dari tiga orang. Dalam klik, setiap individu harus bisa melakukan kontak langsung maupun tidak langsung diantara satu dan lainnya. Klik merupakan kelompok yang terbentuk atas dasar lingkungan sekitar yang menciptakan kontak dan merasa puas dalam kontak tersebut.
2. Penyendiri (*Isolate*)
Penyendiri atau *isolate* merupakan individu yang melaksanakan hanya sedikit aktifitas atau bahkan tidak melakukan aktifitas kontak sama sekali dengan anggota kelompok lainnya. Individu tersebut menjadi penyendiri apabila hal-hal tersebut berkaitan kehidupan pribadi dari anggota.
3. Jembatan (*Bridge*)
Anggota klik yang mempunyai akses hubungan yang tinggi dalam hal kontak antar grup, berhubungan dengan anggota pada klik lain. Seorang yang tergolong sebagai jembatan bertindak sebagai penghubung langsung diantara dua kelompok yang berbeda.
4. Penghubung (*Liason*)
Seseorang yang mengaitkan beberapa klik tetapi ia berada diluar dari kelompok yang ia hubungkan. *Liason* menghubungkan hal-hal yang berkaitan dengan satuan

dalam organisasi dan menggambarkan peran di setiap individu-individu sebagai penyaring informasi.

5. Penjaga Gerbang (*Gate Keeper*)
Seseorang yang berkompeten diletakkan dalam jaringan yang bertujuan untuk melaksanakan pengendalian terhadap pesan-pesan yang akan diinformasikan melalui suatu sistem.
6. Pemimpin pendapat (*Opinion Leader*)
Seseorang yang tidak memiliki posisi formal di sebuah sistem sosial. Pemimpin pendapat dapat membimbing dan memberikan pengaruh kepada anggota-anggota dilingkungkannya dalam mengambil suatu tindakan atau keputusan.
7. Kosmopolit (*Cosmopolite*)
Seseorang yang melaksanakan kontak dengan orang-orang yang berada diluar lingkup organisasi. Kosmopolit mengaitkan anggota-anggota organisasi dengan peristiwa diluar batasan struktur organisasi tersebut.

Penelitian ini berfokus pada komunikasi informal yang terjalin di V3 *Team* PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk (BPDS). BPDS merupakan salah satu bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menjadikan Tabungan Haji sebagai bisnis utama. Sebagai salah satu strategi untuk dapat menggarap market Tabungan Haji yang lebih luas, BPDS melakukan pendekatan unik dalam mengatasi keterbatasan jumlah cabang dan jaringan yang dimilikinya dengan cara bermitra dengan masyarakat baik individu/perorangan, komunitas, maupun lembaga sebagai mitra penjual produk. Mitra-mitra inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan V3 *Team* yang dalam perkembangannya mampu berkontribusi bagi BPDS dalam mengakuisisi produk Tabungan Haji. Strategi ini dianggap berhasil dibuktikan dengan data SISKOHAT pada periode semester pertama di tahun 2021 dimana BPDS

berada di peringkat ketiga tertinggi dalam akuisisi nasabah Tabungan Haji diantara tiga puluh Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya diantaranya penelitian Putri dkk (2018) tentang analisis jaringan komunikasi pada level aktor dalam jaringan komite pengusaha alas kaki kota Mojokerto yang hasilnya jaringan komunikasi yang terbentuk bersifat memusat (*interlock personal network*). Penelitian Fitriani (2016) mengenai analisis jaringan komunikasi informal Adidas Tim di PT. Damco Indonesia Jakarta Pusat, hasilnya ialah jaringan komunikasi informal pada Adidas *Team* adalah 5 klik, menjadi wadah dimana para karyawan berbagi cerita mengenai benefit dan fasilitas, atasan dan rekan kerja, dan menjadi sarana diskusi dalam upaya mencari solusi atas berbagai kendala pekerjaan yang ada. Penelitian Ainur Rochmaniah & Muhammad Syamsudin (2018), mengenai jaringan komunikasi dalam penanganan gizi balita di posyandu desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, dimana jaringan komunikasi yang terjadi berupa, jaringan urut gosip, jaringan roda dan jaringan segala arah. Penelitian Dzulfikar Mahmud & Aminah Swarnawati (2020), dengan judul penelitian pola jaringan komunikasi organisasi pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. Hasilnya ialah pola jaringan komunikasi organisasi pada Havara Organizer diantaranya pola roda, pola lingkaran, pola Y serta semua pola saluran.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah pola komunikasi yang terbentuk dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS? Peran-peran apa sajakah yang terdapat dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS? Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pola komunikasi V3 *Team* di BPDS dan untuk mengetahui peranan apa saja yang ada dalam

jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS. pola komunikasi V3 *Team* di BPDS dan untuk mengetahui peranan apa saja yang ada dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS. informal V3 *Team* di BPDS? Peran-peran apa sajakah yang terdapat dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS? Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pola komunikasi V3 *Team* di BPDS dan untuk mengetahui peranan apa saja yang ada dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu 5 hingga 20 Agustus 2021, dilaksanakan di kantor pusat PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk (Jakarta) dan beberapa lokasi keberadaan Mitra V3 yakni (Banten, Depok dan Sukabumi). Wawancara dilakukan secara tatap muka untuk wilayah Jakarta, Banten, Depok dan Sukabumi, serta melalui media *zoom meeting* untuk wilayah Semarang dan Mataram. Pemilihan lokasi dan media ini dilakukan dengan pertimbangan efektifitas baik dari sisi jarak maupun waktu.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ialah cara menentukan informan dengan memilih informan sesuai dengan kriteria dan kebutuhan dalam penelitian (Prasanti, 2018). Para informan pada penelitian ini berjumlah 9 orang, terdiri dari 7 anggota V3 *Team* dan 2 staff yang memiliki *job description* berkaitan langsung dengan fungsi pengelolaan mitra V3 *Team*.

Kesembilan informan tersebut yaitu: RAW (Anggota V3 domisili Serang), ACA (Anggota V3 domisili Depok), ASR (Anggota V3 domisili Sukabumi), KHR (Anggota V3 domisili Mataram) DRD (Anggota V3 domisili

Semarang), MAV (Anggota V3 domisili Surakarta), INA (Anggota V3 domisili Pandeglang), ABE (*Partnership Development Manager*), ATK (Staff Admin V3 di Kantor Pusat). Pengambilan informan dilakukan dengan memilih Mitra V3 yang paling aktif dan produktif selama periode enam bulan terakhir (Januari hingga Juni 2021) dan memilih 2 staff yang paling intens berhubungan dengan mitra V3.

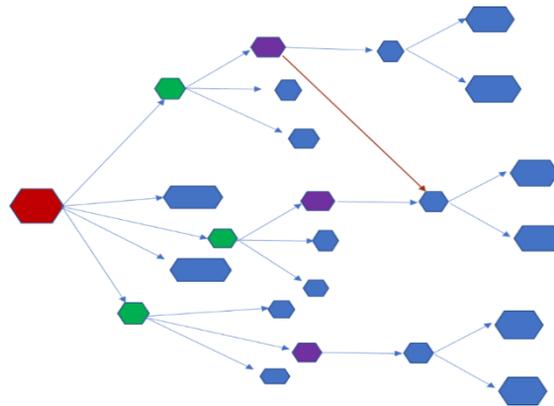
Teknik wawancara informan dan observasi diterapkan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis data penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber sebagai keabsahan data. Triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain (Alfansyur & Mariyani, 2020). Data hasil wawancara informan dibandingkan dengan informasi yang diperoleh dari data kinerja dan aktifitas Mitra V3 yang terdapat di kantor pusat BPDS serta wawancara dengan *Departemen Head* dan *Division Head* yang memimpin unit bisnis yang berkaitan dengan pengembangan kemitraan termasuk kemitraan V3 *Team*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi V3 *Team* di BPDS dan untuk mengetahui peranan apa saja yang ada dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS.

Pola Jaringan Komunikasi

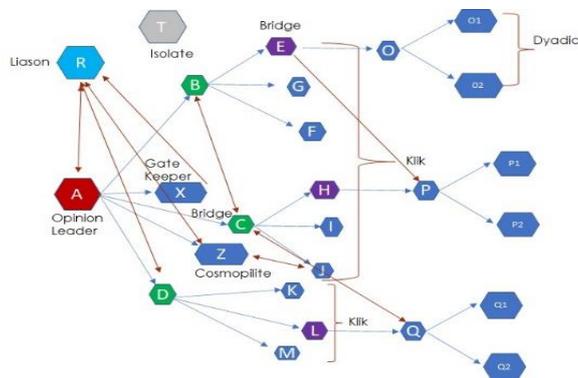
Terdapat empat jenis pola penyebaran informasi pada jaringan komunikasi informal yaitu pola kacang panjang, pola gossip, pola kemungkinan, dan pola klaster. Dalam jaringan komunikasi informal V3 *Team* di BPDS pola jaringan komunikasi yang tercipta adalah pola kemungkinan, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Pola Jaringan Komunikasi Informal V3 Team BPDS

Peranan Jaringan Komunikasi

Dapat dilihat peranan jaringan komunikasi informal dalam V3 Team di BPDS ialah:



Gambar 3. Peranan Jaringan Komunikasi Informal V3 Team BPDS

Pertama, Klik merupakan sebuah kelompok yang terdiri dari tiga orang. Dalam V3 Team di BPDS ini klik terbentuk antara tiga anggota yakni ASR, RAC dan ACA. Ketiga anggota V3 Team ini acap kali melakukan kontak langsung diantara mereka dan memiliki grup *Whatsapp* tersendiri yang beranggotakan mereka bertiga. Komunikasi diantara mereka terjadi secara *intens* berawal dari kesamaan latar belakang profesi yakni sebagai pengelola Travel Umrah dan memiliki kesamaan dalam pencapaian kinerja sebagai V3 Team terbaik nasional.

Kedua, *Isolate* adalah anggota penyendiri, melaksanakan hanya sedikit atau bahkan tidak melakukan aktifitas kontak sama sekali terhadap anggota kelompok lainnya. Adapun *Isolate* di V3 Team BPDS ini diperankan oleh

MAV. MAV berdomisili di Surakarta dan hanya menggarap target market di wilayah Surakarta. Saat ini V3 Team yang melakukan kegiatan akuisisi Tabungan Haji di wilayah Surakarta hanya MAV saja. Karakter komunikasi pribadi MAV cenderung *introvert*, berlatar belakang profesi seorang *graphic designer* sehingga lebih cenderung menyendiri dan fokus bekerja sendiri di depan laptop. MAV tidak pernah terlibat aktif dalam obrolan-obrolan di grup *whatsapp* V3 Team ketika yang menjadi topik bahasan tidak terkait pekerjaan.

Ketiga, *Bridge* merupakan anggota klik yang memiliki akses yang tinggi dalam kontak antar kelompok. Terdapat satu anggota V3 Team BPDS yang sangat aktif melakukan kontak baik dengan sesama anggota klik di

areanya (Banten), maupun anggota klik di luar Banten semisal dengan anggota klik *V3 Team* Bogor, Bandung, bahkan Lampung dan Kalimantan. Anggota yang berperan sebagai *bridge* tersebut ialah INA. Takala terjadi *gap* informasi diantara kelompok atau anggota klik di wilayah berbeda, INA tampil menjembatannya dengan melakukan *sharing experience* terhadap kelompok-kelompok lain.

Keempat, *Liason* merupakan seseorang yang berada diluar kelompok namun berperan mengkaitkan dua atau lebih kelompok. ATK bukan merupakan anggota *V3 Team* sehingga bukan merupakan bagian dari suatu klik, namun berperan dalam mengaitkan beberapa klik saat mereka menghadapi suatu permasalahan serupa. ATK secara aktif berkoordinasi dengan beberapa kelompok/klik agar satu sama lain bisa memperoleh informasi yang diperlukan.

Kelima, *Gate Keepers* adalah seseorang yang diletakkan dalam jaringan dengan tujuan untuk melakukan fungsi pengendalian informasi. Dalam *V3 Team* di BPDS peran ini dilakukan ABE. Sebagai seorang *Manager*, ABE memiliki kompetensi dan diletakkan dalam jaringan dengan tujuan untuk melaksanakan pengendalian terhadap pesan-pesan yang akan diinformasikan. Perkembangan informasi dikendalikan dengan memberikan tanggapan dan koreksi saat mengarah pada bias informasi atau berita burung. ABE melakukan pemilahan informasi termasuk menentukan informasi mana yang sebaiknya disampaikan melalui jalur pribadi, mana yang bisa disebarluaskan secara langsung di grup.

berbeda, INA tampil menjembatannya dengan melakukan *sharing experience* terhadap kelompok-kelompok lain.

Keempat, *Liason* merupakan seseorang yang berada diluar kelompok namun berperan mengkaitkan dua atau lebih kelompok. ATK bukan merupakan anggota *V3 Team* sehingga bukan merupakan bagian dari suatu klik, namun berperan dalam mengaitkan beberapa

klik saat mereka menghadapi suatu permasalahan serupa. ATK secara aktif berkoordinasi dengan beberapa kelompok/klik agar satu sama lain bisa memperoleh informasi yang diperlukan.

Kelima, *Gate Keepers* adalah seseorang yang diletakkan dalam jaringan dengan tujuan untuk melakukan fungsi pengendalian informasi. Dalam *V3 Team* di BPDS peran ini dilakukan ABE. Sebagai seorang *Manager*, ABE memiliki kompetensi dan diletakkan dalam jaringan dengan tujuan untuk melaksanakan pengendalian terhadap pesan-pesan yang akan diinformasikan. Perkembangan informasi dikendalikan dengan memberikan tanggapan dan koreksi saat mengarah pada bias informasi atau berita burung. ABE melakukan pemilahan informasi termasuk menentukan informasi mana yang sebaiknya disampaikan melalui jalur pribadi, mana yang bisa disebarluaskan secara langsung di grup.

Keenam, *Opinion Leader* adalah seseorang yang tidak memiliki posisi formal di sebuah sistem sosial tetapi pendapatnya sering dijadikan acuan dan rujukan oleh anggota lainnya. *Opinion Leader* di *V3 Team* BPDS adalah ASR. ASR merupakan anggota *V3 Team* yang paling berpengalaman, menduduki jabatan sebagai Direktur salah satu perusahaan *Tour and Travel* dan merupakan seorang da'i lulusan Gontor. Meski tidak memiliki posisi formal dalam jaringan *V3 Team*, ASR berperan sebagai pemimpin pendapat yang seringkali mampu memberikan pengaruh terhadap *V3 Team* lainnya dalam mengambil suatu keputusan atau respon terhadap suatu informasi.

Ketujuh, *Cosmopolites* adalah seseorang yang melaksanakan kontak dengan orang-orang yang berada diluar lingkup organisasi. Di *V3 Team* BPDS, DRD merupakan seorang yang berperan dalam menjalin hubungan dengan lingkungan di luar organisasi. DRD cenderung melakukan kontak dengan orang-orang yang berada diluar

lingkup kelompok. DRD memiliki latar belakang mantan marketing Tabungan Haji di beberapa bank, memiliki akses yang luas terhadap para pelaku bisnis Tabungan Haji di bank-bank lain juga komunitas-komunitas diluar V3 Team. DRD sering membahas dan menyampaikan perkembangan informasi diluar organisasi V3 sebagai hasil dari interaksinya dengan orang-orang diluar V3 Team.

SIMPULAN

Dalam jaringan komunikasi informal terdapat individu-individu yang memiliki peran dalam jaringan dimana masing-masing individu berdiskusi, saling menerima informasi juga menghubungkan kelompok-kelompok untuk berkomunikasi secara terus menerus. Jaringan komunikasi informal dapat membantu menerjemahkan suatu instruksi melalui bahasa yang lebih mudah dipahami oleh anggotanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik wawancara dan hasil analisis jaringan komunikasi informal V3 Team di BPDS, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pola komunikasi yang terbentuk dalam jaringan komunikasi informal V3 Team di BPDS adalah **pola kemungkinan**.
- b. Peran-peran yang terdapat dalam jaringan komunikasi informal V3 Team di BPDS adalah sebagai berikut:
 - a) **Klik** terdiri sebanyak tiga orang yaitu ASR, RAC dan ACA. Ketiga anggota klik ini terbentuk karena adanya komunikasi yang *intents* dari kesamaan latar belakang profesi sebagai pengelola Travel Umrah dan memiliki kesamaan dalam pencapaian kinerja sebagai V3 Team terbaik nasional.
 - b) **Isolate** diperankan oleh MAV. Karakter komunikasi pribadi MAV yang *introvert*, sehingga lebih cenderung menyendiri dengan

berlatar belakang sebagai profesi *graphic designer* dan fokus bekerja sendiri, sehingga tidak terlibat aktif dalam anggota klik.

- c) **Bridge** merupakan anggota klik yang diperankan oleh INA. Anggota klik INA memiliki akses tinggi dalam kontak antar kelompok. Sehingga, yang terjadilah *gap* informasi dengan anggota kelompok di wilayah berbeda dengan melakukan *sharing experience* terhadap kelompok-kelompok lain.
- d) **Liason** diperankan oleh ATK dimana peran tersebut berada diluar kelompok anggota suatu klik. Namun, ATK berperan dalam mengkaitkan beberapa klik saat mereka menghadapi suatu permasalahan serupa, dan secara aktif berkoordinasi dengan beberapa kelompok/klik agar satu sama lain bisa memperoleh informasi yang diperlukan.
- e) **Gate Keepers** diperankan oleh ABE yang diletakkan sebagai seorang manager. Dalam jaringan ABE memiliki kompetensi untuk melaksanakan pengendalian terhadap pesan-pesan yang akan diinformasikan.
- f) **Opinion Leader** dalam jaringan komunikasi ini diperankan oleh ASR. ASR merupakan anggota yang paling berpengalaman, menduduki jabatan sebagai pemimpin. Peran ASR ini seringkali mampu memberikan pengaruh terhadap V3 Team dalam mengambil keputusan terhadap suatu informasi.
- g) **Cosmopolites** diperankan oleh DRD merupakan seorang yang berperan dalam menjalin hubungan dengan lingkungan diluar organisasi. Peran DRD dalam jaringan ini terbentuk dalam menyampaikan perkembangan informasi di luar organisasi V3

sebagai hasil dari interaksi dengan orang-orang di luar V3 Team tersebut.

- h) **Opinion Leader** dalam jaringan komunikasi ini diperankan oleh ASR. ASR merupakan anggota yang paling berpengalaman, menduduki jabatan sebagai pemimpin. Peran ASR ini seringkali mampu memberikan pengaruh terhadap V3 Team dalam mengambil keputusan terhadap suatu informasi.
- i) **Cosmopolites** diperankan oleh DRD merupakan seorang yang berperan dalam menjalin hubungan dengan lingkungan di luar organisasi. Peran DRD dalam jaringan ini terbentuk dalam menyampaikan perkembangan informasi di luar organisasi V3 sebagai hasil dari interaksi dengan orang-orang di luar V3 Team tersebut.

Dalam jaringan komunikasi informal V3 Team di BPDS, dalam menyebarkan informasi dari satu anggota ke anggota lainnya setiap anggota hanya menjalani satu peranan saja sehingga arus pesan dapat lebih terkendali meskipun mengalir melalui arus informasi yang tidak resmi melalui jaringan komunikasi informal.

(Kompak). *Channel Jurnal Komunikasi*. Vol. 6. No. 2: 183-190.

- Ditha Prasanti. (2018). Penggunaan media komunikasi bagi remaja perempuan dalam pencarian informasi kesehatan. *Jurnal Lontar*. Vol. 6. No. 1: 13-21.
- Dzulfikar Mahmud & Aminah Swarnawati. (2020). Pola jaringan komunikasi organisasi Havara organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*. Vol. 4 No. 1: 50-60.
- Fikar Damai Setia Gea. (2018). Jaringan komunikasi kepala desa dalam inovasi program pembangunan. *Journal Ilmu Komunikasi*. Vol. 21. No. 1: 1-14.
- Fitriani. (2016). Analisis jaringan komunikasi informal Adidas Team di PT Damco Indonesia Jakarta Pusat. *Jurnal Visi Komunikasi*. Vol. 15. No. 2: 275-285.
- Sitti R.M., & Ikhfan H. (2020). *Komunikasi dalam organisasi*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rochmaniah & Muhammad Syamsudin. (2018). Jaringan Komunikasi dalam Penanganan Gizi Balita di Posyandu Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 7. No. 1: 30-40.
- Andarusni Alfansyur & Mariyani. (2020). Seni mengelola data: penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan social. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*. Vol. 5. No. 2: 146-150.
- D Finaliyani Putri, Anang Sujoko & Antoni. (2018). Analisis jaringan komunikasi pada level actor dalam jaringan komite pengusaha alas kaki kota Mojokerto