

ABSTRAK

Komunikasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Di dalam komunikasi organisasi dapat diklasifikasikan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal berdasarkan pertukaran pesan/informasi. Komunikasi formal terbagi menjadi komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi horisontal. Sedangkan komunikasi informal lebih dikenal dengan *grapevine*. Komunikasi organisasi juga dapat dibedakan menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal berdasarkan penerima pesan/informasi.

Salah satu bagian dari komunikasi organisasi yang juga memiliki peran penting dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal lebih sering digunakan terutama dalam organisasi dengan jumlah anggota yang sedikit. Akan tetapi komunikasi yang terjadi tidak selalu berjalan lancar akibat adanya perbedaan-perbedaan.

Demikian juga fenomena yang terjadi di Laboratorium Pengembangan Manajemen dan Bisnis (LPMB). Sebagai salah satu organisasi / lembaga di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga yang bergerak di bidang riset, konsultasi dan pelatihan sumber daya manusia, LPMB memiliki keunikan tersendiri dimana adanya unsur kedekatan dan secara interpersona dalam perekrutan anggotanya.

Melihat fenomena seperti ini, maka perumusan masalah yang diambil oleh peneliti adalah : “Bagaimanakah pola komunikasi organisasi di Laboratorium Pengembangan Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga?”

Peneliti menggunakan tinjauan pustaka yang terkait dengan komunikasi organisasi yang dibedakan berdasarkan penerima pesan/informasi yang meliputi komunikasi internal dan eksternal serta berdasarkan media penyampaian/pertukaran pesan yang meliputi komunikasi formal serta komunikasi informal dan komunikasi interpersonal. Penelitian menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis metode penelitian deskriptif. Untuk pengumpulan data, digunakan metode observasi juga metode wawancara mendalam terhadap enam orang anggota organisasi LPMB sebagai informan terpilih.

Analisis dilakukan dengan membuat transkrip dari hasil wawancara terhadap enam orang anggota organisasi LPMB. Kemudian hasil transkrip dianalisis untuk mendapatkan suatu gambaran pola komunikasi organisasi di LPMB.

Dari proses penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa komunikasi tatap muka (*face to face*) cenderung digunakan dalam melakukan komunikasi baik antara ketua LPMB dengan karyawan LPMB maupun antar karyawan LPMB sendiri. Hambatan-hambatan yang terjadi di dalam melakukan komunikasi *upward*, komunikasi *downward* dan komunikasi horisontal perlu ditanggulangi dengan melakukan koordinasi lebih baik, adanya saling pengertian dan keterbukaan di antara anggota, sering diadakan rapat-rapat untuk membahas suatu tugas/pekerjaan serta perlu diadakannya liburan bersama untuk menimbulkan suasana keakraban di antara anggota organisasi LPMB.