

## **POLA JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA HAVARA ORGANIZER PT. HAVARA RUHAMA RAMADHANI DI TANGERANG SELATAN**

**Dzulfikar Mahmud & Aminah Swarnawati**

Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah  
Jakarta, Indonesia  
fikar8790@gmail.com

---

### **Abstrak**

Pendekatan komunikasi internal merupakan awal yang baik untuk mengkomunikasikan program formal di dalam perusahaan. Pola jaringan komunikasi organisasi, jika diterapkan maka akan mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan menggambarkan tentang Pola jaringan komunikasi organisasi dan proses aliran komunikasi organisasi pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi bisnis, pola jaringan komunikasi organisasi, aliran komunikasi organisasi, peranan dalam jaringan komunikasi organisasi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data kemudian penyajian data dan menarik sebuah kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola jaringan komunikasi yang digunakan oleh PT. Havara Ruhama Ramadhani yaitu pola lingkaran, pola roda, pola Y dan pola semua saluran. Peranan jaringan komunikasi yang ada terdiri dari *opinion leader*, *gatekeepers*, *cosmopolites*, dan *bridge*. Proses aliran komunikasi organisasi yaitu komunikasi ke bawah, pimpinan untuk menyampaikan instruksi pekerjaan, kedisiplinan, ideologi perusahaan dan informasi mengenai ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Komunikasi ke atas juga diterapkan yaitu menyampaikan laporan hasil pekerjaan mingguan, penyelesaian konflik antar bawahan dan menyampaikan ide-ide yang berdampak positif terhadap perusahaan. Komunikasi horizontal dilakukan untuk saling bertukar informasi khususnya dalam sebuah *event* agar tujuannya tercapai dengan baik.

**Kata Kunci:** *Pola Jaringan Komunikasi Organisasi, Peranan Jaringan Komunikasi Organisasi, Aliran Komunikasi Organisasi*

## **ORGANIZATION COMMUNICATION NETWORK PATTERNS IN HAVARA ORGANIZER PT. HAVARA RUHAMA RAMADHANI IN SOUTH TANGERANG**

### **Abstract**

*The internal communication approach is a good start for communicating formal programs within the company. The pattern of organizational communication network, if implemented it will achieve the objectives of the company. This study aims to describe the pattern of organizational communication networks and organizational communication flow processes in the Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani in South Tangerang. This study uses business communication theory, organizational communication network patterns, organizational communication flow, roles in organizational communication networks. The research approach uses a qualitative approach, with descriptive research methods. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are done by reducing the data then presenting data and drawing a conclusion. The results showed that the communication network pattern used by PT. Havara Ruhama Ramadhani namely circle pattern, wheel pattern, Y pattern and all channel patterns. The role of the existing communication network consists of opinion leaders, gatekeepers, cosmopolites, and bridges. The process of organizational communication flow is downward communication, leadership to deliver work instructions, discipline, company ideology and information about accuracy in carrying out work performed by employees. Upward communication is also applied, namely submitting weekly work reports, resolving conflicts between subordinates and delivering ideas that have a positive impact on the company.*

*Horizontal communication is done to exchange information, especially in an event so that the objectives are achieved well.*

**Keywords:** *Organizational Communication Network Pattern, Network Role, Organizational Communication, Organizational Communication Flow*

---

## **PENDAHULUAN**

Saat ini komunikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting pada sebuah organisasi atau perusahaan. Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat menentukan cepat lambatnya perkembangan dari organisasi atau perusahaan tersebut, di tambah dengan adanya perbedaan antar generasi di dalamnya, pada era sekarang komunikasi organisasi sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia dan perkembangan perusahaan. Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan iklim organisasi. Organisasi menciptakan hasil atau keluaran (*output*) akibat adanya interaksi diantara individu dan kelompok dalam organisasi yang pada gilirannya mempengaruhi interaksi masa depan di dalam organisasi (Morissan, 2013). Komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan (Muhammad, 2008: 1). Untuk mencapai tujuan organisasi yang harus diperhatikan adalah jaringan-jaringan komunikasi yang ada di organisasi. Jaringan komunikasi yang ada dalam organisasi mengacu pada hubungan timbal balik antara karakteristik subsistem-subsistem. Jaringan komunikasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana arus informasi terpolakan mengalir dalam individu-individu pada sebuah system (Kriyanto, 2009). PT. Havara Ruhama Ramadhani dengan Brand produknya Havara Organizer adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Event Organizer dan Training

Provider. Perusahaan ini, melayani klien yang membutuhkan jasa untuk mengorganisir dan melaksanakan sebuah acara ataupun training yang di desain sesuai dengan keinginan dari kliennya tersebut. Perusahaan yang kurang lebih berumur Sepuluh tahunan ini, memiliki beberapa kendala dalam pengembangan organisasinya. Pembenahan manajemen dilakukan secara berkala dan baru pada 2014, PT. Havara Ruhama Ramadhani resmi mempunyai legalitas sebagai Perusahaan Persero yang berdomisili di area Ciputat Tangerang Selatan. Seiring dengan pembenahan yang dilakukan manajemen, tentunya terjadi pula beberapa penyesuaian struktur organisasi, jalur komunikasi dan kebijakan-kebijakan lainnya. Ini menjadi sebuah tantangan tersendiri pada sebuah perusahaan dalam pembenahan organisasinya agar dapat menjadi suatu organisasi yang baik dan efisien. Dalam penyesuaian ini, tentunya memerlukan proses yang harus didukung dan dilaksanakan oleh semua pihak terkait dalam hal ini adalah manajemen dan karyawan. Perbedaan pola komunikasi dan jaringannya akan terasa tentunya, mengingat adanya upaya perbaikan dalam fungsi manajemen secara profesional. Dalam suatu perusahaan, baik itu dalam skala besar ataupun kecil, pendekatan komunikasi internal merupakan awal yang baik untuk membentuk dan mengkomunikasikan program formal di dalam perusahaan (Argenti, 2010). Komunikasi internal berpengaruh langsung terhadap organisasi. Komunikasi internal erat kaitannya dengan proses organisasi secara keseluruhan, termasuk didalamnya struktur organisasi.

Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian saat ini yaitu penelitian Rara

Ayu Mulia Murti dkk, yang berjudul komunikasi organisasi PT. PLN (Persero) area Bandung dalam kegiatan *code of conduct*. Penelitian ini menjelaskan tentang komunikasi organisasi PT. PLN (Persero) area Bandung dalam kegiatan *code of conduct* ialah proses komunikasi dalam kegiatan *code of conduct* berlangsung secara *two ways communication* dengan arah aliran informasi yang terjadi yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal sehingga pola jaringan komunikasi organisasi yang terbentuk adalah pola jaringan saluran bebas (*all channel*). Penelitian Eni Fitriyani yang berjudul analisis kegiatan komunikasi organisasi pada perusahaan PT. Kresna Duta Agroindo perkebunan Sinar Mas Group kecamatan Kombeng Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini menjelaskan kegiatan komunikasi organisasi pada PT. Kresna Duta Agroindo Sinar Mas Group berjalan aktif, namun komunikasi antara atasan dengan bawahan, serta bawahan dengan atasan kurang efektif, dikarenakan kurangnya kepedulian atasan terhadap bawahan sehingga membuat para karyawan merasa segan untuk menyampaikan pendapat kepada pimpinan. Penelitian Fitri Handayani yang berjudul analisis komunikasi organisasi di junior Chamber International Chapter Kaltim. Penelitian ini menjelaskan komunikasi organisasi Junior Chamber *International Chapter* Kaltim tidak terlaksana secara maksimal dikarenakan ada hambatan komunikasi dalam organisasi baik komunikasi ke atas yaitu komunikasi antara anggota dengan pimpinan, komunikasi ke bawah yaitu komunikasi antara pimpinan dengan anggota, dan komunikasi ke samping yaitu komunikasi antar sesama anggota ataupun sesama antar jabatan dalam organisasi. Penelitian Michelle Pangestu yang berjudul jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya. Penelitian ini menjelaskan jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya ialah jaringan komunikasi yang terjadi adalah formal dan informal. Pola komunikasi yang

adalah pola huruf “y”, pola lingkaran, dan pola semua arah, sedangkan peranan dalam jaringan komunikasi antara lain *klik*, *opinion leader* dan *cosmopolite*. Penelitian Ni Luh Ketut Indah Widia Sari dkk yang berjudul pola jaringan komunikasi internal pemerintah kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar. Penelitian ini menjelaskan Pola jaringan komunikasi internal pemerintah kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar ialah pola jaringan komunikasi yang diterapkan yaitu *opinion leader*, *gatekeepers*, *cosmopolites*, *bridge*, *Liaison*, *isolate*. Penelitian Nina Siti Salmaniah Siregar yang berjudul interaksi komunikasi organisasi. Penelitian ini menjelaskan komunikasi organisasi melibatkan bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok, dan komunikasi publik. Melalui pendekatan dan pemahaman interaksi di dalam komunikasi organisasi, kita dapat lebih meningkatkan kinerja, prestasi, dan meraih tujuan yang telah ditetapkan bersama. Penelitian E. Anggriyani yang berjudul analisis peran komunikasi anggota kelompok dalam jaringan komunikasi. Penelitian ini menjelaskan bahwa kedua kelompok memiliki satu *klik* dengan *opinion leader* ketua kelompok masing-masing. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ketua kelompok masih menjadi arah utama dalam penyebaran informasi dalam hal ini sebagai *opinion leader*.

Berdasarkan penelitian tersebut belum ada yang membahas secara spesifik tentang pola jaringan komunikasi organisasi dan proses aliran komunikasi organisasi. Oleh sebab itu maka penelitian ini akan menganalisis pola jaringan komunikasi organisasi dan mengidentifikasi proses aliran komunikasi antara manajemen dan karyawan PT. Havara Ruhama Ramadhani.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, hal ini dimaksudkan agar dapat mengungkapkan secara nyata setiap karakteristik yang dimiliki oleh objek penelitian yaitu bagaimana Pola Jaringan Komunikasi Organisasi pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. Menurut Sugiyono (2008) bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Sumbernya dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu data pertama, primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi organisasi yang menjadi fokus peneliti yakni pola jaringan komunikasi dan aliran komunikasi organisasi sebagai berikut:

Konsep	Deskripsi
Pola Jaringan Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pola Lingkaran</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Semua anggota dapat berkomunikasi</li> <li>b. Tidak memiliki pemimpin</li> </ol> </li> <li>2. <b>Pola Roda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pemimpin</li> <li>b. Pemimpin sebagai pusat mengirim dan menerima pesan</li> </ol> </li> <li>3. <b>Pola Y</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemimpin jelas</li> <li>b. Ada yang berperan sebagai pemimpin kedua</li> </ol> </li> <li>4. <b>Pola Rantai</b></li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Posisi tengah berperan sebagai pemimpin</li> </ol> <p>5. <b>Pola Semua Saluran</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap orang terhubung</li> <li>b. Sistem manajemen partisipatif</li> </ol>
Aliran Komunikasi Formal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Komunikasi kebawah (Downward communication)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instruksi kerja</li> <li>b. Prosedur dan praktik pekerjaan</li> <li>c. Prosedur dan praktik Organisasi</li> </ol> </li> <li>2. <b>Komunikasi keatas (Upward communication)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi pekerjaan</li> <li>b. Masalah pekerjaan</li> <li>c. Ide dan saran</li> </ol> </li> <li>3. <b>Komunikasi horizontal (Horizontal communication)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi</li> <li>b. Pemecahan masalah</li> <li>c. Penyelesaian konflik</li> <li>d. Tukar informasi</li> </ol> </li> </ol>

### Pola Jaringan Komunikasi

Pola komunikasi merupakan salah satu faktor penting guna memperlancar arus produksi, oleh karena itu dalam perusahaan, komunikasi adalah penyampaian informasi yang sangat penting guna mendukung faktor-faktor produksi perusahaan. Organisasi juga merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat kita bermain, dan organisasi adalah tempat dimana kita bisa melakukan apa saja. Pola jaringan komunikasi organisasi dapat dipahami sebagai bentuk atau hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dalam suatu organisasi, pola jaringan komunikasi adalah bagaimana suatu pesan termasuk arus informasi dan instruksi disampaikan secara rinci.

Informasi yang mengalir di dalam proses komunikasi antar pegawai di dalam sebuah organisasi membentuk suatu pola komunikasi. Pola ini akan menggambarkan kontak antar individu yang biasanya teratur dalam mendapatkan, memberi, dan menyebarkan informasi (Pace & Faules, 2001). Pola Jaringan Komunikasi yang diterapkan oleh pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani *pertama*, Lingkaran yaitu semua anggota posisinya sama dan setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya. Pola atau jaringan komunikasi hanya merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai. Pola jaringan komunikasi PT. Havara Ruhama Ramadhani dari atasan kepada bawahan dengan menyampaikan pesan kepada bawahan melalui HRD kemudian diteruskan ke berbagai divisi. Ketika menyampaikan informasi atau sebuah pesan, terlebih dahulu melihat bidang yang akan dituju. Jika bidang produksi dan karyawan maka komunikasi dilaksanakan secara langsung. Namun jika berhadapan dengan divisi marketing, maka akan melalui divisi khusus untuk menyampaikan informasi, lalu divisi ini menyampaikan kepada marketing. Dapat disimpulkan komunikasi yang dilakukan oleh Manager HRD ada dua pilihan, komunikasi secara langsung kepada karyawan dan komunikasi melalui divisi khusus kemudian baru menuju divisi marketing. *Kedua*, Pola Roda yaitu Struktur ini memiliki pemimpin yang jelas dan posisinya di pusat. Pemimpin ini merupakan satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua orang. Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus di sampaikan melalui pemimpinnya. Pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, Pimpinan merupakan pusat penerima dan pemberi informasi. Sesungguhnya pimpinan

merupakan role model bagi para bawahannya. Selain Direktur, Manager HRD sebagai pusat untuk mengirim dan menerima informasi dari bawahannya. Manager HRD juga dapat dikatakan sebagai role model bagi semua bawahannya. Oleh karena itu apa yang disampaikan oleh manager HRD harus diperhatikan oleh semua bawahan atau karyawan kemudian melaksanakannya. Seorang pemimpin menjadi pusat pengirim dan penerima informasi dalam sebuah perusahaan khususnya PT. Havara Ruhama Ramadhani. Namun tidak mutlak hal itu dilakukan di PT. Havara Ruhama Ramadhani. Karena ada kalanya bawahan atau karyawan menyampaikan kritik dan saran jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pimpinan. *Ketiga*, Pola Y ini mempunyai pemimpin yang jelas tetapi satu orang lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirim dan menerima pesan dari dua orang lainnya. *Ketiga* anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya pada satu orang saja. Ketika seorang Direktur ingin menemui bawahannya pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, maka ia langsung menemui ke berbagai divisi untuk melakukan komunikasi langsung. Jika seorang pimpinan di PT. Havara Ruhama Ramadhani ingin menyampaikan informasi kepada bawahannya maka tidak diwakilkan melainkan berkomunikasi langsung dengan bawahannya. PT. Havara Ruhama Ramadhani selalu rutin melakukan komunikasi langsung baik kepada atasan maupun kepada bawahan agar informasi yang disampaikan diterima dengan jelas. Komunikasi langsung menjadi pilihan utama yang dilakukan oleh atasan maupun bawahan di PT. Havara Ruhama Ramadhani. Namun jika ada sebuah event, seorang *project manager* akan melakukan komunikasi langsung dengan PIC atau leader event tersebut. Kemudian PIC akan menyampaikan langsung informasi kepada LTS. Namun jika PIC atau leader dari sebuah event kurang memahami apa yang disampaikan oleh *project manager* maka *project manager* akan melakukan komunikasi langsung dengan LTS agar

pesan dan instruksi dapat dipahami secara tepat dan jelas. *Keempat*, Pola Semua Saluran ini sering disebut pola bintang. Pada struktur ini, semua anggota sama dan semua orang dapat memengaruhi setiap orang sama kuatnya. Hal ini dapat terjadi karena setiap orang dapat terhubung dengan semua orang di dalam organisasi. Pola semua saluran atau pola saluran total hampir sama dengan struktur lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum. Pola komunikasi saluran total menjamin komunikasi diantara setiap anggota kelompok. Setiap anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota-anggota lain tanpa melalui perantara. Jaringan kerja saluran total ini mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif (Pratminingsih, 2006). Pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, komunikasi dilakukan oleh anggota tidak hanya pada satu titik saja namun boleh melakukan ke anggota manapun jika membicarakan hal-hal biasa. Namun jika berbicara terkait dengan kedisiplinan secara struktural maka harus dikomunikasikan kepada managerial. Kemudian terkait dengan *resource* harus melalui HRD terlebih dahulu. Jika komunikasi terkait dengan aturan perusahaan, kedisiplinan maka komunikasi akan dilakukan secara struktural. Ketika pelaksanaan sebuah event, semua anggota dapat melakukan komunikasi secara langsung dan koordinasi antar anggota. Misalnya seorang PIC atau leader dari sebuah event harus berkoordinasi dengan *master ceremony* agar diketahui keinginan dan kebutuhan seorang *master of ceremony*. Disamping itu juga LTS harus aktif berkoordinasi dengan *master of ceremony* agar dapat menyiapkan segala peralatan kebutuhan dari *master of ceremony*. Pola semua saluran diterapkan oleh PT. Havara

Ruhama Ramadhani dalam melaksanakan sebuah event. Jika seorang PIC atau leader event tidak menemukan sebuah solusi yang cemerlang, maka elemen seperti MC, operator, game master, fasilitator dan LTS orgen tunggal memberikan masukan kepada PIC agar event berjalan lancar. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mendengarkan dan memperhatikan masukan dari berbagai divisi agar kepuasan pelanggan selalu terlaksana dengan baik. Bertukar informasi antara karyawan diperbolehkan tanpa perantara apapun dan siapapun. Karena sistem kekerabatan yang dibangun oleh PT. Havara Ruhama Ramadhani dengan tujuan terjalin chemistry dan rasa kekeluargaan. Saling bertukar informasi diantara karyawan diperbolehkan agar terjalin kedekatan antar karyawan.

#### **Peranan Jaringan Komunikasi**

*Pertama, Opinion leader* merupakan orang yang memimpin suatu organisasi secara informal. Pimpinan tersebut mendekati diri dengan bawahannya dengan cara membimbing tingkah laku para bawahan dan mempengaruhi keputusan mereka. PT. Havara Ruhama Ramadhani, kedekatan antara atasan dan bawahan lebih mengedepankan sistem kekeluargaan dan tidak ada kesenjangan antara karyawan sehingga karyawan tidak enggan untuk mengutarakan saran demi kemajuan perusahaan. Kedekatan seorang pimpinan dengan karyawan dimulai dari pola komunikasi yang intens, ketika bertemu saling sapa, menanyakan kabar dan lain sebagainya. Karena jika pimpinan sebuah perusahaan dekat dengan karyawannya maka komunikasi akan berjalan lancar dan misi perusahaan akan tercapai dengan baik. Hal ini diterapkan agar para karyawan tidak enggan untuk mengutarakan gagasan untuk kemajuan perusahaan.

*Kedua, Gate Keepers* merupakan seseorang yang memiliki tugas untuk mengontrol arus informasi yang keluar dan masuk diantara anggota organisasi. Mereka juga menyampaikan pesan dari satu individu kepada individu lainnya dan berada di tengah suatu jaringan. *Gate*

*keepers* dapat memilih informasi yang masuk sehingga arus informasi yang terdapat di dalam jaringan tersebut tidak terlampaui banyak. Penghubung PT. Havara Ruhama Ramadhani dengan perusahaan lainnya adalah tugas pokok dari divisi manajemen. Kemudian yang mengatur informasi keluar dan masuk kepada PT. Havara Ruhama Ramadhani adalah Direktur Perusahaan dan Manager HRD. Beredarnya informasi baik internal PT. Havara Ruhama Ramadhani maupun eksternal dikontrol langsung oleh Manager HRD. Selain itu, Bidang manajemen PT. Havara Ruhama Ramadhani merupakan bidang yang mengatur informasi yang keluar masuk perusahaan.

*Ketiga, Cosmopolites* adalah seseorang yang memiliki peran menjalin hubungan diantara organisasi dan lingkungannya. Melakukan komunikasi dua arah dengan mengumpulkan informasi dari sumber yang ada di dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada individu tertentu pada lingkungannya. HRD dan Project Manager di PT. Havara Ruhama Ramadhani yang bertanggung jawab untuk menjalin hubungan dengan lingkungan sekitar, EO, vendor dan lain sebagainya. PT. Havara Ruhama Ramadhani menjalin hubungan komunikasi dengan lingkungan, EO, Vendor menjaga komunikasi agar citranya selalu baik di mata publik dan lingkungan sekitar.

*Keempat, Bridge* merupakan orang yang memiliki peran untuk menjembatani atau menghubungkan satu kelompok dengan kelompok lainnya di dalam jaringan tersebut. Individu ini dapat saling memberi informasi di antara kelompok-kelompok dan mengkoordinasi kelompok yang terdapat di dalam jaringan tersebut. PT. Havara Ruhama Ramadhani menjalin hubungan dengan pihak eksternal sebagai penanggung jawab yakni HRD, Direktur dan Marketing perusahaan. Relasi dijaga melalui pertemuan, chatting, telpon membicarakan terkait dengan kepentingan bisnis. Setiap event yang dilakukan oleh PT. Havara Ruhama Ramadhani yang

memiliki peran sebagai penghubung jaringan di perusahaan yakni project manager.

*Kelima, Liaison* adalah individu yang bukan merupakan anggota organisasi tetapi memiliki peran yang hampir sama dengan *bridge* yakni menghubungkan satu kelompok dengan kelompok lainnya di dalam jaringan. Direktur perusahaan fokus untuk menghubungkan PT. Havara Ruhama Ramadhani dengan perusahaan lainnya. Penghubung antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya di PT. Havara Ruhama Ramadhani yaitu yang memiliki peran penting Direktur secara langsung.

*Keenam, Isolate* adalah individu yang berada jauh dengan kelompok organisasi tetapi merupakan bagian dari kelompok tersebut. Individu ini cenderung dijauhkan oleh rekannya dan menyembunyikan diri dari organisasi tersebut. PT. Havara Ruhama Ramadhani memiliki banyak karyawan yang saling menjalin komunikasi antara satu dengan lainnya. Kedekatan antara karyawan seperti kekeluargaan, namun ada salah satu karyawan yang sering menyendiri ketika memiliki masalah tidak pernah terbuka dan menceritakan masalahnya kepada HRD, Direktur dan Manajemen. Karyawan tersebut saat ini sudah mengundurkan diri dari perusahaan.

*Ketujuh, Klik* adalah sebuah kelompok individu yang paling sedikit, separuh dari kontakannya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya. *Klik* akan terbentuk bila lebih dari separuh komunikasi anggota-anggotanya adalah komunikasi dengan sesama anggota. Semacam klik, tidak ada kelompok-kelompok yang dibuat di PT. Havara Ruhama Ramadhani, karena apapun yang dikerjakan dan dibicarakan secara bersama-sama. Team yang ada di PT. Havara Ruhama Ramadhani tidak memiliki group-group kecil namun sudah ada divisi masing-masing seperti finansial manajemen, project manajemen yang memiliki visi untuk memajukan perusahaan.

### **Aliran Komunikasi Organisasi**

*Pertama*, Komunikasi Ke Bawah. Komunikasi ini menunjukkan arah komunikasi dari para atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, ketika pemimpin menyampaikan sebuah informasi dengan menggambarkan permasalahan secara detail dan jelas sehingga bawahan dapat memahami dengan baik. Komunikasi ke bawah yang dilakukan pimpinan dengan memberitahukan siapa project manager dalam sebuah event. Seorang Manager HRD menyampaikan sebuah tujuan dari suatu kegiatan yakni terlebih dahulu menunjuk project manager sehingga dapat berkomunikasi langsung dengan vendor, klien dengan mengumpulkan informasi untuk mencapai tujuan. Pimpinan menjelaskan sebuah tujuan event dengan memberikan *form before and after*, *form budgeting*, antara pimpinan dan staf memegang peranan dalam event sehingga informasi yang disampaikan tentunya harus jelas. Ideologi perusahaan penting untuk dipahami oleh bawahan sehingga bawahan memahami visi dan misi perusahaan. Aturan sebuah PT. Havara Ruhama Ramadhani disampaikan dalam bentuk SOP yang sudah dipajang dalam papan informasi. Menjelaskan informasi tentang pekerjaan kepada karyawan agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, kondusif dan informasi yang diterima sesuai dengan implementasi di lapangan. Kemudian penjelasan pekerjaan penting dilakukan agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan. Selain itu informasi penting agar karyawan memperhatikan kedisiplinan perusahaan.

*Kedua*, Komunikasi ke Atas. Pada komunikasi ini, pesan mengalir dari bawahan kepada para pimpinan. Smith (di dalam Muhammad, 2004) mengemukakan bahwa komunikasi ke atas berfungsi sebagai balikan dari pimpinan untuk memberikan petunjuk akan keberhasilan suatu pesan yang telah disampaikan. Pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, cara

menyampaikan laporan kepada atasan yakni melalui laporan rapat mingguan yang disampaikan oleh karyawan masing-masing divisi. Manager HRD membuat laporan dalam bentuk tertulis yang berisi form pra dan pasca event. Laporan tersebut disampaikan secara langsung kepada atasan. Laporan kegiatan disampaikan pada rapat mingguan untuk melaporkan kegiatan selama satu minggu dari masing-masing divisi event kepada atasan. Seorang karyawan dapat melaporkan setiap kegiatan dengan menyiapkan bahan laporan dalam bentuk tulisan. Kemudian setelah itu dijadikan sebuah arsip data excel dan power point. Kemudian dilaporkan secara langsung tatap muka kepada Direktur Perusahaan. Cara menyampaikan kendala kepada pimpinan oleh bawahan yakni melakukan laporan langsung. Jika seorang karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya maka diadakan musyawarah team untuk mencari solusi. Namun jika solusi belum dapat ditemukan maka karyawan akan berkomunikasi dengan pimpinan untuk mencari solusi terbaik. Jika ada kendala di level karyawan, maka akan langsung dilaporkan kepada atasan bahwa ada faktor penghambat misalnya terkait dengan biaya event.

*Ketiga*, Komunikasi Horizontal. Komunikasi ini merupakan komunikasi yang terjalin antara individu yang sama tingkat otoritasnya di dalam organisasi. Pesan-pesan di dalam komunikasi ini biasanya berupa koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Komunikasi ini biasanya nampak sebagai: rapat koordinasi, interaksi informal pada jam kerja, percakapan telepon, memo dan nota, aktivitas sosial dan kelompok mutu. Pada PT. Havara Ruhama Ramadhani, koordinasi antar karyawan penting agar terjalin kerjasama yang baik antar divisi untuk kemajuan perusahaan. Selain itu koordinasi antar karyawan sangat penting agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik jika bekerjasama agar terhindar dari masalah komunikasi. Koordinasi antar karyawan penting agar terhindar dari kesalahan-kesalahan terutama saat event

berlangsung. Koordinasi dan kerjasama team antar divisi-divisi harus dilakukan agar terhindari dari hal-hal yang merugikan perusahaan. Koordinasi antara bawahan penting dilakukan karena menyangkut dengan produk jasa yang dihasilkan sehingga saling mempunyai peranan memajukan perusahaan. Dalam sebuah event, semua elemen harus berkomunikasi untuk pemecahan masalah agar berdampak positif kepada kepuasan klien. Jika ada sebuah permasalahan antar rekan kerja terlebih dahulu diselesaikan antar perorangan. Pertukaran informasi antar karyawan penting dilakukan agar menambah gagasan untuk kemajuan perusahaan. Selain itu bertukar informasi antara bawahan sangat penting agar dapat menjaga kebersamaan dan kerjasama dengan baik. Bahkan pertukaran informasi antara karyawan penting karena ada kalanya salah satu staff memiliki gagasan yang lebih baik dari yang lain, sehingga dapat disampaikan kepada staff lain untuk kemajuan perusahaan. Semua karyawan saling bertukar informasi untuk menyamakan pemikiran dan persepsi dalam pengerjaan sebuah event.

## **SIMPULAN**

Pola Jaringan Komunikasi Organisasi Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan diantaranya pola lingkaran, pola roda, pola Y, dan pola semua saluran. Peranan

jaringan komunikasi sangat penting bagi PT. Havara Ruhama Ramadhani.

Peranan jaringan komunikasi terdiri dari; *opinion leader, gate keepers, cosmopolites, bridge, isolate* dan *klik*. Proses aliran komunikasi organisasi antara manajemen dan karyawan PT. Havara Ruhama Ramadhani. Aliran komunikasi organisasi terbagi tiga menurut arahnya sesuai dengan garis struktur organisasi.

*Pertama*, komunikasi ke bawah yang selalu dimanfaatkan oleh pimpinan PT. Havara Ruhama Ramadhani untuk menyampaikan instruksi pekerjaan, kedisiplinan, ideologi perusahaan dan informasi mengenai ketepatan kerja seorang bawahan.

*Kedua*, Komunikasi ke atas juga diterapkan dalam PT. Havara Ruhama Ramadhani yaitu bawahan menyampaikan laporan hasil pekerjaan mingguan, masalah yang membutuhkan bantuan pimpinan, ide-ide yang berdampak positif terhadap kemajuan perusahaan dan konflik terhadap sesama bawahan.

*Ketiga*, Komunikasi Horizontal juga penting dilakukan oleh PT. Havara Ruhama Ramadhani, saling bertukar informasi antar karyawan agar pekerjaan sesuai dengan target tujuan. Sebuah event yang dikerjakan team Havara, harus berkoordinasi antara satu orang dengan lain agar tujuan yang hendak dicapai dapat memuaskan klien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggriyani. E. (2015). Analisis peran komunikasi anggota kelompok dalam jaringan komunikasi. *Sains Peternakan*. 13 (1) 15-21
- Argenti, Paul. (2010). *Komunikasi korporat terjemahan Putri Aila Idris*. Jakarta: Salemba Humanika
- Bogdan. R. C. dan Biklen. S.K.(1990). *Qualitative research for education: an introduction to theory and methods*. Penerjemah Munandir
- Depdikbud, (1989). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Devito, Joseph. (1997). *Komunikasi antarmanusia: Professional books*. Jakarta. Djamarah
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Elvinaro, Ardianto. (2010). *Metode penelitian untuk public relatios kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Essex: Pearson Education Ltd. Solomon, Michael dkk. (2011). *Marketing: real people, real choices. 7th edition*

- Fitriyani, Eni. (2013). Analisis kegiatan komunikasi organisasi pada perusahaan PT. Kresna Duta Agroindo perkebunan sinar mas group kecamatan kombeng kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Komunikasi*. 1 (2) 518-531
- Goldhaber, Gerald. (1990). *Organization communication. 5<sup>th</sup> edition*. Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. 1974
- Handayani, Fitri. (2018). Analisis komunikasi organisasi di junior chamber international chapter kaltim. *eJournal Ilmu Komunikasi*. 6 (1) 216-230.
- Iriantara, Yosol. (2014). *Transformasional dalam komunitas organisasi pembelajaran*
- Irwansyah. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Joseph, A Devito. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Komariah, Aan dan Djam'an Satori, (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga
- Kristanto, Andri. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya Gava*. Yogyakarta: Media.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. (2009). *Teori komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Morissan. (2014). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Muhammad, Arni. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Murti, Rara Ayu Mulia, Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali. (2017). Komunikasi organisasi PT. PLN (persero) area Bandung dalam kegiatan code of conduct. *Jurnal Kajian Komunikasi*. 5 (2) 210-221.
- Pace, Wayne & Faules, F. (2006). *Komunikasi organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pangestu, Michelle. Jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya. *Jurnal e-Komunikasi*. 3 (2)
- \_\_\_\_\_, (2001). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosda Karya
- Purwanto, Djoko. (2003). *Komunikasi Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. (2006). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Pratminingsih, Sri Astuti. (2006). *Komunikasi bisnis*. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Robbins, Stephen P., (1994). *Teori organisasi: Struktur, desain dan aplikasi*, alih bahasa jusuf udaya, Jakarta: Arcan
- \_\_\_\_\_, (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo
- Sari, Ni Luh Ketut Indah Widia, Ni Nyoman Dewi Pascarani, I Dewa Ayu Sugiarica Joni. (2017). Pola Jaringan Komunikasi Internal Pemerintah Kota Denpasar Dalam Mengelola Program PRO Denpasar. *E-Jurnal Medium*. 1 (1)
- Shockley-Zalabak, Pamela. (2012). *Fundamentals of organizational communication: knowledge, sensitivity, skills, values*. Boston: Allyn & Bacon
- Siregar, Nina Siti Salmaniah. (2012). *Interaksi Komunikasi Organisasi*.

- Jurnal Ilmu Sosial. 5 (1)*
- Semiawan. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo
- Soyomukti, Nurani. (2010). *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sutrisna, Dewi. (2007). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cet. 1. Jakarta: Kencana
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. (1998). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Winardi. (2007). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Edisi revisi. Jakarta: Kencana
- Yukl, Gary. (2010). *Kepemimpinan dalam organisasi*, Edisi Kelima. Jakarta: PT. Indeks Wirawan
- Yusuf, A. Muri. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group