

**Manajemen Komunikasi *Grapevine* Pt. Jasa Raharja
(Studi Analisis Jaringan Komunikasi Di Pt. Jasa Raharja (Persero)
Cabang Jawa Barat)**

¹Wiranti Mustika Wardhani, ²Endri Listiani, S.IP., M.Si

^{1,2}*Bidang Kajian Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
e-mail: ¹mustika.wardhani@rocketmail.com, ²endri_listiani@yahoo.com

Abstract. The process of communication must be supported by right management communication so the order delivered well through one person and another. Through this communication informal network, the employees can distribute their emotional expression within the messages that will create attachments between employees. As for the data collection authors used samples from the whole of the population, and from the sample will get information through sosiometris questions (to measure the proximity of individuals). The results of the research are found within a network of communication informal and the role of it with the number of responden which is 25 respondents who took a part by total sampling. The role that found are; members of Klik 20 person, Opinion Leader 3 person, Gate Keeper 3 person, Cosmopolite 3 person, Bridge 5 person, Liason 3 person, isolate 2 person, and Star 3 person.

Key Words : network of communication, communication informal

Abstrak. Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh manajemen komunikasi yang baik dan benar agar perintah yang disampaikan oleh pihak satu ke pihak lainnya dapat dimengerti dan dipahami. Melalui jaringan komunikasi informal karyawan dapat menyalurkan ekspresi emosional dari pesan-pesan yang akan tercipta keterikatan antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya. Sedangkan untuk pengumpulan datanya penulis menggunakan sampel yang diambil dari keseluruhan populasi yang ada, dan dari sampel tersebut akan mendapatkan informasi melalui pertanyaan sosiometris (untuk mengukur kedekatan antar individu). Hasil penelitian yang ditemukan terdapat jaringan komunikasi informal, beserta peran-perannya dengan jumlah 25 responden dengan teknik total sampling. Peran-peran yang ditemukan ; Anggota Klik sebanyak 20 orang, Pemimpin Pendapat sebanyak 3 orang, Penjaga Gawang sebanyak 3 orang, Kosmopolit sebanyak 3 orang, Jembatan sebanyak 5 orang, Penghubung sebanyak 3 orang, Penyendiri sebanyak 2 orang dan star sebanyak 3 orang.

Kata Kunci : Jaringan Komunikasi, Komunikasi Informal

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan proses dalam suatu manajemen organisasi, yang berarti bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam membangun kerjasama yang baik. Namun kehidupan sosial manusia sebagai individu akan selalu berkomunikasi tentang berbagai macam hal, maka kehidupan organisasi tidak terus menerus bersifat formal, namun dapat bersifat informal. Bentuk komunikasi secara informal diperlukan dalam setiap perusahaan, karena untuk mendekatkan karyawan satu dengan yang lainnya, sehingga memberikan nilai positif bagi perusahaan. Itu pula terjadi di banyak perusahaan termasuk perusahaan di bidang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) salah satunya adalah PT Jasa Raharja (Persero). Fungsi analisis jaringan pada perusahaan PT Jasa Raharja belum diketahui, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh bagaimana sebuah jaringan komunikasi dengan menggunakan analisis jaringan yang berhubungan dengan manajemen

komunikasi. Maka dari itu peneliti juga ingin mengetahui lebih lanjut seperti apa manajemen komunikasi yang ada di PT Jasa Raharja tersebut, siapa saja yang terkait di dalam proses manajemen komunikasi dalam komunikasi informal dan apa yang terjadi seputar *Grapevine* terfokus pada hubungannya dengan komunikasi Informal yang terjadi. Maka tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui seperti apa jaringan komunikasi yang berlangsung di dalam Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat, untuk mengetahui seberapa sering karyawan melakukan komunikasi secara informal, untuk mengetahui alasan karyawan melakukan komunikasi informal dengan orang tertentu di dalam perusahaan, untuk mengetahui siapa saja yang diajak berbicara secara informal dikalangan karyawan.

B. Landasan Teori

Komunikasi di definisikan secara luas yang berasal dari berbagai disiplin ilmu dan terdapat beberapa definisi mengenai komunikasi yang dapat dijadikan pedoman dalam mendefinisikan komunikasi, berikut merupakan definisi yang di jabarkan para ahli. Berikutnya, Hoveland seperti yang dikutip oleh Wiryanto dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana individu mentransmisikan stimulus untuk mengubah perilaku individu yang lain.

Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Menurut DeVito yang dikutip Burhan Bungin dalam bukunya Sosiologi Komunikasi (2007:273), menjelaskan organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu.

Manajemen komunikasi secara umum dipahami sebagai proses mengoordinasikan interpretasi atau pengertian melalui interaksi antara manusia. Manajemen Komunikasi menurut Michael Kaye dalam buku Dewi K. Soedarsono (2009:46) adalah manajemen komunikasi menyiratkan penggunaan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal untuk menjalin hubungan antarmanusia.

Jaringan Komunikasi adalah pesan yang dikirimkan secara seri atau berantai banyak cenderung diubah oleh si penerima sebelum dilanjutkan pengirimannya. Menurut Lewis yang dikutip oleh Arni Muhammad (2011:219), hanya kira-kira 30% pesan yang dikirim secara berantai ini yang sesuai dengan aslinya.

Downs mencatat bahwa saluran-saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi adalah bersifat saling melengkapi dan mengisi yang dikutip oleh Bambang Setiawan dan Ashadi Siregar dalam bukunya Metode Analisis Jaringan Komunikasi dan Analisis Isi (50-53), “Apabila saluran formal menghambat maka saluran informal tumbuh dengan subur”. Makin ketat hambatan yang terjadi pada saluran-saluran formal, maka akan makin berkembang saluran-saluran subnormal (informal). Bila pegawai berkomunikasi satu sama lainnya tanpa pengindahkan posisinya dalam organisasi, faktor-faktor yang mengarahkan aliran informasi lebih bersifat pribadi. Arah aliran informasi kurang stabil. Informasi mengalir ke atas, ke bawah, horizontal, dan melintasi saluran hanya dengan sedikit kalau ada perhatian pada hubungan-hubungan posisional. Karena informasi informal/ personal ini muncul dari interaksi diantara orang-orang, informasi ini tampaknya mengalir dengan arah yang tidak dapat diduga, dan jaringannya digolongkan sebagai selentingan (*grapevine*). Komunikasi informal cenderung mengandung laporan “rahasia”

tentang orang-orang dan peristiwa yang tidak mengalir melalui saluran perusahaan yang formal.

Selentingan (*Grapevine*) menurut Keith Davis & John W. Newstrom dalam bukunya *Perilaku Dalam Organisasi* (1985:26) adalah sistem komunikasi organisasi informal. Sistem ini ada bersama dengan sistem komunikasi formal manajemen. Istilah tersebut berlaku bagi semua bentuk komunikasi informal, termasuk informasi perusahaan yang dikomunikasikan secara informal antara pegawai dan orang-orang dalam masyarakat. Meskipun informasi selentingan cenderung disampaikan secara lisan, informasi itu mungkin juga tertulis.

C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang apakah karyawan melakukan rutinitas berkomunikasi secara informal dengan sesama karyawan, menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan jawaban yang sama yaitu melakukan komunikasi secara informal dengan karyawan lainnya. 25 orang (100%) dari total responden menjawab “Ya”. Komunikasi secara informal di dalam pekerjaan atau di dalam suatu organisasi akan selalu berlangsung, karena dalam komunikasi secara informal dapat membantu karyawan untuk memahami karyawan lain dalam hal pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Sehingga seluruh karyawan PT Jasa Raharja (persero) Cabang Jawa Barat, menyatakan bahwa mereka melakukan komunikasi secara informal dengan sesama karyawan.

Dari penelitian mengenai pendapat responden tentang komunikasi secara informal terhadap kelangsungan di dalam pekerjaan, bahwa pendapat responden tentang kelangsungan komunikasi secara informal terhadap kelangsungan di dalam pekerjaan dengan responden sebanyak 24 orang (96%) mengatakan bahwa hal tersebut positif dan 1 orang 4(%) mengatakan bahwa hal tersebut negatif. Komunikasi secara informal di dalam pekerjaan bersifat positif, seperti yang responden kemukakan bahwa hal tersebut dapat meningkatkan hubungan kerja para karyawan, dapat meningkatkan ikatan antara salah satu karyawan dengan karyawan lainnya. dapat meningkatkan kenyamanan antar rekan kerja, dapat menjaga silaturahmi antar rekan kerja, dapat menambah wawasan, agar tidak terlalu serius menghadapi pekerjaan. Namun adapula 1 responden yang mengemukakan pendapat bahwa hal tersebut bersifat negatif, karena jika ada suatu permasalahan terkesan tidak profesional. Namun dengan perbandingan banyaknya responden bahwa komunikasi secara informal tersebut bersifat positif bagi kelangsungan pekerjaan di dalam suatu organisasi.

Dari penelitian mengenai seberapa sering responden melakukan komunikasi secara informal dengan karyawan lain, bahwa pendapat responden tentang seberapa sering responden melakukan komunikasi secara informal dengan karyawan lain adalah dengan responden sebanyak 4 orang (16%) mengatakan selalu berkomunikasi secara informal, sebanyak 16 orang (64%) mengatakan sering berkomunikasi secara informal, sebanyak 5 orang (20%) mengatakan kadang-kadang berkomunikasi secara informal dan tidak ada yang tidak melakukan komunikasi secara informal. PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat banyak yang sering melakukan komunikasi secara informal karena komunikasi secara informal dengan sesama karyawan itu menjadi suatu kebutuhan bagi mereka. Maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi secara informal sangat dibutuhkan di dalam sebuah organisasi.

Dari penelitian mengenai alasan responden memilih orang yang diajak berbicara dengan masalah-masalah tersebut, bahwa pendapat responden tentang alasan responden

memilih orang yang diajak berbicara dengan masalah-masalah yang ada di tabel tersebut adalah sebanyak 1 orang (4%) mengatakan bahwa alasannya karena jabatan, 9 orang (36%) mengatakan bahwa alasannya karena sudah kenal lama, 4 orang (16%) mengatakan bahwa alasannya karena satu divisi, 8 orang (32%) mengatakan bahwa alasannya karena asik diajak ngobrol, 3 orang (18%) mengatakan bahwa alasannya karena lebih dewasa/senior.

Responden melakukan komunikasi secara informal dikarenakan sudah lama kenal dan asik diajak ngobrol, kemudian karena satu divisi dan juga dewasa/senior. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sangat memperhatikan siapa yang akan diajak berbicara sehingga tidak akan menimbulkan hal yang tidak diinginkan dalam organisasi.

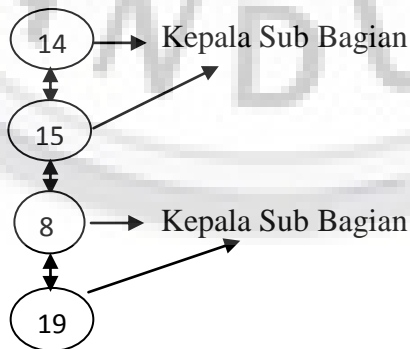
Dari penelitian mengenai bagaimana responden mengatasi rumor yang ada di dalam perusahaan, bahwa pendapat responden tentang bagaimana responden mengatasi rumor yang ada di dalam perusahaan adalah sebanyak 3 orang (12%) mengatakan bahwa hal tersebut akan di abaikan, 7 orang (28%) mengatakan bahwa hal tersebut akan diatasi oleh bagian tertentu dalam perusahaan, 5 orang (20%) mengatakan bahwa hal tersebut akan mencari solusi dengan musyawarah, 5 orang (20%) mengatakan bahwa hal tersebut akan diselesaikan secara personal, dan 5 orang (20%) mengatakan bahwa hal tersebut akan di diskusikan secara informal. Responden yang mengatakan bahwa mereka akan mengatasi rumor dengan cara diatasi oleh bagian tertentu dalam perusahaan yaitu bagian Humas. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden tidak akan mempersulit rumor dibagian tertentu perusahaan, jika memang hal tersebut harus ditangani oleh pihak karyawan lain maka mereka akan membantu mencari solusi dengan musyawarah.

Peranan responden dalam jaringan komunikasi informal tersebut sebagai berikut :

1. Anggota Klik

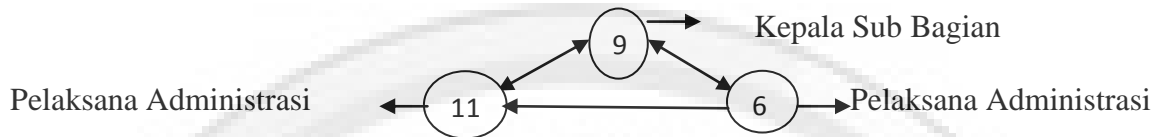
Dari hasil analisis jaringan ini dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang dalam organisasi serta kelompok tertentu (klik), keterbukanaa satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang memegang peranan utama dalam suatu organisasi. Responden yang menjadi Anggota Klik pada jaringan informal PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat adalah Kelompok A dengan jumlah 4 anggota yaitu 8,14,15 dan 19, Kelompok B dengan jumlah 3 anggota yaitu 6,9 dan 11, Kelompok C dengan jumlah 4 anggota yaitu 12,13 dan 18, Kelompok D dengan jumlah 5 anggota yaitu 3,5,10,16 dan 17 dan Kelompok E dengan jumlah 5 anggota yaitu 21,22,23,24 dan 25.

Klik A Struktur Rantai



Pada struktur rantai ini terdiri dari responden yang memiliki jabatan yang sama sebagai seorang leader, sehingga mereka mudah melakukan komunikasi, bebas memberikan pendapat, bebas menyampaikan pesan.

Klik B Struktur lingkaran 1



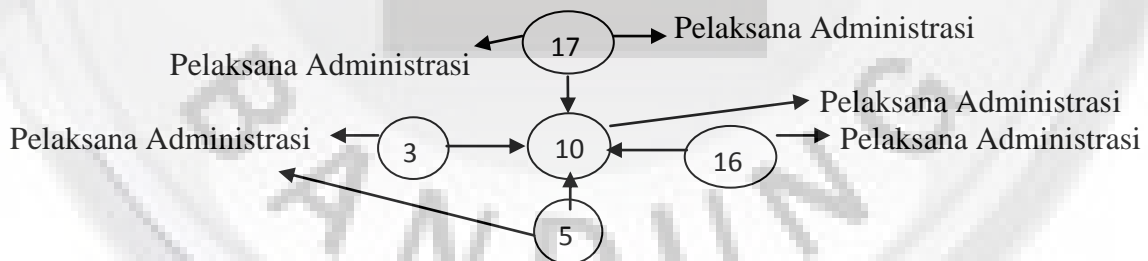
Pada struktur ini terdiri dari 3 responden yang memiliki jabatan yang berbeda namun sesama satu divisi, ketiga responden ini merupakan kelompok kerja, salah satu anggota memiliki kekuatan untuk mempengaruhi anggota lain yaitu responden no.9 dengan jabatan sebagai Kepala Sub Bagian SDM dan Umum.

Klik C Struktur Lingkaran 2



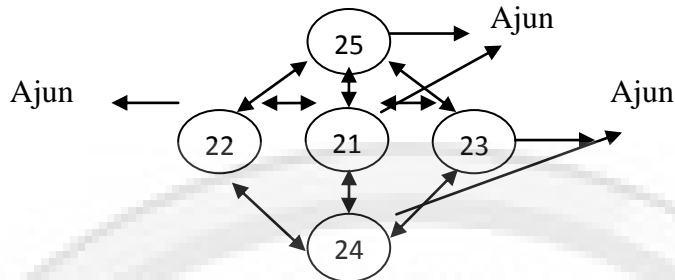
Pada struktur ini terdiri dari 3 responden yang memiliki jabatan satu divisi, ketiga responden ini merupakan satu kelompok kerja dibagian Pelaksana Administrasi. Sehingga komunikasi informal yang dilakukan terbilang sering.

Klik D Struktur Roda 1



Pada struktur ini terdiri dari 5 responden, keempat dari lima responden tersebut memiliki jabatan yang sama yaitu dibagian Pelaksana Administrasi, walaupun salah satu responden dengan jabatan yang berbeda yaitu sebagai Pelaksana Pelayanan, namun kelima responden ini memiliki kedekatan lokasi tempat kerja dikantor sehingga membuat mereka satu klik dalam komunikasi informal.

Klik E Struktur lingkaran 3



Pada struktur ini terdiri dari 5 responden yang masing-masing dapat mempengaruhi anggotanya. Ketiga responden ini memiliki kedekatan lokasi tempat kerja dikantor sehingga membuat mereka satu klik dalam komunikasi informal.

2. Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*)

Peran Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*) ini merupakan yang membimbing dan mempengaruhi orang-orang yang ada di dalam perusahaan. Orang ini sangat dibutuhkan oleh anggota klik karena lebih dipercaya dan dapat bertukar pendapat. Responden no.4 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Bagian Humas dan responden no.7 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Sekretaris dan responden no.20 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Cabang.

| Nama Klik | Anggota |
|-----------|---------|
| A | 4/20 |
| B | 7 |

3. Penjaga Gawang (*Gate Keeper*)

Peran Penjaga Gawang (*Gate Keeper*) ini merupakan responden yang memberi pengendalian informasi setiap penyampaian pesan yang disebarkan melalui sistem. Sehingga apapun informasi atau pesan yang disampaikan oleh atasan atau staff akan mengaitkan penjaga gawang. Responden no.4 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Bagian Humas, responden no.7 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Sekretaris dan responden no.20 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Cabang.

| Nama Klik | Anggota |
|-----------|---------|
| A | 4/20 |
| B | 7 |

4. Kosmopolit

Peran Kosmopolit ini merupakan untuk menghubungkan anggota yang satu dengan anggota lainnya. responden yang menjadi kosmopolit cenderung lebih aktif dan banyak memiliki kontak dengan organisasi lain. Responden no.4 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Bagian Humas, responden no.7 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Sekretaris, responden no.20 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Cabang.

| Nama Klik | Anggota |
|-----------|---------|
| A | 4/20 |
| B | 7 |

5. Jembatan (*Bridge*)

Peran Jembatan (*Bridge*) ini merupakan seorang anggota klik yang menonjol dalam kelompok lain, karena anggota ini menjalin hubungan dengan kelompok lain. Sehingga anggota ini dapat menyampaikan pesan dari kelompok satu ke kelompok lain. Responden no.8 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Kepala Sub Bagian, responden no.10 (asal klik D) dengan jabatan sebagai Pelaksana Administrasi, responden no.11 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Pelaksana SDM responden no.17 (asal klik C) dengan jabatan sebagai Pelaksana Administrasi, responden no.25 (asal klik E) dengan jabatan sebagai Ajun.

| Nama Klik | Anggota |
|-----------|---------|
| A | 8 |
| D | 10 |
| B | 11 |
| C | 17 |
| E | 25 |

6. Penghubung (*Liaison*)

Responden ini merupakan penghubung anggota satu dengan anggota lainnya, walaupun responden ini bukan salah satu anggota dari kelompok. Responden ini sangat penting di dalam suatu organisasi, karena dapat menyaring informasi dalam organisasi. Responden no.4 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Kepala Bagian Humas, responden no.7 (asal klik A) dengan jabatan sebagai Sekretaris dan responden no.20 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Kepala Cabang.

| Nama Klik | Anggota |
|-----------|---------|
| A | 4/20 |
| B | 7 |

7. Penyendiri (*Isolate*)

Peran penyendiri (*isolate*) ini merupakan anggota yang sedikit berkomunikasi dengan anggota (karyawan) lain di dalam organisasi. Ada beberapa orang yang termasuk dalam anggota penyendiri, hal tersebut dikarenakan orang-orang tersebut baru saja di pindahkan dari cabang lain sehingga belum melakukan komunikasi secara intens dengan karyawan lainnya. Responden no.1 (asal klik B) dengan jabatan sebagai Pelaksana Administrasi dan responden no.2 (asal klik C) dengan jabatan sebagai Pelaksana Administrasi.

| Asal Klik | No.Klik |
|-----------|---------|
| B | 1 |
| C | 2 |
| | |

Jaringan komunikasi PT Jasa Raharja (persero) Cabang Jawa Barat terjadi adanya intensitas komunikasi secara informal antara karyawan dengan karyawan lainnya, sehingga terbentuknya klik atau kelompok yang terbentuk menjadi struktur jaringan komunikasi. Hasil analisa keterlibatan 25 responden dalam komunikasi informal di PT Jasa Raharja (Persero) menunjukkan sikap responden terhadap keterlibatan terhadap responden yang lainnya. Komunikasi secara informal di dalam sebuah organisasi dapat dimanfaatkan untuk saling bekerjasama dalam pekerjaan, , sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hal ini dapat mengurangi adanya konflik antara karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa jaringan komunikasi informal berperan penting dalam membantu menyelesaikan rumor yang ada dalam perusahaan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jaringan komunikasi secara informal yang dilakukan oleh karyawan PT Jasa Raharja disimpulkan 64% mengatakan sering berkomunikasi secara informal dengan karyawan lain. Alasan karyawan berkomunikasi secara informal dengan karyawan tertentu yang mereka pilih. Disimpulkan bahwa 36% mengatakan karena sudah lama kenal dengan orang tersebut. Dalam mengatasi rumor yang beredar di lingkungan PT Jasa Raharja, disimpulkan bahwa 28% mengatakan bahwa rumor tersebut diatasi oleh bagian tertentu dalam perusahaan yaitu bagian Humas.
2. Dalam hasil penelitian, peneliti juga menemukan adanya responden yang memegang lebih dari satu peranan dari jaringan komunikasi yaitu responden no.4 dengan jabatan sebagai Kepala Bagian Humas berperan sebagai Penghubung (*Liaison*), Penjaga Gawang (*Gate Keeper*), Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*) dan Kosmopolit, responden no.7 dengan jabatan sebagai Sekretaris berperan sebagai Penghubung (*Liaison*), Penjaga Gawang (*Gate Keeper*), Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*) dan Kosmopolit, dan responden no.20 dengan jabatan sebagai Kepala Cabang berperan sebagai Penghubung (*Liaison*), Penjaga Gawang (*Gate Keeper*), Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*) dan Kosmopolit.

Daftar Pustaka

- Bambang Setiawan, Ashadi Siregar. *Metode Analsis Jaringan Komunikasi dan Analisis Isi*.
- Bungin, Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Predana Media Group.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Profesional Books.
- Faules, R. Waye Pace, Don F. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian dan teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Bandar Maju.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Newstrom, Davis Keith, John W. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- R. Wayne Pace, Don F. Faules. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Soedarsono, Dewi. K. 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Uchjana, Onong Effendy. 2004. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Erlangga.