



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial sangat memerlukan interaksi dengan orang lain, dan salah satu cara untuk berinteraksi adalah dengan komunikasi. Komunikasi membuat seseorang menyampaikan pesan dan informasi yang membuat kuatnya interaksi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal dari individu satu ke individu yang mengandung arti dan maksud tertentu (Simamora, 2021). Proses komunikasi yang terjadi dalam interaksi dengan orang lain tentu tidak boleh asal-asalan, karena hal ini berkaitan dengan pesan dan informasi yang disampaikan sehingga dari pesan yang disampaikan ini akan muncul sebuah pemahaman yang sama dan terjadinya umpan balik. Proses komunikasi ini juga sangat penting dalam hubungan antar pribadi dan kelompok maupun berorganisasi.

Organisasi merupakan wadah bagi beberapa orang untuk melaksanakan sesuatu dan mewujudkan keinginan serta tujuan. Organisasi merupakan wadah untuk berkumpul, berserikat, dan bekerja sama secara sistematis, terencana, dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama (Aw, 2018). Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu di dalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (Morissan, 2020). Organisasi, dalam penerapannya dilakukan secara bersama-sama dan bekerja berdasarkan fungsi dan tugas masing-masing serta saling berkoordinasi satu sama lain. Hal ini tentu tidak lepas dari yang namanya komunikasi.

Komunikasi merupakan aktivitas yang dominan dilaksanakan dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan kerja sama di antara berbagai pihak yang berkepentingan (Aw, 2018). Komunikasi suatu organisasi memberikan pemahaman mengenai peristiwa komunikasi yang terjadi didalamnya (Ardial, 2018). Peristiwa tersebut dapat berupa instruksi pimpinan yang sudah diberikan kepada bawahan dan bawahan yang menyampaikan keluhan atau kendala kepada pimpinan.

Komunikasi organisasi bertujuan agar terciptanya kesamaan makna di suatu organisasi. Kesamaan makna terjadi apabila anggota organisasi memiliki persepsi yang sama. Kemampuan berkomunikasi di organisasi adalah suatu hal yang sangat penting baik bagi seorang pemimpin maupun anggota. Hal ini terjadi karena setiap orang memiliki peranan dalam suatu organisasi. Setiap orang yang ada dalam organisasi perlu bekerja sama dan berkoordinasi untuk mencapai tujuan. Aw (2018) menjelaskan teori integratif dalam organisasi menempatkan proses komunikasi pada pusat struktur organisasi, artinya dengan komunikasi, maka semua hal yang ada di suatu organisasi dapat disatukan dan diintegrasikan untuk mencapai tujuan bersama.

Morissan (2020) menjelaskan komunikasi yang dilakukan antar anggota organisasi merupakan bagian penting dari proses organisasi yang berlangsung terus-menerus (ongoing organizing process). Misalnya, cara seorang karyawan memberikan tanggapan atau respons kepada atasannya akan menghasilkan kualitas hubungan tertentu yang dapat meningkatkan kontribusi terhadap organisasi. Seseorang dapat merasakan posisinya di organisasi dengan cara bagaimana ia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi dan iklim organisasi (Morissan, 2020).

Komunikasi organisasi terjadi di berbagai tempat, salah satunya adalah perusahaan BUMN, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Perusahaan ini berdiri pada tahun 1965 yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Indonesia memiliki berbagai witel dan datel yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan salah satunya adalah PT. Telkom Witel Bogor.

PT. Telkom Witel Bogor terbagi dalam beberapa unit, salah satunya adalah unit Digital Service dan Wifi (DSW). Unit ini merupakan salah satu bagian perusahaan yang bergerak pada penjualan Wifi Manage Service (WMS) dan Digital Produk Indihome. Komunikasi organisasi sangat diperlukan untuk kegiatan penjualan produk WMS dan Digital Produk Indihome. Proses komunikasi tersebut terjadi dalam berbagai konteks baik itu individu, kelompok, maupun antar organisasi di dalam perusahaan.

Proses komunikasi organisasi sangat dibutuhkan oleh para anggota unit DSW. Selain untuk tercapainya tujuan, proses komunikasi organisasi juga sangat penting untuk menjaga hubungan antar anggotanya. Hubungan baik antar anggota ini akan menghasilkan lingkungan kerja yang baik dan nyaman. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya. Peningkatan pekerjaan ini tentu akan berdampak besar bagi unit DSW, karena akan berpengaruh terhadap capaian tujuan dari unit DSW.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini meliputi:

- 1) Apa saja bentuk komunikasi yang sering dilakukan di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor?
- 2) Bagaimana proses komunikasi organisasi di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor?
- 3) Apa hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi organisasi di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor?

### Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini meliputi:

- 1) Menjelaskan bentuk komunikasi yang sering dilakukan di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor
- 2) Menjelaskan proses komunikasi organisasi di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor
- 3) Mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses komunikasi organisasi di Unit DSW PT. Telkom Witel Bogor