

Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal

Mingguan di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta

Yetri Oktivani Br Ginting / Ike Devi Sulistyaningtyas

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Jalan Babarsari No. 6 Yogyakarta 55281**

Abstrak

Rapat dalam suatu organisasi penting adanya dikarenakan rapat merupakan sarana komunikasi bagi organisasi. Rapat diperlukan untuk membahas agenda atau kegiatan yang akan dilaksanakan dengan anggota organisasi. Dalam suatu rapat, komunikasi antar karyawan sangat penting keberadaannya. Hal tersebut dikarenakan dalam rapat, pendapat-pendapat ataupun respon dari para karyawan diperlukan untuk memberikan ide atau pemikiran tentang keputusan yang akan diambil dalam rapat tersebut. Komunikasi antar karyawan dan karyawan dengan pimpinan yang terjalin dengan aktif akan menghasilkan keputusan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Komunikasi yang terjalin tersebut dapat terjadi secara verbal dan non verbal. Oleh karena itu dalam penelitian ini terkait dengan bentuk-bentuk komunikasi karyawan yang terjalin pada saat rapat internal di divisi marketing beserta dengan pengamatan komunikasi verbal dan non verbal yang terjadi pada saat rapat tersebut berlangsung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian studi kasus yang dilakukan dalam rapat internal mingguan di Nasmoco Janti Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan suasana rapat yang formal tetapi rileks tersebut maka akan dapat diperlihatkan dari bentuk komunikasi yang terjadi dalam rapat tersebut, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal dalam rapat tersebut menggunakan kata-kata secara lisan dan menggunakan bahasa yang cenderung luwes dan tidak terlalu formal serta sesekali menggunakan kalimat humor. Komunikasi non verbal menunjukkan bahwa meskipun suara, ekspresi wajah, sikap badan, dan gerakan badan terlihat santai dan tidak kaku tetapi materi atau isi rapat tetap pada jalurnya dan terlihat lebih menyenangkan.

Kata kunci : Rapat, komunikasi karyawan, komunikasi verbal, dan komunikasi non verbal.

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi maka manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya dalam suatu organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dalam organisasi (Muhammad, 2009: 66) Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil begitupun sebaliknya. Oleh karena itu komunikasi yang efektif adalah sangat penting bagi semua organisasi. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara di pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan (Muhammad, 2009: 5).

Komunikasi yang terjalin tersebut dapat terjadi secara verbal dan non verbal. Komunikasi verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata yang pengungkapannya dilakukan dengan lisan, sedangkan komunikasi non verbal terlihat dalam ekspresi atau mimik wajah, gerakan tangan, mata dan bagian tubuh lainnya (Umam, 2010: 24). Kedua bentuk komunikasi tersebut dilakukan bersamaan dalam rapat karena komunikasi non verbal

dapat menjadi bentuk pengulangan, pelengkap, pengganti, serta dapat memberikan penekanan bagi komunikasi verbal (Muhammad, 2009: 132).

B. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk komunikasi karyawan dalam rapat internal.

C. Hasil Temuan Penelitian

Komunikasi karyawan dalam rapat adalah proses interaksi komunikasi kelompok dalam suatu pertemuan yang dilakukan oleh organisasi untuk saling bertukar pesan dalam mencapai tujuan organisasi. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Bentuk komunikasi dalam komunikasi karyawan dalam rapat dapat ditinjau dari segi kemasan pesannya yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

Komunikasi verbal dalam rapat dilakukan melalui komunikasi secara lisan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara lisan maupun secara tertulis (Muhammad, 2009: 95). Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima (Muhammad, 2009: 96). Proses penyampaian informasi secara

lisan inilah yang dinamakan berbicara. Kualitas proses komunikasi lisan tersebut sering ditentukan oleh intonasi suara dan ekspresi raut muka serta gerakan-gerakan tubuh. Kode verbal dalam pemakaiannya menggunakan bahasa. Bahasa dapat didefinisikan seperangkat kata yang telah disusun secara terstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti. Dasar komunikasi verbal adalah interaksi antara manusia dan menjadi salah satu cara bagi manusia berkomunikasi secara lisan atau bertatapan dengan manusia lain sebagai sarana utama menyatukan pikiran, perasaan dan maksudnya (Fajar, 2009: 110).

Saat menyampaikan pendapat ketika rapat, karyawan secara verbal bukan tertulis dan saat menyampaikan pendapatnya pun antara karyawan dengan pimpinan maupun dengan sesama karyawan terlihat bersahabat (tidak terlalu kaku/formal). Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun rapat diadakan di dalam ruangan kantor tetapi proses komunikasi dalam rapat lebih bersifat terbuka dan kekeluargaan sehingga jarak antara pimpinan rapat dengan peserta rapat tidak terlalu jauh. *Supervisor* mampu berkomunikasi dengan baik dan tidak terlihat tidak begitu menekan karyawan serta menggunakan pilihan-pilihan kata yang mudah.

Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian di sekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan

dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskannya. Melalui komunikasi non verbal orang dapat mengekspresikan perasaannya dengan ekspresi wajah dan kecepatan berbicara (Muhammad, 2009: 130). Komunikasi non verbal diantaranya adalah yang berhubungan dengan suara manusia atau vokalik, gerakan badan, sikap badan, penggunaan ruang atau jarak dan penggunaan waktu (Muhammad, 2009: 138).

Pengamatan non verbal dari sisi suara menunjukkan bahwa karyawan saat menyampaikan aspirasi dalam rapat termasuk jelas dan dapat didengar oleh seluruh peserta rapat. Pengamatan berdasarkan ekspresi wajah, menunjukkan bahwa sebagian karyawan meskipun santai tetapi tetap terlihat cukup serius, hal ini terlihat dari gerak alis mata beberapa karyawan terlihat agak mengerucut jika ada sesuatu hal yang cukup menarik perhatian untuk didengar. Pandangan mata pada sebagian besar peserta rapat dominan tertuju pada pimpinan, meskipun terkadang sekali-sekali kepada karyawan lain. Pengamatan berdasarkan sikap badan peserta rapat menunjukkan bahwa mayoritas karyawan terlihat rileks, sehingga mereka duduk tidak terlalu formal dan kaku sehingga sesuai keinginan dari masing-masing peserta. Hasil pengamatan non verbal dalam rapat internal menginformasikan bahwa rapat internal meskipun sebenarnya formal dapat diubah menjadi tidak kaku sehingga bahasa non verbal peserta rapat baik pimpinan dan karyawan pun tidak terlalu kaku (tidak harus duduk tegap, ekspresi wajah tegang, tidak boleh melakukan aktivitas lain). Pengamatan non verbal ini menunjukkan bahwa meskipun

sikap badan dan bahasa non verbal lainnya terlihat santai tetapi materi atau isi rapat tetap pada jalurnya dan terlihat lebih menyenangkan.

Komunikasi verbal dan non verbal dalam rapat akan digunakan secara bersamaan sebab komunikasi lisan terkadang memerlukan unsur gerakan tubuh, sikap tubuh, ekspresi muka, kedekatan jarak, atau sentuhan untuk membuat proses komunikasi dalam rapat berjalan optimal. Hal ini berkaitan dengan hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal dimana fungsi komunikasi non verbal adalah sebagai bentuk pengulangan, pelengkap, pengganti, serta dapat memberikan penekanan bagi komunikasi verbal (Muhammad, 2009: 132).

Pola komunikasi yang terjadi pada rapat internal ini awalnya lebih didominasi oleh pimpinan karena *supervisor* lebih banyak memberikan informasi, instruksi dan motivasi kepada karyawan sehingga karyawan lebih banyak diam dan fokus pada informasi yang disampaikan oleh *supervisor*. Tetapi setelah *supervisor* memberikan penjelasan, tetap diberikan sesi untuk bertanya kepada karyawan jika ada hal yang tidak dimengerti atau tidak jelas pada informasi yang telah beliau sampaikan sehingga pola komunikasinya menjadi dua arah karena ada *feedback* dari karyawan terhadap pesan yang dikomunikasikan oleh *supervisor*.

Hasil pengamatan baik komunikasi verbal dan non verbal pada penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan tentang komunikasi dalam lingkup komunikasi organisasi di divisi *marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta terutama komunikasi dalam rapat internal secara umum tidak

terjadi permasalahan sehingga hubungan komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan pimpinan dan karyawan dengan karyawan terjalin baik.

Komunikasi pada saat rapat internal berjalan dengan baik sehingga komunikasi tersebut mempunyai arti penting dan banyak kegunaannya di dalam organisasi. Hal tersebut menginformasikan bahwa dalam rapat internal merupakan sumber arus informasi dan terjadi pertukaran informasi dalam organisasi baik antara karyawan dengan sesama karyawan ataupun karyawan dengan pimpinan dan pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang terjalin pada saat rapat internal tersebut berbentuk komunikasi formal.

D. Analisis Data

Pada rapat internal di Nasmoco Janti Yogyakarta, terjadi proses dimana karyawan mengumpulkan informasi dan jika ada perubahan informasi yang terjadi yang terkait dengan pekerjaan mereka yaitu untuk mengejar target penjualan yang telah ditentukan serta adanya proses saling menukar pesan dalam hubungan yang saling ketergantungan antara pimpinan dan karyawan untuk mengatasi adanya kesalahpahaman dalam menerima informasi. Pernyataan ini sesuai yang diungkapkan Gary L. Kreps (1986: 12-13) bahwa komunikasi organisasi adalah proses dimana anggota mengumpulkan informasi yang terkait organisasi dan perubahan yang terjadi di dalamnya. Pernyataan tentang komunikasi organisasi di atas juga sesuai dengan Goldhaber (1986) yang dikutip oleh Muhammad

(2009: 67) bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Pendekatan komunikasi yang terjadi dalam rapat internal di Nasmoco Janti adalah sikap pimpinan kepada karyawan yang selalu memberikan pengarahan pada setiap berlangsungnya rapat. Pimpinan memberikan informasi, instruksi, dan motivasi kepada karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan terjalannya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan dalam hubungan pekerjaan. Pimpinan selalu melibatkan karyawan dengan mendorong dan mengingatkan karyawan untuk tetap bersemangat dalam mencapai target penjualan yang telah ditentukan. Pimpinan juga mengawasi dan mengontrol target penjualan yang telah dicapai oleh masing-masing karyawan dengan menanyakan jumlah penjualan pada saat rapat. Karyawan juga selalu diberi kesempatan untuk bertanya dan mengeluarkan pendapat ketika ada hal yang janggal atau tidak dimengerti oleh karyawan dan pimpinan biasanya akan menanggapi hal tersebut dengan baik.

Pernyataan di atas sesuai dengan pendapat dari Muhammad (2009: 77-78) bahwa pendekatan mikro memfokuskan kepada komunikasi unit dan sub unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota

kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi dan komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan.

Dalam rapat internal tersebut terjadi komunikasi vertikal yaitu komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam rapat tersebut, pimpinan memberikan informasi, instruksi dan penjelasan yang berhubungan dengan tugas-tugas atau pekerjaan kepada karyawan. Karyawan memberikan laporan, pertanyaan ataupun pengaduan kepada pimpinan. Pimpinan perlu mengetahui laporan tentang target penjualan, tanggapan, saran ataupun pertanyaan dari karyawan sehingga pimpinan mengetahui *progress* penjualan dari setiap karyawan. Pimpinan juga akan memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang ditemui oleh karyawan. Dan akan memberikan jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan oleh karyawan.

Hal di atas sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Effendy (1990: 122) bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan dan lain sebagainya kepada bawahannya. Bawahan memberikan laporan, saran, pengaduan dan sebagainya kepada pimpinan. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran dari

para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam rapat internal di Nasmoco Janti, komunikasi horizontal yang terjadi antara sesama karyawan yaitu berhubungan dengan tugas-tugas seperti koordinasi, saling memberikan informasi, memecahkan masalah, dan menjamin pemahaman yang sama. Berdasarkan penjelasan di atas sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Muhammad (2009: 121-122) bahwa komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu yaitu mengkoordinasikan tugas-tugas, saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas, memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama, dan menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan tersebut.

Pada rapat internal, adanya komunikasi kelompok yang bersifat formal karena ditetapkan berdasarkan struktur organisasi dan adanya *job description* yang sudah ditentukan. Kelompok formal dalam rapat internal ini adalah peserta rapat yang telah ditunjuk untuk menjalankan peranannya masing-masing yaitu ada yang sebagai pimpinan (*supervisor*) dan karyawan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Umam (2010: 96) yang menjelaskan bahwa kelompok formal adalah kelompok yang ditetapkan berdasarkan struktur organisasi dengan penugasan kerja yang sudah ditentukan.

Bentuk-bentuk komunikasi kelompok dalam organisasi terutama dalam rapat internal tersebut, dijelaskan bahwa dari segi penyampaian pesan dilakukan secara lisan, dari segi kemasan pesan komunikasi dilakukan secara verbal atau dengan non verbal, dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal dan dari segi pasangan komunikasi termasuk komunikasi interpersonal. Hal ini sesuai dengan bentuk komunikasi yang diungkapkan Umam (2010: 224-225) bahwa dari segi penyampaian pesannya, komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau secara tertulis, dari segi kemasan pesan, komunikasi dapat dilakukan secara verbal atau dengan non verbal. Komunikasi verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata, yang pengungkapannya dapat dilakukan dengan lisan atau tertulis. Komunikasi non verbal terlihat dalam ekspresi atau mimik wajah, gerakan tangan, mata dan bagian tubuh lainnya. Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi yang digunakan, dan bentuk kemasan pesan, komunikasi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal. Dari segi pasangan komunikasi, komunikasi dapat dilihat sebagai komunikasi interpersonal yaitu interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih yang pengirimnya dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Pengamatan terhadap bentuk-bentuk komunikasi karyawan akan berhubungan dengan komunikasi organisasi bahwa komunikasi pada saat rapat internal berjalan dengan baik, hal tersebut menginformasikan dalam

rapat internal merupakan sumber arus informasi dan terjadi pertukaran informasi dalam organisasi baik antara karyawan dengan sesama karyawan ataupun karyawan dengan pimpinan dan pimpinan dan karyawan. Dalam rapat tersebut, pimpinan memberikan informasi, instruksi dan penjelasan yang berhubungan dengan tugas-tugas atau pekerjaan kepada karyawan. Karyawan memberikan laporan, pertanyaan ataupun pengaduan kepada pimpinan. Pimpinan mengetahui laporan tentang target penjualan, tanggapan, saran ataupun pertanyaan dari karyawan sehingga pimpinan mengetahui *progress* penjualan dari setiap karyawan. Pimpinan juga akan memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang ditemui oleh karyawan dan akan memberikan jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan oleh karyawan.

Dalam rapat internal, fungsi komunikasi verbal digunakan pimpinan dan karyawan yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara karyawan dan pimpinan yaitu agar karyawan mampu mengerti akan maksud informasi dan penjelasan dari pimpinan sehingga terbina hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan karena adanya komunikasi dua arah yang tercipta dalam rapat tersebut dan hal ini mampu menciptakan ikatan hubungan kerja yang baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan Cangara (1998: 104) bahwa ada tiga fungsi bahasa verbal dalam menciptakan komunikasi yang efektif yaitu untuk mempelajari tentang dunia sekeliling, untuk membina

hubungan yang baik di antara sesama manusia, dan untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berbeda dalam banyak hal namun bentuk komunikasi itu seringkali bekerjasama. Hal tersebut dapat dilihat dalam rapat internal di Nasmoco Janti yaitu ketika seorang karyawan bertanya kepada pimpinannya dan sesudah pimpinannya menjawab dan menjelaskan dari pertanyaan karyawan tersebut, karyawan berkata “baik pak” sambil menganggukkan kepalanya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Muhammad (2009: 132) yang menyatakan bahwa komunikasi non verbal mempunyai fungsi tertentu dalam proses komunikasi verbal dan fungsi utamanya adalah sebagai pelengkap dan memberikan penekanan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa proses komunikasi dalam rapat divisi *marketing* di Nasmoco Janti Yogyakarta ini bersifat formal tetapi rileks tersebut maka akan dapat diperlihatkan dari bentuk komunikasi yang terjadi dalam rapat tersebut, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal dalam rapat tersebut menggunakan kata-kata secara lisan dan menggunakan bahasa yang cenderung luwes dan tidak terlalu formal serta sesekali menggunakan kalimat humor. Sementara komunikasi

non verbalnya melibatkan sikap tubuh yang rileks, sehingga karyawan duduk tidak terlalu kaku dan sesuai keinginan dari masing-masing.

Pengamatan non verbal ini menunjukkan bahwa meskipun suara, ekspresi wajah, sikap badan, dan gerakan badan terlihat santai dan tidak kaku tetapi materi atau isi rapat tetap pada jalurnya dan terlihat lebih menyenangkan. Dari komunikasi verbal maupun nonverbal yang formal tetapi rileks seperti yang diungkapkan di atas, cenderung membuat karyawan dapat mengikuti rapat dan menyampaikan aspirasinya sesuai dengan apa yang dirasakan sehingga terjadi proses saling menukar pesan dalam hubungan yang saling ketergantungan antara *supervisor* dan menghasilkan keputusan-keputusan baik dan tercapai kesepakatan bersama. Hal ini berpengaruh terhadap motivasi karyawan lebih semangat dalam mengejar target penjualannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Garfindo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1990. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kreps, Gary L. 1986. *Organizational Communication*. New York: Longman.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.