

ABSTRAK

Fredericus Radix Wikanto

**Proses Komunikasi Formal dalam Organisasi yang Menerapkan Pendekatan
Fungsional Hirarkhis (Studi Deskriptif di Hotel Santika Semarang)**

Fakultas Psikologi

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2002

Jaringan komunikasi formal dalam suatu organisasi dibentuk oleh sistem pendekatan pengorganisasian sumber daya manusia pada organisasi tersebut. Salah satu pendekatan pengorganisasian sumber daya manusia yang telah dikenal luas di masyarakat adalah pendekatan fungsional hirarkhis. Pendekatan ini banyak diterapkan pada perusahaan-perusahaan di Indonesia, salah satunya adalah Hotel Santika Semarang. Hal yang menjadi pertanyaan peneliti adalah, bagaimana proses komunikasi formal terjadi pada organisasi yang menganut pendekatan fungsional hirarkhis, khususnya di Hotel Santika Semarang ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan proses komunikasi yang terjadi, beserta hambatan-hambatan komunikasi yang dialami.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan rekaman arsip. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisa data kualitatif, yaitu menganalisa data yang didasarkan pada kualitas data yang relevan dengan permasalahan pokok penelitian. Data primer yang diperoleh melalui wawancara, diperiksa kembali kejelasan dan relevansi dengan permasalahan penelitian. Data sekunder kemudian dipilih dan dikumpulkan, serta diorganisasikan secara sistematis guna mendukung data primer. Koding digunakan untuk membantu mengorganisasi pesan-pesan yang dikirim pada proses komunikasi dan analisis jaringan digunakan untuk memetakan hubungan antara komunikator dengan penerima pesan pada struktur organisasi.

Dari hasil penemuan dan pembahasan, proses komunikasi formal yang terjadi di Hotel Santika Semarang meliputi tiga arah komunikasi yaitu komunikasi ke bawah, ke atas serta komunikasi horisontal. Kelebihan proses komunikasi formal di Hotel Santika Semarang ini, antara lain: kejelasan dalam menentukan penerima pesan, kejelasan isi pesan, sirkulasi pesan reguler yang teratur dan kejelasan asal sumber data. Kelemahan-kelemahan yang muncul antara lain: proses komunikasi yang lebih menguntungkan personel di level atas struktur organisasi, sehingga potensial memunculkan pengendalian yang berlebihan, dan tingkat hirarkhis menghambat pesan-pesan non reguler. Hambatan komunikasi pada proses komunikasi formal ke bawah meliputi hambatan kerangka referensi dan pertimbangan nilai, masalah semantik, penyaringan, perbedaan status, tekanan waktu, serta beban berlebihan dalam komunikasi. Hambatan pada proses komunikasi formal ke atas meliputi hambatan kerangka referensi dan pertimbangan nilai, masalah semantik, penyaringan, perbedaan status, tekanan waktu, serta beban berlebihan dalam komunikasi. Hambatan pada proses komunikasi formal horisontal meliputi hambatan kerangka referensi dan pertimbangan nilai, penyaringan, tekanan waktu, serta beban berlebihan dalam komunikasi.

ABSTRACT

Fredericus Radix Wikanto
Communication Formal Process in Organization, which is, applied
Hierarchical Functional Approach
(a Descriptive Study in Santika Hotel Semarang)
Psychology Faculty
Sanata Dharma University, Yogyakarta
2002

Formal communication network in organization is formed by approach system for organizing human resources in organization. One of the widely well had known the organizing human resources approach system is hierarchical functional approach. This approach is applied in many companies at Indonesia; one of them is Santika Hotel Semarang. The question for the researcher is how the communication formal process is happened in organization that applies hierarchical functional approach, especially in the Santika Hotel Semarang. The objective of this research is to find out the advantage and disadvantage of the communication process that happened, also the concrete communication obstruction that is experienced regarding to the application of the hierarchical functional approach.

Data gathering method that is used in this research is interview, observation and files. Data analysis method that is used to analyze is qualitative data analysis, which is to analyze data that base on relevant quality of data and the main problem of this research. Primary data is acquired by interview, also re-checked and the relevance with the main problem of this research. The secondary data is then chosen and gathered organized systematically to support the primary data. Coding is used to help organizing messages that sent during the communication. Network analysis is also used for mapping the relationship between the communicator and the message receiver at the organization structured.

The study of this finding is that the formal communication process which is happened in Santika Hotel Semarang covered three-direction communication; is vertically up, bottom, horizontally. Some advantages from the formal communication process in this hotel are clearness of the messages content, regularly messages circulation, and the clearness of data source. The disadvantages that occur are: the communication process is more superior in the high level of the organization structure so potentially allow exceed control and hierarchical levels obstruct non regular and sudden messages, and potentially allow messages distortion. Communication obstruction that is occurs in formal up-bottom communication include obstruction regarding reference frame and value consideration, semantics problems, filters, status difference, time pressure, over burden during the communication. Communication obstruction that is occurs in formal horizontal communication include obstruction regarding reference frame and value consideration, filters, time pressure, over burden during the communication.