

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sering terjadinya kendala dalam proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Selama ini, proses komunikasi belum berjalan maksimal di antara para anggota organisasi. Akibatnya, terjadi berbagai macam kendala dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami fungsi evaluasi komunikasi serta posisinya dalam proses komunikasi organisasi dengan menggunakan tiga teori yaitu teori komunikasi organisasi Goldharber, teori informasi organisasi Karl Weick, serta kualitas komunikasi organisasi Stephen Robbins. Paradigma penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah intepretif dengan menggunakan model proses komunikasi keorganisasian sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui proses komunikasi organisasi formal dan informal, yang dilihat dari enam aspek yaitu komunikasi, topik, sumber, frekuensi, saluran, durasi, dan kualitas komunikasi (muatan informasi). Untuk teknik pengumpulan data di lapangan peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada beberapa informan yang telah memenuhi syarat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagaimana mengacu kepada prinsip komunikasi organisasi maka proses komunikasi dalam organisasi dapat tercapai jika 1). Pimpinan menyadari pentingnya proses komunikasi. 2). Komunikasi yang konsisten antara ucapan dan tindakan sejalan. 3). Komitment kepada komunikasi dua arah yang interaktif sehingga bisa menghasilkan makna yang integratif dan dipahami bersama. 4). Menekankan komunikasi tatap muka dalam memecahkan persoalan ataupun membahas hal yang krusial dalam institusi (Stephen Robbins, 1998:17). Serta mengetahui posisi komunikasi informal dalam organisasi formal dalam proses komunikasi organisasi. Peran dan fungsi masing-masing anggota organisasi pada beberapa departemen telah dilaksanakan dengan baik, sejauh ini masing-masing staf menjalankan tugasnya sesuai dengan peran dan fungsi yang sudah ditetapkan. Pimpinan HRD sangat mengayomi staf dan menciptakan suasana yang kondusif dalam lingkungan kerja. Kedepan, pimpinan perusahaan juga dapat memfasilitasi proses komunikasi internal dan eksternal. Proses komunikasi ini penting di lakukan karena perubahan lingkungan memberi dampak pada proses komunikasi sekitarnya dan pentingnya mengumpulkan *feedback* dari anggota organisasi agar dapat dibuat suatu kebijakan yang benar- benar tepat sasaran. Pengecekan opini-opini karyawan terhadap proses komunikasi secara teratur dapat bermanfaat memastikan bahwa saluran dan pendekatan komunikasi terus memenuhi kebutuhan komunikasi organisasi.

*Kata Kunci : Proses Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Informal dan Muatan Informasi.*

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the frequent occurrence of obstacles in the communication process that occurs within the organization. During this time, the communication process is not running optimally among the members of the organization. As a result, there is a wide range of obstacles in performing their daily work. Therefore, this study aims to understand the function of the communication and evaluation of its position in the organizational communication process by using three theories namely Goldharber Organizational Communication Theory , Information Organization Theory Karl Weick, as well as the Quality of Organizational Communication Stephen Robbins. Research paradigms used by researchers is Interpretif by using a model of organizational communication process while the research method used is descriptive qualitative study aimed to analyze and find out the process of formal and informal organizational communication, as seen from the six aspects of communication, topic, source, frequency, channel, duration, and quality of communication ( information content ). For field data collection techniques researchers used in-depth interview techniques ( in-depth interview ) to several informants who had qualified as an informant. The results showed that as referring to the principles of the organization of communication in organizational communication processes can be achieved if 1). Leaders realize the importance of the communication process. 2). Consistent communication between speech and action in line. 3). Commitment to an interactive two-way communication so that it can generate integrative meaning and understood together. 4). Emphasizes face to face communication in solving problems or discuss crucial in institutions (Stephen Robbins, 1998 : 17). And to know the position of informal communication in formal organizations in the process of organizational communication. The role and function of each member of the organization in some departments have done well, so far each staff carry out their duties in accordance with the roles and functions that have been defined. HR leadership is very nurturing staff and create a conducive atmosphere in the work environment. In the future, the leadership of firms can also facilitate the process of internal and external communications. This communication process is important because the changes do have an impact on the environment surrounding the communication process and the importance of gathering feedback from members of the organization in order to be made a policy that is right on target. Checking the opinions of employees on regular communication process can be beneficial to make sure that the communication channels and approaches continue to meet the communication needs of the organization.*

*Key Word : Process Communication, Organizational Communication, Informal Communication and Information Payload.*