

Title : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI  
PEREMPUAN DI KOTA PONTIANAK:  
Studi Kasus Pada Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita  
(PPSW) Borneo**

Author 1 : **EVI HAFIZAH**  
Institusi : Bengkulu University, Indonesia  
Email : [evihafizah76@gmail.com](mailto:evihafizah76@gmail.com)

Author 2 : **FITRI KUSUMAYANTI**  
Institusi : State Institute of Islamic Studies (IAIN) Pontianak, Indonesia  
Email : [fkusumayanti.iainptk@gmail.com](mailto:fkusumayanti.iainptk@gmail.com)

Abstract : *Arus globalisasi yang disertai perkembangan teknologi telah mengantarkan dunia untuk memasuki era revolusi industri 4.0. Era baru ini ditandai dengan berkembangnya pola komunikasi digital dan menempatkan komunikasi sebagai salah satu kebutuhan primer baik dalam kehidupan pribadi maupun organisasi. Saat ini peran komunikasi sangat penting, baik untuk kepentingan pemerintahan, perekonomian, sosial budaya, maupun pendidikan. Pengelolaan komunikasi makin banyak digunakan untuk meningkatkan kinerja baik secara finansial maupun jaringan. Komunikasi merupakan proses pengelolaan informasi, sedangkan informasi merupakan aset dan komoditas yang sangat penting bagi bahan pertimbangan pengambilan keputusan oleh organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan menjaga keharmonisan kerja sama diantara berbagai pihak yang berkepentingan. Komunikasi organisasi pada hakikatnya merupakan komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam lingkungan organisasi. Metode yang digunakan studi kasus. Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan adalah komunikasi formal dan komunikasi non formal, faktor yang mendukung dalam komunikasi organisasi adalah adanya penggunaan media sosial seperti WhatsApp, sedangkan faktor penghambatnya ada beberapa anggota organisasi yang tidak menggunakan hp (handphone) android, susah sinyal, dan tidak ada kuota sehingga informasi yang diterima jadi tertunda.*

Keywords : *Pola Komunikasi, Komunikasi, Komunikasi Organisasi*

## **PENDAHULUAN**

Arus globalisasi yang disertai perkembangan teknologi telah mengantarkan dunia untuk memasuki era revolusi industri 4.0. Era baru ini ditandai dengan berkembangnya pola komunikasi digital dan menempatkan komunikasi sebagai salah satu kebutuhan primer baik dalam kehidupan pribadi maupun organisasi. Saat ini peran komunikasi sangat penting, baik untuk kepentingan pemerintahan, perekonomian, sosial budaya, maupun pendidikan. Supriyanto (2008) menyebut pengelolaan komunikasi makin banyak digunakan untuk meningkatkan kinerja baik secara finansial maupun jaringan. Pendapat lain dikemukakan Gaol (2008) komunikasi merupakan proses pengelolaan informasi, sedangkan informasi

merupakan aset dan komoditas yang sangat penting bagi bahan pertimbangan pengambilan keputusan oleh organisasi.

Bagi sebuah organisasi, komunikasi mempunyai arti yang sangat penting. Komunikasi adalah gerbang kehidupan organisasi. Lahirnya sebuah organisasi pastilah didahului dengan komunikasi diantara para pendirinya. Selanjutnya organisasi itu dibangun dan dipelihara kinerjanya dengan proses komunikasi para pengurus dan anggotanya. Komunikasi merupakan energi yang menggerakkan pengurus, anggota dan mitra kerja untuk bertukar informasi, berkoordinasi, bekerjasama, dan membuat keputusan. Tanpa komunikasi sumber daya manusia di dalam organisasi tidak saling bersinergi mendukung upaya mencapai tujuan bersama. Menurut Bovee & Thill (2007) menegaskan bahwa untuk menapai sukses organisasi, baik organisasi yang bergerak di bidang bisnis maupun sosial, diperlukan keterampilan berkomunikasi dengan orang-orang di dalam maupun di luar organisasi.

Meenyingkapi pentingnya peran informasi, diperlukan perubahan pola pikir yang semula menempatkan prasarana informasi dan komunikasi hanya sebagai pelengkap dan pendorong, harus diubah sesuai dengan kondisi global yang menuntut teknologi komunikasi dan informasi menjadi motor penggerak roda organisasi. Kemampuan berkomunikasi di organisasi adalah salah satu kemampuan yang sangat penting, baik bagi seorang pimpinan 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.

Perkembangan teknologi komunikasi telah menyebabkan terjadinya perubahan dalam pola komunikasi di suatu organisasi. Kehadiran pengurus maupun anggota di suatu organisasi dicatat dalam presensi *online*, transaksi dilakukan secara elektronik sehingga sentuhan personal sangat berkurang. Bahkan gaji pegawai juga sudah dikirim via rekening. Tidak ada lagi sentuhan personal seorang bendahara untuk menyerahkan gaji secara tunai kepada karyawan. Seorang pimpinan semakin jarang mengadakan pertemuan untuk membahas suatu masalah, melainkan lebih sering menggunakan media sosial untuk mendistribusikan gagasan. Dalam hal ini penting untuk diperhatikan langkah-langkah sebagai upaya menjaga agar keharmonisan relasi antarkolega maupun antara anggota dengan pengurus tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Novi Kurnia dalam Suranto (2018) mengatakan, “teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah mode atau cara berkomunikasi dan pada gilirannya, kelak diprediksi bakal mengubah peta-peta komunikasi baik secara praktis maupun teoritis.”

Selanjutnya Rogers dalam Suranto (2018) menyebut, “teknologi sebagai peangkat sosial dengan menunjukkan fakta empiris bahwa interaksi masyarakat menjadi lebih dinamis karena semakin canggihnya teknologi komunikasi.” Berrkan pendapat Rogers ini, dapat kita bangun asumsi bahwa penggunaan perangkat komunikasi berupa *smartphone* yang semakin meningkat, menegaskan bahwa teknologi komunikasi merupakan media untuk bersosialisasi dan berinteraksi dalam arti luas. Pada dasarnya masyarakat menggunakan *smartphone* untuk bersosialisasi dan mencari informasi. Banyak aplikasi yang mengarah untuk bersosialisasi, seperti *Twitter, Facebook, Line, Path, WhatsApp, Instagram* dan lain-lain. Sayangnya perkembangan teknologi dan media saat ini di Indonesia tidak linier dibandingkan dengan pemerataan kemampuan pemanfaatan informasi untuk hal-hal yang positif bagi pribadi dan organisasi. Artinya, meskipun sebaran perangkat media sudah cukup

merata sampai ke pelosok desa, pemanfaatan media untuk meraih informasi, meningkatkan produksi, dan mengoptimalkan edukasinya masih kurang. Hal ini terkait dengan kondisi “melek media” masih didominasi oleh masyarakat dari kelas menengah ke atas. Menurut Rahmi (2013) dalam menghadapi era komunikasi digital, diperlukan kemampuan untuk memahami, menganalisis, dan medekonstruksi konten media.

Salah satu dampak dari pesatnya perkembangan teknologi digital adalah terjadinya perubahan besar-besaran pada pola perilaku komunikasi masyarakat. Kartikasari (2017) menyebut kondisi ini dengan *disruptive era*, yaitu sebuah era dimana terjadi perubahan yang sangat cepat dalam berbagai aspek kehidupan. Suranto (2018) menambakan dampak nyata dari era disruptif adalah perubahan pola komunikasi konvensional ke digital.

Organisasi dapat didefinisikan sebagai wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, berserikat dan bekerjasama secara terkoordinasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia (manusia, dana, material, teknologi, metode dan lingkungan) sesuai dengan realitas dan fleksibilitas untuk mencapai tujuan bersama. Wajah organisasi modern saat ini sangat berbeda dengan organisasi tradisional. Wajah organisasi tradisional didominasi oleh berkumpulnya pengurus dan anggota, serta adanya aktivitas di sebuah gedung yang menjadi sekretariat organisasi. Namun, wajah organisasi modern sudah meninggalkan ciri yang serba “fisik”, banyak aktivitas organisasi yang berlangsung secara digital atau *online*.

Perempuan di era digital mempunyai kesempatan dan aktif dalam organisasi. Keberadaan perempuan bukan lagi pelengkap bagi kaum laki-laki, perempuan jika mau ia bisa berkariyer dan bahkan mengubah dunia. Begitu pun dalam tataran organisasi, peran perempuan amat penting. perempuan memiliki potensi yang baik untuk dikembangkan guna memajukan suatu organisasi. Perempuan bisa memiliki nilai lebih dalam hal kecerdasan, ketelitian, kreativitas dan keuletan (<https://sketsaunmul.co/berita-kampus/potensi-penting-perempuan-dalam-sebuah-organisasi/baca>. diakses 3 Februari 2020).

Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo merupakan organisasi perempuan yang ada di kota Pontianak. Tujuan utama Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) adalah pemberdayaan perempuan khususnya yang berada di strata sosial ekonomi terendah dalam masyarakat yang terkonsentrasi di daerah kumuh perkotaan dan daerah pedesaan. Kegiatan Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo menerapkan beberapa pendekatan sesuai kebutuhan dan situasi masyarakat. Pada tahap awal umumnya Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) menerapkan pola pengorganisasian kelompok masyarakat perempuan dengan aktivitas ekonomi sebagai pintu masuk.

Dengan demikian menarik untuk mengidentifikasi dan mengetahui Bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW), bagaimana faktor yang mendukung dan faktor hambatan dalam pola komunikasi organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Paradigma penelitian ini adalah postpositivis dengan pendekatan kualitatif, didasarkan dengan pertimbangan tujuan penelitian (eksplorasi deskripsi) dan juga dikarenakan peneliti ingin mengetahui secara detail tentang bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo, Faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi dalam pola komunikasi organisasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Metode penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah studi kasus instrinsik dengan alasan bahwa penelitian

dilakukan untuk memahami secara utuh kasus pola komunikasi organisasi perempuan “Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo di kota Pontianak. tanpa harus dimaksudkan untuk menghasilkan konsep-konsep/teori ataupun tanpa upaya menggeneralisasi (Poerwandari, 2001: 65).

Data primer dikumpulkan dengan teknik wawancara terhadap Ketua organisasi dan pengurus organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Gg. Sepakat 8 Gg. Revolusi Komp. Griya Geisha Blok. AA 40 kota Pontianak, serta dengan observasi langsung mengamati aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak. Sedangkan data sekunder adalah berasal dari literatur, rekaman ataupun publikasi dan sebagainya yang mampu mendukung keabsahan data primer baik melalui literatur asli maupun online.

Analisa data dilakukan dengan cara interpretasi melalui pemberian makna berdasarkan hasil diskusi dan tanya jawab dengan Ketua organisasi dan pengurus organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak. Data disajikan dalam bentuk narasi yang disusun secara deskriptif.

## **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI**

Secara umum organisasi didefinisikan sebagai sekumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Schein dalam Muhammad Arni (2002) menekankan, organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan melalui pembagian pekerjaan an fungsi hierarki otoritas. Defenisi menekankan adanya karakteristik yang senantiasa melekat pada sebuah organisasi (1) komunikasi dan koordinasi, (2) pembagian pekerjaan, (3) hierarki otoritas. Konsep koordinasi pada hakikatnya adalah bahwa setiap anggota organisasi terikat oleh kebutuhan untuk saling berinteraksi. Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan aktivitas yang harus dibina sehingga anggota organisasi merasakan adanya ikatan dalam nuansa yang harmonis, saling mendukung dan saling membutuhkan. Pembagian pekerjaan menegaskan adanya spesialisasi tugas yang harus dikerjakan oleh orang yang tepat, atau sesuai dengan kedudukan dan kewenangan, sedangkan adanya hierarki otoritas mengisyaratkan bahwa dalam organisasi terdapat berbagai posisi jabatan dengan kewenangan yang berjenjang.

Menurut Suranto (2005) karakteristik organisasi adalah sebagai berikut: 1) Komunikasi dan koordinasi; 2) Pembagian pekerjaan; 3) Hierarki otoritas; 4) Berserikat dan bekerjasama; 5) Dinamis; 6) Memerlukan informasi; 7) Realitas; 8) Fleksibilitas; 9) Tujuan ber-sama; dan, Sistem kooperatif.

Gelombang besar teknologi digital tidak terbendung, ia menghantarkan kesuksesan kepada siapa pun yang dapat memanfaatkannya dengan baik, namun tak jarang menghancurkan reputasi seseorang atau sebuah organisasi yang tidak dapat mengikutinya. Ketidakhahaman organisasi pada dunia digital mengakibatkan melemahnya kemampuan berkompetisi di level personal maupun organisasional. Persaingan untuk mendapatkan kepercayaan public semakin ketat. Fenomena ini mendorong pihak dunia kerja dituntut untuk mengasah strategi. Salah satu strategi yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi tersebut, adalah pemahaman wajah baru dunia kerja dan meresponnya dengan peningkatan profesionalisme untuk dapat membangun jaringan kerja

yang efektif. Berbagai bentuk perubahan mewarnai wajah baru organisasi dewasa ini, dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. *Persaingan yang meningkat*, hal ini disebabkan makin banyaknya perusahaan atau organisasi kerja yang mengejar kemajuan dalam usaha.
2. *Komunikasi bermedia mendominasi*, hal ini disebabkan semakin berharganya waktu sehingga tidak mudah mengatur kesempatan berkomunikasi secara tatap muka.
3. *Berkurangnya frekuensi dan intensitas komunikasi interpersonal*, pesatnya perkembangan dan kepemilikan media komunikasi perangkat bergerak (*mobile device*), yaitu *smartphone*, menyebabkan proses komunikasi di dalam dan di luar organisasi didominasi oleh komunikasi bermedia. Kondisi berdampak pada semakin berkurangnya frekuensi dan intensitas komunikasi interpersonal yang berlangsung secara tatap muka.
4. *Hierarki manajemen cenderung bersifat mendatar*, manajemen organisasi dunia kerja dewasa ini lebih relevan apabila diseting dalam pola komunikasi mendatar. Artinya setiap anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk melakukan aktivitas yang bermakna bagi organisasi. Selain itu manajemen horizontal ini menuntut agar setiap karyawan mampu menjadi komunikator yang terampil.
5. *Jaringan kerjasama diperluas*, bahwa untuk menghadapi sebuah kompetisi diperlukan banyak mitra kerja sehingga dapat diperoleh informasi yang makin lengkap dan diperoleh potensi secara lintas bidang.
6. *Teknologi komunikasi yang inovatif*, *email*, *Voice mail*, konferensi video dan *situs web* merevolusi cara kita bertukar informasi.
7. *Perlunya digital literacy atau digital savvy*, adalah ketrampilan untuk memahami secara kritis atas setiap pesanyang diterima melalui media sosial digital, seperti *Twitter*, *Facebook*, *Linkeln*, *WhatsApp*, *Line*. Selain kemampuan pemahaman, diperlukan pula kemampuan bersikap dan bertindak secara sadar dan bertanggung jawab. Tujuannya adalah agar media sosial dapat di berdayakan sebagai saluran untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pribadi dan organisasi (Suranto, 2018).

Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan aktivitas yang harus dibina sehingga anggota organisasi merasakan adanya ikatan yang harmonis, saling mendukung dan saling membutuhkan. Dengan demikian komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan kerjasama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Komunikasi pada hakikatnya merupakan komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam lingkungan organisasi.

Wayne Pace dan Don F. Faules (2002) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Sementara itu, Ig Wursanto dalam Suranto AW (2018) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi (terutama pada organisasi formal) dapat dibedakan menjadi dua macam pengertian, sebagai berikut:

1. Tata hubungan administrasi, disebut juga tata hubungan fungsi, yaitu tata hubungan (komunikasi) yang dilakukan oleh setiap orang yang mempunyai fungsi dan kedudukan sebagai administrator atau manajer dengan para bawahan atau para pegawai pelaksana yang mengandung unsur perintah.

2. Hubungan tata usaha, adalah hubungan yang terjadi atau yang berlangsung antara satuan organisasi dengan satuan lain di dalam organisasi dan tidak mengandung unsur perintah. Hubungan ini hanya bersifat pengiriman informasi dalam rangka pelaksanaan pekerjaan organisasi. Pengiriman informasi ini dapat dilakukan melalui surat-surat atau dapat juga melalui telepon.

Perlu dipahami, bahwa pelaku komunikasi dalam proses komunikasi organisasi tidak selamanya perorangan/individu, melainkan sering kali komunikasi itu berlangsung antara pihak satu dengan pihak lain sama-sama mengatasnamakan lembaga, unit kerja, atau sebuah seksi tertentu. Dalam konteks ini, pengertian komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara unit kerja yang merupakan bagian dari suatu susunan organisasi.

### **POTERT KOMUNIKASI ORGANISASI PEREMPUAN PPSW BORNEO**

Pada prinsipnya organisasi adalah lembaga yang dibentuk melalui proses komunikasi. Aktivitas komunikasi merupakan energi untuk menggerakkan operasional organisasi. Hal ini terjadi karena setiap organisasi mempunyai tujuan. Untuk mencapainya, sudah tentu diperlukan koordinasi, kerjasama, saling koreksi, saling melengkapi di antara berbagai unit kerja maupun di antara para anggota dari berbagai seksi/divisi. Setiap bagian organisasi mempunyai peran yang sangat penting. Komunikasi antar bagian merupakan keharusan, karena setiap bagian pada hakikatnya memiliki informasi yang penting bagi bagian lain.

Komunikasi adalah sebuah aktivitas untuk berbagi informasi, ataupun pendapat dari semua partisipan komunikasi guna mencapai kesamaan makna. Aktivitas komunikasi dapat dilakukan dalam beragam konteks. Kita dapat berkomunikasi di suatu organisasi dalam pola komunikasi formal maupun non formal.

Organisasi Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak dalam melakukan aktivitas komunikasi menggunakan pola komunikasi formal dan non formal, sebagaimana dinyatakan oleh Ibu Reny Hidjazi sebagai Direktur Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak : *“pola komunikasi yang digunakan dalam aktivitas komunikasi organisasi adalah komunikasi formal dan non formal. Pada komunikasi formal biasanya ada pertemuan rutin di kelompok melibatkan anggota, juga ada pertemuan pengurus ssecara berkala bisa setiap bulan atau dua bulan sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan pada komunikasi non formal biasanya lebih banyak berupa komunikasi lisan, walaupun tertulis berupa edaran tidak resmi atau melalui fasilitas media sosial atau jaringan pribadi seperti WhatsApp.”* (Wawancara dengan Reni Hidjazi. Direktur Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) kota Pontianak, 4 Februari 2020).

Dalam komunikasi organisasi ada faktor yang mendukung dan ada juga faktor yang menjadi penghambat. Faktor pendukung sangat menentukan sekali dalam berhasilnya suatu aktivitas komunikasi dalam organisasi. Sebagaimana dinyatakan oleh salah satu pengurus Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak yaitu ibu Rosmaniar, *“Pada era digital sekarang ini perlu menggunakan media sosial yaitu WhatsApp dalam berinteraksi dan menyampaikan informasi kepada pengurus dan anggota organisasi karena informasi bisa cepat sampai. Selain itu juga pembagian tugas, peran untuk kader dan pengurus sebagai tanggungjawab serta kader dan pengurus yang semangat. Sedangkan faktor penghambatnya ada beberapa anggota organisasi yang tidak menggunakan hp (handphone) android, susah sinyal, dan tidak ada kuota*

*sehingga informasi yang diterima jadi tertunda”* (Wawancara dengan Rosmaniar. Ketua Koordinator Kegiatan Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak, 4 Februari 2020).

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan Ketua organisasi dan pengurus Pusat Pengembangan Studi Wanita (PPSW) Borneo kota Pontianak diperoleh hasil bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan PPSW meliputi pola komunikasi formal dan komunikasi non formal:

### **1. Komunikasi Formal**

Komunikasi formal adalah proses penyampaian pesan dengan memanfaatkan saluran-saluran formal. Saluran formal di sini tidak lain adalah saluran birokrasi yang telah tersusun secara hierarkis sesuai struktur organisasi. Dengan demikian, apabila kita akan secara formal menyampaikan surat dinas kepada seorang pimpinan organisasi, maka surat kita tersebut akan menempuh perjalanan sesuai dengan saluran formal yang tersedia. Surat tadi akan diterima oleh bagian tata usaha, diagendakan, dibuatkan kartu kendali dan lembar disposisi, baru kemudian dikirimkan kepada alamat surat dengan melalui jalur birokrasi yang relevan.

Komunikasi formal merupakan proses penyampaian informasi secara resmi sehingga penanganannya juga dilakukan secara resmi. Masing-masing pegawai yang terlibat komunikasi itu, berperan sesuai dengan jabatan dan kewenangannya. Hal-hal yang dilakukan dalam komunikasi formal sebagai berikut:

a. Arus komunikasi ke bawah lebih banyak.

Arus komunikasi ke bawah lebih banyak daripada arus komunikasi ke atas. Dengan demikian, pengendali komunikasi formal ini tampaknya berada pada pihak yang secara struktural organisasi memiliki kedudukan yang lebih tinggi. Hal ini barangkali berkaitan dengan tradisi umum pada organisasi-organisasi di negara kita bahwa para karyawan umumnya masih memiliki mental menunggu perintah dari pimpinan. Jadi, prakarsa melakukan komunikasi lebih banyak dari atas (pimpinan). Begitu juga dengan organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak, dimana ketua organisasi melakukan komunikasi lebih banyak dari atas sebagai pimpinan organisasi.

b. Kepentingan dinas.

Tujuan dilaksanakannya komunikasi terkait dengan kepentingan dinas atau kepentingan manajemen organisasi. Dalam hal ini pesan komunikasi formal pada umumnya merupakan pesan dari manajemen atau jajaran pimpinan untuk anggota organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak. Misalnya, internalisasi kebijakan organisasi.

c. Lebih banyak pesan tertulis daripada lisan.

Cara penyampaian pesan dalam komunikasi formal lebih banyak tertulis daripada lisan. Hal ini dapat kita pahami, oleh karena dengan disampaikan secara tertulis atau dalam banyak bentuk surat resmi, lebih mudah dalam penanganan dan pendokumentasian, serta lebih memudahkan pencarian apabila sewaktu-waktu surat tersebut diperlukan untuk dipelajari kembali. Selain itu, pengiriman surat dapat lebih mudah menunjuk pihak-pihak yang terkait dengan urusan formal yang tertulis dalam urusan surat. Caranya, adalah dengan menyebutkannya pada butir tembusan yang berada pada bagian bawah surat. Bentuk komunikasi formal tertulis yang dibuat oleh

organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak adalah surat edaran, surat keputusan, surat perintah, dan sebagainya.

d. Pertemuan atau rapat resmi.

Seandainya pesan berupa informasi lisan, maka oleh karena sifatnya yang formal, lebih sering disampaikan dalam pertemuan atau rapat resmi daripada disampaikan secara interpersonal. Pada organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak, disampaikan melalui rapat anggota, rapat dengan para pengurus organisasi, dan sebagainya, yang dilakukan secara rutin. Oleh karena sifatnya formal, maka segala kesepakatan yang terjadi di dalam rapat tersebut memiliki kekuatan dinas yang mengikat bagi seluruh jajaran pimpinan dan anggota organisasi.

e. Terkait dengan jabatan.

Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi formal senantiasa terkait dengan jabatan dalam organisasi itu. Misalnya pesan disampaikan oleh seorang pimpinan organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak kepada salah seorang ketua seksi. Meskipun dilihat dari segi usia, ketua seksi tersebut lebih tua dari pimpinan organisasi, tetapi ketua seksi harus menaruh hormat. Hal ini disebabkan oleh eksistensi mereka terkait dengan jabatan yang tersusun secara hierarkis.

f. Kepentingan organisasi

Komunikasi formal pada umumnya dilaksanakan untuk urusan atau kepentingan organisasi/dinas, dan bukan untuk kepentingan pribadi para pengurus maupun anggota organisasi. Oleh karena itu, para pengurus dan anggota organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak dapat membedakan pesan komunikasi yang hendak disampaikan, apakah terkait dengan kepentingan dinas ataukah pribadi. Kalau untuk kepentingan pribadi tentu saja tidak bijaksana apabila dikomunikasikan secara formal.

## 2. Komunikasi Nonformal

Lawan dari komunikasi formal adalah komunikasi nonformal, yaitu proses penyampaian dan penerimaan pesan yang berlangsung secara tidak resmi dan tidak terikat saluran-saluran birokrasi formal yang tersedia di dalam organisasi. Pada umumnya komunikasi nonformal ini merupakan ungkapan kepentingan pribadi yang tidak relevan apabila disampaikan secara formal. Dengan demikian, apabila kita akan secara nonformal menyampaikan gagasan kepada seorang pimpinan, maka kita perlu secara cermat mencari waktu yang paling baik untuk bertemu. Penyampaian pesan biasanya tidak tertulis. Kepentingan yang kita sampaikan bisa merupakan kepentingan pribadi maupun dinas. Sifat proses komunikasi nonformal adalah konsultatif dua arah.

a. Komunikasi nonformal muncul biasanya karena saluran formal yang tersedia terhambat

Komunikasi nonformal muncul biasanya karena saluran formal yang tersedia terhambat atau tidak dapat dimanfaatkan dengan baik. Memang ada kalanya kita menemui kesulitan untuk menggunakan saluran formal. Kadang-kadang saluran formal terasa kaku dan dengan sendirinya orang akan mencari saluran alternatif yaitu saluran nonformal. Seperti halnya yang dilakukan oleh anggota organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak ketika ingin menyampaikan ungkapan perasaan tertentu kepada ketua dan pengurus organisasi,

apabila melalui saluran formal, maka akan melalui jalan yang panjang dan berjenjang sehingga kita memilih jalur nonformal langsung kepada ketua dan pengurus organisasi melalui forum ramah tamah.

- b. Lebih fleksibel dan manusiawi  
Komunikasi nonformal dapat digunakan untuk mengisi kebutuhan-kebutuhan komunikasi yang tidak tersampaikan oleh komunikasi formal. Memang pada praktiknya, komunikasi nonformal kadang-kadang justru lebih fleksibel dan manusiawi.
- c. Berupa komunikasi lisan  
Lebih banyak berupa komunikasi lisan, walaupun tertulis berupa edaran tidak resmi atau melalui fasilitas media sosial atau jaringan pribadi seperti *WhatsApp*, *Line*, *SMS*, dan lain-lain). Organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak menggunakan media sosial *WhatsApp* untuk berinteraksi dan menyampaikan informasi mengenai kegiatan organisasi, karena melalui media *WhatsApp* ini informasi lebih cepat sampai kepada para pengurus dan anggota organisasi.
- d. Penyebaran pesan sulit dikendalikan  
Penyebaran pesan sulit dikendalikan. Hal ini sesuai dengan sifat dari pesan lisan, apabila pesan tersebut merupakan isu hangat dan menarik di organisasi, maka segera menyebar dengan cepat, para anggota organisasi akan saling menyebarkan pesan secara berantai, sehingga kebenaran pesan tersebut juga sulit dikontrol.
- e. Menentang kekakuan sistem birokrasi  
Seringkali komunikasi nonformal sengaja dipilih untuk menentang kekakuan sistem birokrasi di organisasi. Hal ini terutama dialami oleh pihak publik eksternal (masyarakat) yang mengurus suatu kepentingan di sebuah organisasi. Daripada mengikuti jalur komunikasi formal yang berbelit-belit dan kaku, lebih baik lewat “pintu belakang”, menempuh jalur pintas yang bersifat nonformal.
- f. Untuk menyampaikan usul dari bawah yang tidak tersalur melalui saluran formal  
Dapat digunakan oleh anggota organisasi untuk menyampaikan usulan yang tidak tersalur melalui saluran formal. Misalnya anggota organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) kota Pontianak ingin menyampaikan aspirasi, tuntutan dan sebagainya akan lebih efektif apabila melalui komunikasi nonformal.

## **KESIMPULAN**

Pembahasan yang telah diuraikan terkait dengan pola komunikasi organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) di kota Pontianak menunjukkan **kesimpulan** bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan adalah komunikasi formal dan komunikasi nonformal, faktor yang mendukung dalam komunikasi organisasi adalah adanya penggunaan media sosial seperti *WhatsApp*, sedangkan faktor penghambatnya ada beberapa anggota organisasi yang tidak menggunakan hp (*handphone*) android, susah sinyal, dan tidak ada kuota sehingga informasi yang diterima jadi tertunda.

Adapun **saran** yang dapat diberikan bagi organisasi adalah sebaiknya di era digital ini para anggota organisasi Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) di kota Pontianak siap memiliki *handphone* android untuk kelancaran komunikasi agar tujuan organisasi tercapai.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bovee & Thill. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta. Indeks
- Gaol, C J .L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Grasindo
- <https://sketsaunmul.co/berita-kampus/potensi-penting-perempuan-dalam-sebuah-organisasi/baca>. diakses 3 Februari 2020.
- Kartikasari, 2017. *Viral: Gebrakan Kekinian Public Relations di Era Digital*. Gramediaa Pustaka Utama. Jakarta.
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bina Aksara
- Poerwandari, E.K, 2001, *Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*, Jakarta, LPSP3.
- Rahmi, Amelia. 2013. *Pengenalan Literasi Media pada Anak Usia Sekolah Dasar*. Sawwa: *Junal Studi Gender*, 8 (2): 261-276.
- Supriyanto, W. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta. Kanisius.
- Suranto AW, 2018. *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Suranto AW. 2005 *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta. Media Wacana.
- Wayne Pace dan Don F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.