



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Landasan Teoritis

1. Teori Informasi Organisasi – Karl Weick

Teori informasi organisasi yang dikembangkan oleh Karl Weick memiliki kedudukan yang sangat penting dalam ilmu komunikasi. Dikarenakan teori ini menggunakan komunikasi sebagai dasar dari cara mengatur dan mengorganisasikan suatu kelompok dan memberikan cara berpikir yang rasional dalam memahami bagaimana manusia itu berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah struktur yang terdiri atas sejumlah posisi dan peran tetapi merupakan kegiatan komunikasi, sehingga sebutan yang lebih tepatnya adalah *organizing* atau mengorganisasikan (yang menunjukkan proses) dari pada *organization* atau organisasi, karena organisasi adalah suatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan (Morissan, 2009:32).

Di dalam teori informasi organisasi, Karl Weick mengembangkan sebuah pendekatan untuk menggambarkan proses ketika sebuah organisasi mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang mereka terima. Dari pendekatan yang dilakukan oleh Karl Weick dapat dilihat bahwa faktor yang terpenting adalah pada proses mengorganisasikan (West & Tunner, 2009:335). Organisasi bukanlah struktur yang terdiri atas sejumlah posisi dan peran tetapi merupakan kegiatan komunikasi. Penyebutan yang lebih tepat adalah mengorganisasi, yang menunjukkan suatu proses dari pada organisasi. Hal tersebut dikarenakan organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan. Di dalam teori fokus perhatiannya adalah dari pertukaran informasi yang terjadi di dalam organisasi dan bagaimana anggota

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



mengambil langkah dalam memahami informasi yang ada di lingkungannya. (Morissan, 2013:399).

Konsep organisasi merujuk pada suatu proses pengorganisasian karena menurut Weick, proses pengorganisasian ini menghasilkan organisasi, yang dibentuk dari aktivitas dan proses. Organisasi memiliki struktur, tetapi bagaimana suatu organisasi bertindak dan tampil ditentukan oleh struktur yang ditetapkan oleh pola-pola reguler perilaku yang saling bertautan. Perilaku yang saling bertautan ini merupakan suatu sistem yang nyata disuatu organisasi, dan ini merupakan kunci bagi berfungsinya organisasi tersebut. Organisasi merupakan suatu sistem yang menyesuaikan dan menopang dirinya dengan mengurangi ketidakpastian yang dihadapi. Dengan kata lain, perilaku dalam organisasi dikatakan saling bertautan jika perilaku seorang dalam organisasi tersebut bergantung pada perilaku orang lain (Pace dan Faules, 2005:78-79).

Dalam mempelajari organisasi adalah mempelajari perilaku pengorganisasian dan inti perilaku tersebut adalah komunikasi. Organisasi berbicara agar menjadi tahu pembicaraan merupakan sebuah intelegensi dan kemampuan penyesuaian organisasi. Untuk mengetahui apa yang dipikirkan organisasi, penting sekali memeriksa perilaku-perilaku yang bertautan (interaksi ganda) di antara para anggota organisasi tersebut. Weick melihat organisasi sebagai suatu sistem yang menerima berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungannya dan berusaha untuk memahaminya. Dengan demikian, organisasi dalam perkembangannya akan mengalami evolusi seiring dengan upaya organisasi untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya. (Morissan, 2009:32).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Weick menyatakan bahwa informasi yang diterima suatu organisasi berbeda-beda dalam hal kepastiannya. Dengan kata lain, suatu informasi dapat memiliki lebih dari satu makna sehingga dapat menimbulkan multitafsir. Organisasi selalu bergantung pada informasi dan menerima informasi dalam jumlah besar. Tantangannya terletak pada kemampuan organisasi untuk memahami informasi yang diterima. Weick juga menyatakan bahwa tantangan organisasi tidak terletak pada sedikitnya informasi yang diterima, tetapi pada begitu banyaknya informasi yang diterima sehingga dapat menimbulkan multi fasir. (Morissan, 2009:36).

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Teori ini memfokuskan perhatiannya pada proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola informasi daripada struktur organisasi. Organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi yang berfungsi secara efektif dalam mencapai tujuannya. Setiap organisasi dan anggotanya menerima banyak sekali informasi (stimuli) yang berasal dari lingkungan, namun tidak semua informasi dapat diproses lebih lanjut. Pada dasarnya, organisasi memiliki dua tugas utama untuk dilalukan agar dapat mengelola berbagai sumber informasi dengan berhasil. Organisasi harus menafsirkan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan mereka dan organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya menjadi bermakna bagi para anggota organisasi dan tujuan organisasi. (Morissan, 2009:35).

Bagian terpenting dari model Weick adalah lingkungan organisasi. Lingkungan menurut Weick bukan merupakan fisik sekeliling (bangunan, kantor, peralatan) melainkan anggota dalam organisasi menghadapi informasi dan reaksi mereka terhadap informasi yang diterima. Weick menegaskan sejak manusia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



aktif menciptakan dunia di sekitar mereka melalui persepsi, anggota organisasi tidak hanya bereaksi terhadap lingkungan fisik yang diterima secara objektif tetapi memberlakukan lingkungan mereka melalui informasi dan penciptaan makna. Lingkungan organisasi berasal dari pertukaran pesan dan penciptaan makna oleh anggota organisasi. Pengorganisasian terjadi dalam konteks interaksi manusia. Lebih lanjut Weick menganggap pengorganisasian sebagai proses hidup. (griffin, 1997:261).

Teori informasi organisasi memiliki tiga asumsi yang mendasarinya. Ketiga asumsi tersebut menurut Weick (West & Tunner, 2009:339) adalah sebagai berikut:

- (1) Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi.
- (2) Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda-beda dalam hal ketidakjelasan.
- (3) Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi.

Pada asumsi pertama, yang menyatakan bahwa organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan organisasi, asumsi ini menjelaskan bahwa setiap organisasi terdiri dari sekelompok manusia yang menjadi bagian dari organisasi tersebut. Dijelaskan pada (Morissan, 2013:401) asumsi pertama ini, organisasi bergantung pada informasi untuk dapat berfungsi secara efektif dan untuk dapat mencapai tujuannya. Dikarenakan setiap organisasi masing-masing memiliki sebuah tujuan untuk dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut sebuah organisasi memerlukan informasi dari lingkungan sekitarnya. Tujuan ini diciptakan agar, seluruh anggota organisasi memiliki usaha pencapaiannya masing-masing. Maka dari itu dibutuhkannya sebuah informasi untuk mewujudkan, pencapaian masing-masing

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



organisasi dan manusia didalamnya. Para anggota informasi terdiri dari berbagai lingkungan yang berbeda, dan oleh karena itu akan banyak informasi yang masuk kedalam organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi dapat menentukan informasi dari lingkungan tersebut yang berguna untuk kepentingan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Asumsi kedua, menyatakan bahwa informasi yang diterima oleh sebuah organisasi berbeda-beda dalam hal ketidakjelasan. Yang dimaksud pada asumsi ini adalah mengenai adanya ambiguitas yang terdapat di dalam sebuah informasi. Karena banyak informasi yang diterima memiliki ambiguitas, sehingga memerlukan interpretasi yang baik dalam mengartikan informasi yang masuk kedalam suatu organisasi setiap harinya.

Pada asumsi ketiga, menegaskan bahwa pemrosesan informasi yang dilakukan oleh organisasi memerlukan keterlibatan dari sekelompok orang yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Berbagai upaya banyak dilakukan untuk dapat mengurangi tingkat ambiguitas dalam penyampaian informasi. Maka dalam asumsi ketiga ini Weick mengemukakan bahwa manusia sangat berperan penting dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ambiguitas pada informasi. Proses mengurangi ambiguitas merupakan kegiatan bersama diantara para anggota organisasi. Kerjasama yang dilakukan antara para anggota organisasi. Kerjasama yang dilakukan antara anggota-anggota organisasi akan lebih memudahkan pemahaman dalam penerimaan informasi. Diperlukannya keterlibatan dari beberapa anggota organisasi dikarenakan sebuah organisasi terdiri dari berbagai divisi dan anggota yang saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Ketergantungan diantara divisi ataupun anggota dimaksudkan untuk

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dapat mengurangi ambiguitas pada informasi yang diterima organisasi. (Morissan, 2013:401).

Organisasi terlibat dalam proses informasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Weick menggunakan komunikasi sebagai pengorganisasian manusia dan memberikan dasar logika untuk memahami bagaimana cara orang lain berorganisasi. Pandangan Weick tentang pengorganisasian terinspirasi dari pemikiran Charles Darwin tentang evolusi, yaitu proses seleksi alam berawal dari *variation* (variasi), kemudian *selection* (seleksi), lalu *retention* (retensi). Namun, dalam konteks evolusi sosio-kultural, ia berpandangan bahwa proses pengorganisasian adalah proses mengurangi ketidakpastian yang mengandung tiga tahap, yakni penerimaan informasi (*enactment*), seleksi (*selection*), dan retensi (*retention*). (Emory A. Griffin, 2012:278-282).

Menurut Weick teori evolusi sosiokultural Darwin mendeskripsikan proses organisasi dalam mengumpulkan dan memahami informasi. Teori evolusi sosiokultural Darwin merupakan keyakinan Darwin bahwa hanya yang dapat beradaptasi yang dapat bertahan di dalam lingkungan yang penuh tantangan. Setiap organisasi memiliki tujuan berupa visi dan misi yang berbeda. Namun, tujuan utama yang dimiliki oleh semua organisasi adalah ingin tetap bertahan hidup. Organisasi memiliki interaksi sosial yang selalu terjadi di dalam kehidupannya. Di dalam interaksi sosial tersebut terdapat beragam informasi yang diterima organisasi. Dari sinilah, organisasi dihadapkan pada proses memahami informasi mengenai lingkungan. (West & Tunner, 2009:338).

Untuk mengurangi terjadinya ambiguitas yang terdapat dalam penerimaan informasi pada organisasi, maka diperlukan proses yang kompleks.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

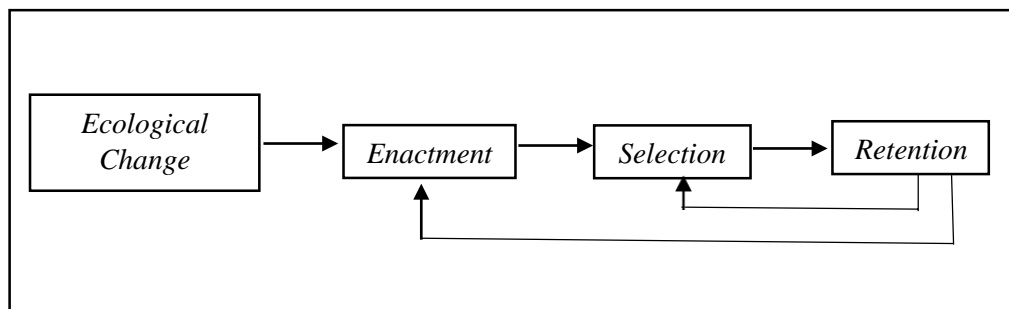


Weick menyebutkan ada tiga tahapan dalam proses evolusi organisasi untuk dapat memahami dan memberikan makna pada informasi yang diterima. Di dalam ketiga tahapan tersebut juga tidak terlepas dari adanya aturan dan siklus komunikasi. Berikut adalah ketiga tahapan tersebut. (Wesr & Tunner, 2009:347-348).

Gambar 2.1

Fase Pengorganisasian dan Umpan balik

Sumber: Kreps dalam Yohana, 2013:18



(1) Penerimaan Informasi (*Enactment*)

Enactment adalah proses dimana individu membangun, menata kembali dan menghancurkan banyak fitur obyektif dari lingkungannya sehingga *enactment* bukan hanya persepsi saja. (Yohana, 2013:16). Definisi *enactment* ini melihat adanya sebuah informasi yang berasal dari lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dalam organisasi. Dapat dilihat dalam bagaimana cara informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi.

Untuk mengurangi ambiguitas, tahap penerimaan informasi merupakan tahap awal yang diperlukan. Dalam tahapan *enactment* ini, manusia tidak hanya pasif dalam menanggapi lingkungannya.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Manusia secara efektif dan selektif melakukan penafsiran terhadap lingkungannya dengan melihat adanya ambiguitas dalam informasi yang dimilikinya. (Papa, Tom & Barry: 2008:113). Menurut West & Tunner, memberikan definisi mengenai *enactment* yaitu sebagai, interpretasi dari informasi yang diterima organisasi. Di dalam tahapan ini, organisasi akan melakukan analisis terhadap input-input yang diterimanya. Berdasarkan input tersebut, organisasi dapat menentukan jumlah ambiguitas yang terjadi sekaligus memberikan pemaknaan terhadap informasi. (West & Tunner, 2009:347).

Pada tahapan ini, orang akan memberikan perhatiannya terhadap rangsangan atau stimuli dan mengetahui akan adanya ambiguitas. Penerimaan informasi mengacu pada proses bagaimana suatu informasi diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi. Weick percaya bahwa tahap *enactment* ini penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Pada tahap penerimaan informasi atau *enactment* ini, maka seseorang memberikan perhatiannya terhadap informasi yang diterimanya yang menyebabkan ia mengetahui atau sadar terhadap adanya ambiguitas. Dengan kata lain orang itu akan fokus pada satu masalah tertentu. (Morissan, 2013:405-406).

(2) Seleksi (*Selection*)

Seleksi merupakan proses pengurangan ambiguitas yang kedua ini sebagai salah satu proses anggota organisasi dalam menerima sejumlah informasi yang dianggap relevan dengan persoalan dan menolak informasi lain yang dinilai tidak relevan. (Morissan, 2013:406). Perihal West & Tunner mengatakan bahwa,



seleksi adalah pemilihan metode terbaik untuk mendapatkan informasi. Setelah pada tahapan enactment organisasi menggunakan dan menganalisis berbagai aturan dan siklus yang akan digunakan untuk dapat menginterpretasikan informasi yang ambigu, tahap selanjutnya adalah seleksi. (West & Tunner, 2009:347).

Dalam tahap seleksi, sebuah organisasi akan melakukan analisis informasi. Kemudian akan memilih metode yang terbaik untuk mendapat informasi-informasi tambahan.

(3) Retensi (*Retention*)

Retensi adalah ingatan kolektif yang memungkinkan orang untuk mencapai tujuan. (West & Tunner, 2009:348). Retensi merupakan tahapan akhir dimana organisasi akan terlibat dengan tahapan terakhir yaitu dengan mengurangi ambiguitas.

Pada tahapan ini, informasi yang disimpan nantinya akan digabungkan dengan informasi lainnya yang sudah ada yang akan digunakan organisasi dalam melaksanakan kegiatan di masa depan. (Morissan, 2013:408). Jadi, aktivitas sebuah organisasi adalah proses memahami suatu informasi yang tidak jelas dan ambigu. Jadi dalam tahap ini sebuah organisasi memungkinkan untuk menyimpan informasi mengenai cara untuk berorganisasi dengan memberi respon dengan berbagai situasi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Landasan Konseptual

a. Pengertian Organisasi

Organisasi adalah kumpulan individu yang memiliki tugas dan tujuan, visi dan misi yang spesifik. Biasanya organisasi memiliki struktur jabatan yang



formal atau informal yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan bersama, memiliki aturan yang harus di patuhi oleh anggota yang berada dalam organisasi tersebut. Menurut De Vito organisasi sebagai kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. (Buangin, 2013).

R. Wayne Pace dan Don F. Faules dalam bukunya menjelaskan bahwa, komunikasi organisasi merupakan strategi meningkatkan kinerja perusahaan, menyebutkan mengenai pemahaman kita tentang organisasi bergantung pada bagaimana kita memandang realitas sosial. Perspektif tersebut dapat ditarik dari kontinum yang paling subjektif hingga yang paling objektif. Menurutnya perspektif objektif memandang organisasi sebagai sebuah struktur (*Organization As A Structur*) (R. Wayne Pace dan Don F. Faules, 2013:4-14).

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Robbins, 1994:4). Pengertian lainnya mengatakan bahwa Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2011:120). Sebuah organisasi merupakan suatu

wadah yang bersifat dinamis, yang memerlukan koordinasi, struktur, dan informasi untuk membuatnya berjalan dengan efektif dan tetap eksis. Maka Weick menyebutkan bahwa organisasi hanyalah kata benda dan pengorganisasian sebagai kata kerja.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Pengertian Komunikasi

Harold Laswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*, mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut “*Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect*” atau “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa saja pengaruhnya” (Effendy, 2005:10).

Komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dan dapat berupa pesan yang berisikan suatu informasi, ide, gagasan, emosi dan keterampilan, melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu (Effendy, 1984:6).

Menurut Onong Uchjana, mengatakan bahwa komunikasi sebagai proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pemikiran, atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. (Bungin, 2008:31).

Menurut Wursanto (2001:31), komunikasi adalah proses kegiatan penyampaian warta, berita, dan informasi yang mengandung arti dari suatu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Mengemukakan komunikasi sebagai suasana yang penuh keberhasilan jika dan hanya jika penerima pesan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memiliki makna terhadap pesan tersebut dimana makna yang diperolehnya tersebut sama dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber (Erlina Hasan, 2005:18).

Menurut Kohler pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Muhammad, 2009:1).

c. Hubungan Komunikasi dan Organisasi

Menentukan hubungan antara variabel komunikasi dan variabel organisasi sangat penting karena inilah konsep dasar teori komunikasi organisasi. Dengan memahami hubungan ini, kita dapat dengan mudah melakukan rekayasa organisasi (*Organizational Engineering*), yakni tindakan untuk mengubah organisasi sesuai dengan kebutuhan atau keinginan kita. Proses komunikasi dapat ditentukan oleh tipe atau bentuk organisasi, namun sebaliknya proses komunikasi juga dapat menentukan tipe dan bentuk organisasi. (Suwatno, 2018:24).

Mengenai hubungan organisasi dengan komunikasi, dalam buku, *Communication and Organizational Behaviour*, mengatakan bahwa organisasi terdiri dari sejumlah orang yang melibatkan keadaan saling bergantung, keberuntungan memerlukan koordinasi dan koordinasi mensyaratkan komunikasi. (William V. Hanney, 1973:116) Weick pun juga



menyebutkan bahwa dalam suatu organisasi komunikasi tidak mencerminkan proses penting, tetapi komunikasilah yang merupakan proses dan inti yang penting.

Untuk menciptakan suasana organisasi yang harmonis dan juga efektif harus dimulai dengan proses interaksi yang informatif dan juga baik antara atasan dan bawahan. Oleh karenanya sangat pentingnya mempunyai komunikasi yang baik dalam suatu organisasi. Sangat penting bagi para atasan untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kemampuan berkomunikasi untuk menjadi seorang komunikator dengan lebih memperhatikan penyampaian pesan dengan peran dengan yang sedang dilakukannya. Hal ini dikarenakan seorang pemimpin begitu sentral dalam organisasi.

d. Pengertian Komunikasi Organisasi

Melihat begitu kuatnya sebuah hubungan antara komunikasi dengan organisasi maka dapat menjadikan kajian komunikasi organisasi begitu penting dalam aspek kehidupan komunikasi pada setiap individu. Hal ini dikarenakan komunikasi organisasi memberikan arah dalam memahami perilaku organisasi dan memperbaiki kinerja organisasi dalam mencapai tujuan bersama organisasi.

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*Human Communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lainnya. (Bungin, 2008:274). Sedangkan pengertian Komunikasi Organisasi lainnya adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide, diantara para

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wursanto, 2005:158).

Dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah proses yang terjadi dalam suatu organisasi berupa penyampaian, penerimaan serta pertukaran informasi dan pesan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang sudah ditetapkan bersama-sama dengan para anggota serta pimpinan sebuah organisasi.

e. Tujuan Komunikasi Organisasi

Dapat dijelaskan bahwa secara umum, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan merencanakan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam bukunya Poppy Ruliana, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan sebuah perusahaan. (Poppy Ruliana, 2014:24)

Ada juga pendapat dari Liliweri dalam buku yang sama yaitu buku Poppy Ruliana, ia mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi yakni: menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat, membagi informasi, menyatakan perasaan dan emosi serta melakukan koordinasi yang baik.

Komunikasi itu tidak hanya memudahkan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, tenaga kerja, kepemimpinan dan pengawasan saja tetapi juga menghubungkan perusahaan dengan lingkungan eksternalnya.

Tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi sangat memberikan banyak manfaat secara langsung yaitu dengan memudahkan para anggota organisasi bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan oleh atasan dan untuk

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengurangi kesalahpahaman yang biasanya terjadi dan memang sudah melekat pada suatu organisasi. Karena apabila atasan dan bawahan sudah dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang beresiko mungkin akan berkurang presentasinya.

f. Fungsi Komunikasi Organisasi

Selain tujuan, komunikasi organisasi banyak sekali memiliki fungsi-fungsi.

Fungsi komunikasi organisasi menurut Sendjaja (1994) adalah sebagai berikut:

(1) Fungsi Informatif

Fungsi informatif, merupakan fungsi pertama yang dijelaskan oleh Senjaja. Dimana organisasi bertindak sebagai suatu sistem yang memproses informasi. Proses informasi yang hadir dalam organisasi tersebut diharapkan mampu memberikan dan menerima informasi dengan baik untuk tercapainya sebuah tujuan dari organisasi tersebut.

(2) Fungsi Regulatif

Fungsi yang kedua komunikasi organisasi ini diharapkan dapat memperlancar peraturan serta pedoman yang telah ditetapkan oleh anggota dan pemimpin dalam suatu organisasi tersebut.

(3) Fungsi Persuasif

Fungsi yang ketiga ialah merupakan sebuah fungsi untuk memberikan sebuah perintah. Fungsi ini dapat dilakukan oleh pemimpin organisasi (atasan) untuk mempersuasi anggotanya dari pada memerintah anggotanya untuk melakukan sesuatu. Fungsi ini dapat mempermudah, karena dapat menggunakan cara yang halus (dari pada memerintah) akan jauh lebih dihargai oleh para anggotanya, terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan.



(4) Fungsi Integratif

Fungsi yang terakhir ini berkaitan dengan penyediaan saluran atau hal-hal yang dapat mempermudah anggota organisasi untuk melakukan dan melaksanakan tugas tertentu dengan baik.

g. Pimpinan dan Komunikasi Organisasi

Seorang pemimpin harus mampu membangun sebuah tim yang dapat menghasilkan sebuah sinergi. Keberhasilan menjadi seorang pemimpin tergantung dari kemampuan ia membangun dan mengoptimalkan setiap individu dalam tim sehingga dapat menimbulkan suatu hal yang disebut Pat William sebagai sinkronisasi, yaitu suatu momen ketika seluruh tim bergerak sebagai suatu kesatuan.

Dengan begitu komunikasi organisasi yang baik sangat diperlukan oleh seseorang pemimpin untuk memimpin organisasi agar dapat mencapai tujuan bersama yang diinginkan. Kemampuan penyampaian pesan, kepribadian yang baik dan harmonisasi yang baik kepada bawahan sangat penting bagi seorang pemimpin.

Oleh karena itu ada beberapa kriteria pemimpin yang sukses dalam sebuah organisasi, diantaranya adalah

- (1) Pemimpin yang cintai oleh bawahannya.
- (2) Pemimpin yang mampu menampung aspirasi bawahannya.
- (3) Pemimpin yang selalu bermusyawarah.
- (4) Pemimpin harus memiliki sikap yang tegas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



h. Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan suatu bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dari penerima pesan. Dari proses komunikasi akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. (Rakhmat, 2002:69).

(1) Pola Roda (*Wheel*)

Model ini merupakan model dari struktur pola komunikasi yang dimana semua laporan, instruksi, perintah kerja dan kepengawasan berpusat pada satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan tidak terjadi interaksi antar bawahan. Orang yang berada di tengah (pemimpin) mempunyai wewenang dan kekuasaan penuh untuk mempengaruhi anggotanya. Penyelesaian masalah dalam struktur roda bisa dibilang efektif, tetapi keefektifan itu hanya mencakup masalah sederhana saja. (Raulina, 2014:80).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

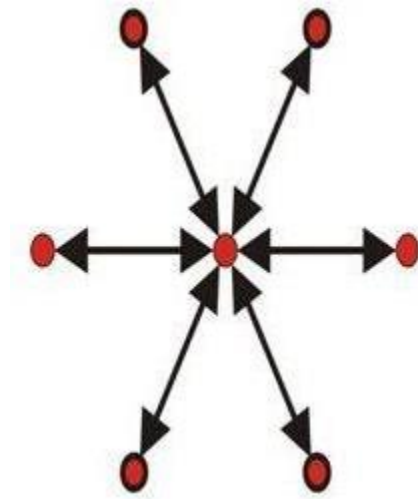
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.2

Pola Roda (*Wheel*)



(2) Pola lingkaran (*Circle*)

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggotanya memiliki posisi yang sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya. (Raulina, 2014:80).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

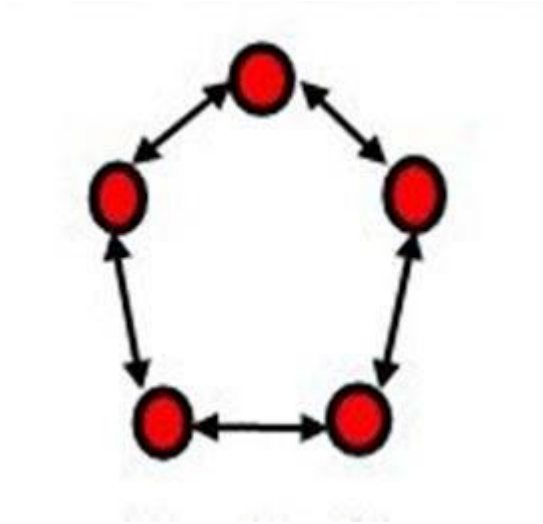


KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.3

Pola Lingkaran (*Circle*)



(3) Pola Rantai (*Chain*)

Pola rantai sama dengan pola lingkaran. Kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat pada struktur ini. Orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain. Dalam struktur ini, sejumlah saluran terbuka dibatasi. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.

(Raulina, 2014:80)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

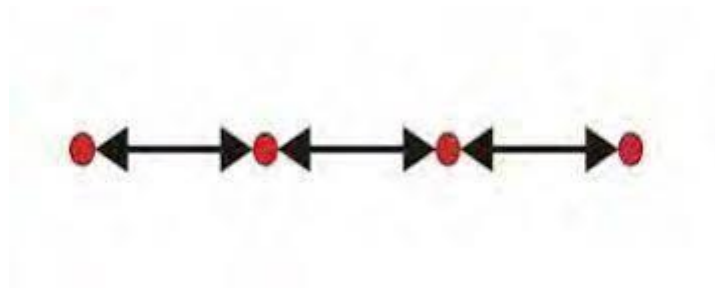
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.4

Pola Rantai (*Chain*)



(4) Pola Huruf Y

Pola huruf Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan struktur roda. Namun lebih tersentralisasi dibandingkan dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas tetapi semua anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Pola Y memasukan dua orang sentral yang menyampaikan informasi kepada yang lainnya pada batas luar suatu pengelompokan. Pada pola ini, seperti struktur rantai, sejumlah saluran terbuka dibatasi dan berkomunikasi bersifat disentralisasi atau dipusatkan. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja. (Raulina, 2014:80).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

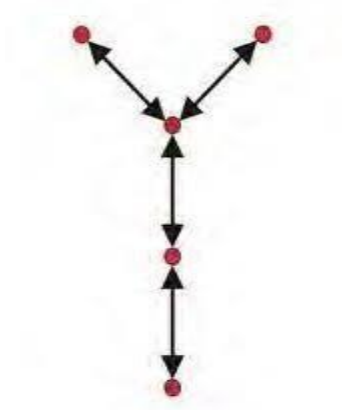
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.5

Pola Huruf Y



(5) Pola Segala Arah (*All Chanel*) atau Pola Bintang

Pola ini merupakan model pola komunikasi yang merupakan pengembangan pola lingkaran (circle), dimana dari semua tiga level dapat melakukan interaksi secara timbal balik tanpa ada pemimpin atau tokoh utamanya. Pola ini memiliki jaringan komunikasi ke semua saluran dan melibatkan semua anggota dalam berkomunikasi, sehingga antara satu anggota dengan anggota lainnya mendapat *feedback* yang cepat dan setiap orang dapat berbagi informasi atau meminta informasi secara langsung ke berbagai unit atau bagian lain termasuk kepada pihak pemimpin secara langsung. (Raulina, 2014:80).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

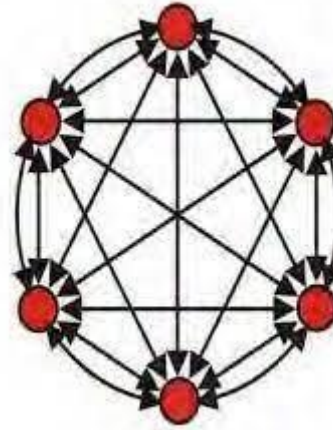


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 2.6

Pola Segala Arah (All Channel) / Pola Bintang



i. Efektifitas Komunikasi Organisasi

Efektifitas organisasi terdiri atas efektifitas individu dan kelompok. Pada tingkat yang paling dasar dalam suatu organisasi terletak pada efektifitas individu. Pandangan ini menekankan pada kinerja individu-individu yang ada di dalam organisasi. Pada pandangan efektivitas kelompok, penekanannya adalah pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja sebab disamping bekerja sendiri, pada kenyataannya individu biasanya bekerja bersama-sama di dalam kelompok. Efektifitas organisasi adalah lebih banyak dari jumlah efektifitas individu dan kelompok melalui kerja sama. Dengan adanya kerja sama, organisasi akan mampu mendapatkan kinerja yang lebih baik dan tinggi tingkatannya dari pada kinerja tiap-tiap bagiannya.

Pengertian lain dari efektifitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya (Georgopualos & Tannebaum, 2005:30).

Sedangkan menurut, Sedarmayanti efektifitas organisasi sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran. Yang mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian organisasi. (Sedarmayanti, 2009:70).

j. Kepemimpinan Dalam Organisasi

Kepemimpinan sendiri memiliki arti kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain (bawahan) sedemikian rupa sehingga orang lain mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi (Sondang. P. Siagian, 2009:63). Kepemimpinan dalam organisasi merupakan, sebuah proses dimana pemimpin memberikan dan mempengaruhi serta memberikan contoh kepada seluruh bawahannya untuk mencapai tujuan bersama yaitu tujuan organisasi. Kepemimpinan menjadi sebuah faktor yang penting untuk keberhasilan suatu organisasi.

Banyak definisi kepemimpinan yang menggambarkan asumsi bahwa kepemimpinan dihubungkan dengan proses mempengaruhi orang baik individu maupun masyarakat. Dalam kasus ini, dengan sengaja mempengaruhi dari orang ke orang lain dalam susunan aktivitasnya dan hubungan dalam kelompok atau organisasi. Proses disini bagaimana pemimpin seorang pemimpin menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas tujuan organisasi pada bawahannya, memotivasi mereka untuk mencapai tujuan organisasi dan membantu menciptakan suasana kerja agar para karyawan atau bawahan bisa produktif dalam bekerja (Rivai, 2004:64).



k. Teknologi Informasi

(1) Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Turban, Rainer dan Potter (2009:6) “*Information technology relates to any computer-based to that people use to work with information and to support the information and information processing needs of an organization*” yang diartikan sebagai berikut: teknologi informasi itu berkaitan dengan segala sesuatu yang berbasis dengan komputer yang digunakan orang untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan informasi untuk mendukung dan mengolah informasi tersebut dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut O’Brien (2007:6) teknologi informasi adalah teknologi pendukung dari sistem informasi yaitu sistem berbasis IT. Yang mengelola komponen-komponen berupa *hardware, software, netware, dataware, dan brainware* untuk melakukan sebuah transformasi data menjadi sebuah informasi.

(2) Internet

Menurut McLoed & Schell (2017:117), internet adalah jaringan komputer yang tumbuh cepat dan terdiri dari jutaan jaringan, perusahaan, pendidikan, serta pemerintah yang menghubungkan ratusan juta komputer, serta pemakaian lebih dari dua ratus negara. Pada era sekarang banyak sekali yang menggunakan internet untuk melakukan berbagai aktivitas salah satunya adalah bekerja. Internet dapat menghubungkan banyak orang yang berjarak jauh dan tetap dapat berkomunikasi dengan baik menggunakan banyaknya platform media sosial yang terbaru seperti *Zoom, Skype, Whatsapp* dll.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Penelitian Terdahulu

1. Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di PT. Sarana Lubitama Semesta.

Penelitian milik Nathania yang dilakukan pada tahun 2014 yang berjudul Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di PT. Sarana Lubitama Semesta ini dilakukan peneliti untuk mengamati hubungan antara aliran komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Sebagai sebuah perusahaan yang sedang berkembang kondisi komunikasi yang mengalami banyak hambatan antara atasan dan bawahan dapat berkaitan dengan kinerja karyawan yang ada dalam suatu perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan beberapa teori dasar, yaitu teori aliran komunikasi organisasi yang terdiri dari *upward*, *downward*, dan *horizontal communication*. Kemudian digunakan juga teori kinerja karyawan yang terdiri dari delapan komponen kinerja. Penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan metode survey dan pendekatan kuantitatif. Dan proses pengumpulan data yang diambil adalah dengan melakukan kuisioner dan observasi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Nathania ini pada PT. Sarana Lubitama Semesta di Kota Surabaya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aliran komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan yang terdapat dalam perusahaan itu. Ketika aliran komunikasi organisasi yang ada di perusahaan semakin baik, maka kinerja karyawan juga akan semakin baik juga. Dan diperusahaan ini juga sangat menjunjung rasa kekeluargaan yang tinggi dimana baik atasan selalu peduli dan memberikan perhatian yang cukup terhadap bawahannya, sehingga tercipta hubungan yang harmonis.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam. (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam).

Penelitian pada tahun 2019 yang dilakukan oleh Aperiaan Jaya Mendrofa dan Muhammad Syafii ini memiliki judul sebagai, Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Ekstitensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam). Dalam penelitian ini, membahas salah satu kompetensi yang penting yang dimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan eksistensi. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori organisasi sosial. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dan hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang terjadi dalam organisasi Marga Parna menggunakan pola komunikasi yang rutin dan paling efektif dalam menjalin hubungan, menyampaikan pesan, dan informasi menggunakan pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi bintang, dan pola komunikasi Y yang dimana masing-masing memiliki cakupan dalam praktiknya. Serta dalam meningkatkan eksistensi dengan diadakannya kegiatan yang rutin dilakukan, baik setiap bulan atau dapat dilakukan dengan setiap tahunnya.

3. Pengaruh Hubungan Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. DHL Tangerang.

Penelitian yang diteliti oleh Pani Oktaviani, Burhanudin Mujtaba, dan Ail Muldi yang dilakukan pada tahun 2020 yang memiliki judul Pengaruh Hubungan Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. DHL. Komunikasi antara

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



atasan dan bawahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah hubungan vertikal yang terjadi antara atasan dan para staf dibawahnya. Latar belakang dari penelitian ini ialah PT. DHL Tangerang. Yang merupakan salah satu perusahaan multinasional dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Bonn, Jerman dan Oslo, Norwegia. Di Indonesia sendiri sudah banyak cabang PT. DHL. Pada penelitian ini, menggunakan Teori Hubungan Manusia. Teori yang menekankan pentingnya individu dalam organisasi dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Serta metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat eksplanatif yaitu hubungan sebab dan akibat.

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka hasilnya adalah hubungan atasan dan bawahan yang terjadi di PT. DHL Tangerang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dijawab oleh para karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini dimana jawabannya berada pada kategori sedang pada tingkatan tabel hubungan atasan dan bawahan, yang meliputi afeksi, loyalitas, dan kontribusi dan respek terhadap profesi. Kinerja karyawan pada PT. DHL juga cukup baik dalam kerja sama dan juga kreativitas serta ilmu pengetahuan.

4. Hubungan Pola Komunikasi Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinergi Adiguna Pratama Penempatan Di Menara Suara Merdeka.

Penelitian pada tahun 2019 yang diteliti oleh Meilan Suwarno dan Sinta Petri Lestari berjudul Hubungan Pola Komunikasi Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinergi Adiguna Pratama Penempatan Di Menara Suara Merdeka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pola komunikasi atasan dan bawahan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinergi Adiguna

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pratama di Menara Suara Merdeka. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu deskriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan sampel dengan menggunakan *Total Sampling*. Dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data penelitian yang responden nya merupakan karyawan pada PT tersebut. Total responden nya adalah sebanyak 25 orang. Dan menggunakan Teori Organisasi Modern, Teori X dan Y, Teori Komunikasi atasan dan bawahan.

Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi atasan dan bawahan pada PT. Sinergi Adiguna Pratama penempatan di Menara Suara Merdeka mayoritas komunikasi yang dilakukan antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik. Dan kinerja karyawan yang baik terjadi dengan adanya komunikasi yang yang terjalin dengan tertata. Dan berdasarkan hasil penelitian adanya hubungan yang positif antara pola komunikasi atasan dan bawahan.

5. Pola Komunikasi Antar Pegawai Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Penelitian pada tahun 2018 ini berjudul Pola Komunikasi Antar Pegawai Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Dan diteliti oleh Rizta Novienda, H. Abdullah Karim, dan Nurliah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pola komunikasi antar pegawai dalam meningkatkan motivasi kerja pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Dan dapat diketahui bahwa fokus pada penelitian ini adalah untuk meneliti pola komunikasi Y dan pola komunikasi semua saluran atau bintang yang terjadi dalam suatu organisasi untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Penelitian ini dilaksanakan dikantor Kecamatan Samarinda Ulu, pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yakni dengan menggambarkan, mencatat, menganalisa, serta menginterpretasikan. Teknik



pengumpulan datanya adalah dengan melakukan observasi dan wawancara serta dokumentasi dengan penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling* dimana peneliti menentukan informan dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Mathew B.Miles dan Micheal Huberman 2007. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Teori Motivator dan Teori SMCR.

Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengemukakan bahwa pola komunikasi yang diterapkan pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu yaitu pola komunikasi Y dan Pola komunikasi semua aluran atau bintang. Pola komunikasi Y pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu mengalami kendala yakni pada proses pemberian tugas yang kurang merata pada karyawan yang bekerja pada kantor tersebut sehingga pegawai merasa kecewa dan terdapat rasa saling iri antar pegawai. Sedangkan dengan pola komunikasi semua saluran atau bintang adalah pegawai yang bekerja pada kantor itu sering melalaikan kewajibannya untuk mengerjakan tugas yang diberikan.

6. Pola Komunikasi Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Di Kota Malang.

Penelitian yang berjudul Pola Komunikasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Di Kota Malang, yang diteliti pada tahun 2018 ini diteliti oleh Muhlas Adi Putra, Muhamad Abdul Ghofur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian yaitu deskriptif. Menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder untuk melengkapi penelitiannya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi terus terang, serta dokumentasi. Dalam pemilihan informan untuk penelitian ini menggunakan cara *purposiv*. Metode analisis data menggunakan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data dengan penyajian data dengan penarikan kesimpulan. Dalam masalah keabsahan data, teknik yang digunakan adalah trigulasi. Penelitian ini menggunakan teori sistem.

Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi yang dilakukan pada PMII di Kota Malang dilakukan secara vertikal dan berjalan dengan baik namun pelaksanaan komunikasi organisasi tidak hanya dilakukan antara pemimpin organisasi atau secara vertikal saja, melainkan komunikasi secara horizontal juga terjadi. Dan hambatannya adalah kurangnya prosedur kerja dan rencana kerja dalam menjalankan tanggung jawab dalam bidangnya masing-masing.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	2	3	4	5	6
	Nathania	Aperian Jaya Mendrofa, Muhammad Syafii	Pani Oktaviani, Burhanudin Mujtaba, Ail Muldi	Meilan Suwarno, Sinta Petri Lestari	Rizta Novienda, H. Abdullah Karim, Nurliah	Muhlas Adi Putra, Muhaman d Abdul Ghofor
Fokus	Mengetahui peran aliran komunikasi organisasi dengan	Mengetahui pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan	Untuk mengetahui pengaruh hubungan atasan dan bawahan	Untuk mengetahui hubungan pola komunikasi atasan dan	Untuk meneliti pola komunikasi Y dan pola	Untuk meneliti pola komunikasi organisasi pergerakan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan data sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>kinerja karyawan.</p> <p>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>an eksistensi pada suatu komunitas.</p>	<p>pada PT. DHL Tanggerang terhadap kinerja para karyawan.</p>	<p>bawahan terhadap kinerja karyawan PT. Sinergi Adiguna Pratama penempatan di Menara Suara Merdeka.</p>	<p>komuniaks i semua saluran atau bintang pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu untuk meningkatkan motivasi pegawai.</p>	<p>mahasiswa PMII di kota Malang.</p>
<p>Metode</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<p>Kuantitatif yang bersifat Eksplanatif (sebab akibat)</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>
<p>Teori</p>	<p>Teori Aliran Komunikasi</p>	<p>Teori Organisasi Sosial</p>	<p>Teori Hubungan Manusia</p>	<p>Teori Organisasi Modern, Teori X dan</p>	<p>Teori Motivator, Teori SMCR</p>	<p>Teori Sistem</p>



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>			<p>Y, Teori Komunikasi atasan dan bawahan, Teori Komunikasi Organisasi</p>		
<p>Pendek</p>	<p>Jurnal E-Komunikasi Vol 2. No.3 Tahun 2014</p>	<p>Scientia Journal Vol 1 (1), 2019</p>	<p>Journal of Scientific Communication Volume 2 Issue 1, April 2020</p>	<p>Jurnal Egaliter, Vol 3 No.5 Oktober 2019</p>	<p>eJournal Ilmu Komunikasi 6, (3) 2018:374-384</p>	<p>JISIP. Vol. &, No. 2 (2018)</p>
<p>Perbedaan</p>	<p>Perbedaan ya penelitian yang dilakukan oleh Nathania adalah mengenai aliran komunikasi</p>	<p>Perbedaan ya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah pada penelitian ini teori yang</p>	<p>Perbedaan ya penulis dari jurnal ini meneliti pengaruh hubungan atasan dan bawahan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Perbedaan ya penelitian yang dilakukan oleh Meilan Suwarno dan Sinta Petri Lestari adalah Teori yang digunakan</p>	<p>Perbedaan peneltian yang dilakukan oleh Rizta Novianda, H. Abdullah Karim, dan Nurliah</p>	<p>Perbedaan nya adalah teori yang digunakan dalam masing-masing penelitian. Serta subjek</p>



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>organisasi dengan kinerja karyawan, sedangkan penelitian penulis adalah mengenai pola komunikasi organisasi atasan dan bawahan.</p>	<p>digunakan berbeda dan juga penelitiannya berbeda, ini membahas mengenai eksistensi.</p>	<p>dalam suatu perusahaan. Dan juga menggunakan metode yang berbeda.</p>	<p>dan Metode penelitian yang digunakan.</p>	<p>adalah dengan teori yang digunakan, serta pada penelitian kali ini meneliti motivasi kerja karyawan.</p>	<p>penelitiannya.</p>
<p>Persamaan</p>	<p>Persamaan nya adalah sama-sama meneliti mengenai komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan. Dan dengan metode</p>	<p>Persamaan ya adalah sama-sama membahas mengenai pola komunikasi organisasi dalam suatu organisasi. Pendekatan</p>	<p>Persamaan nya adalah sama-sama meneliti tentang konteks bagaimana hubungan antara atasan dan bawahan</p>	<p>Persamaan nya adalah penelitiannya sama-sama meneliti pola komunikasi atasan dan bawahan.</p>	<p>Persamaan nya sama-sama meneliti pola komunikasi didalam suatu organisasi. Dan pendekatan</p>	<p>Persamaan nya adalah sama meneliti mengenai pola komunikasi. Dan penelitiannya</p>



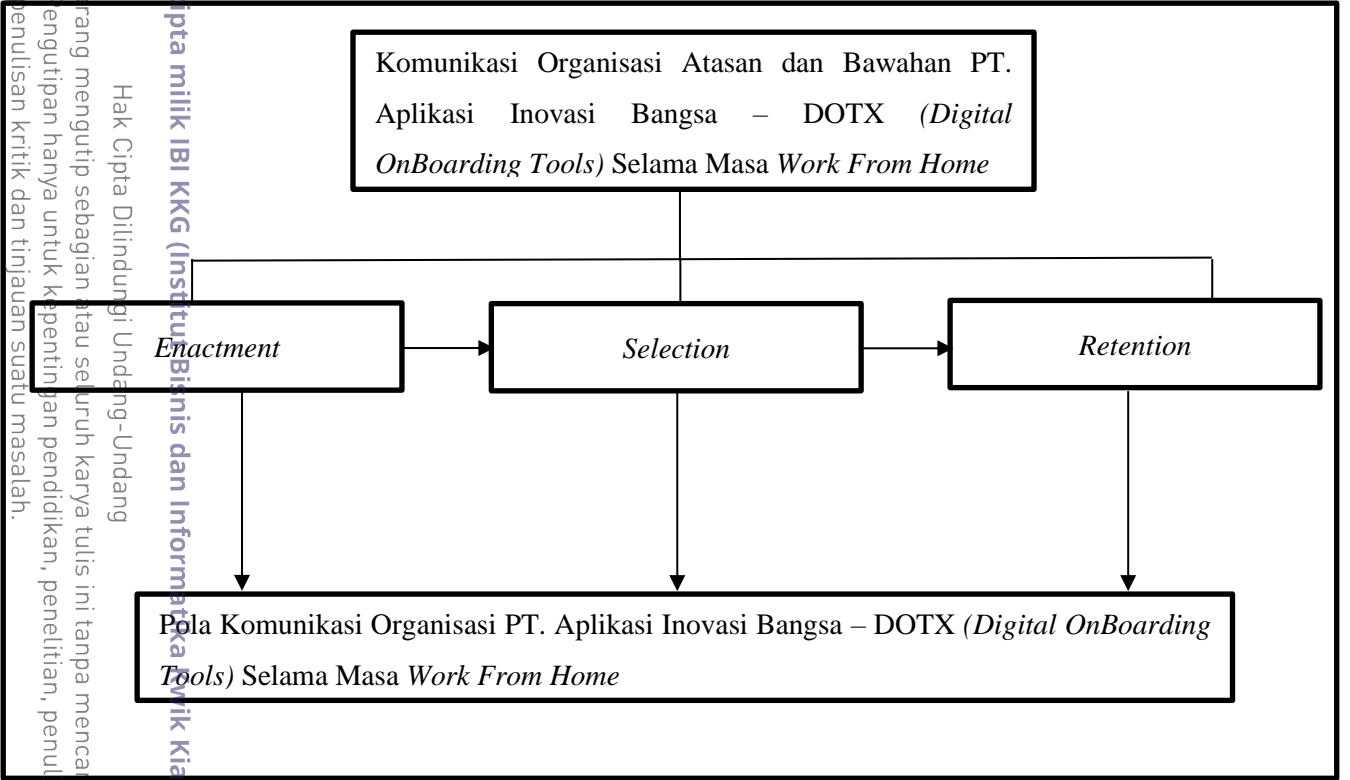
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>penelitian yang sama.</p>	<p>penelitiannya sama-sama dengan metode kualitatif.</p>	<p>terhadap suatu perusahaan.</p>		<p>n penelitian nya adalah kualitatif.</p>	<p>ya samasama kualitatif.</p>
---	------------------------------	--	-----------------------------------	--	--	--------------------------------

C. Kerangka Berpikir

Pada penelitian ini, peneliti menganalisa atau meneliti mengenai pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan di era *work from home* pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*). Perusahaan ini bergerak di bidang *software* untuk menggaji karyawan dalam jumlah banyak. Perusahaan ini sudah menerapkan *work from home*, pada bulan Desember 2020. Peneliti menggunakan Teori Informasi Organisasi. Sebuah komunikasi sangat penting untuk mendapatkan informasi yang jelas dari pengirim. Teori Informasi Organisasi – Karl Weick ini memfokuskan kepada pentingnya informasi dalam suatu organisasi agar penerimaan informasi tidak ambigu. Teori ini sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi agar komunikasi yang terjadi selama era *work from home* dapat berjalan dengan lancar. Penelitian ini berusaha untuk membahas ketiga elemen dari Teori Informasi Organisasi – Karl Weick. Dari Teori ini terdapat *enactment*, *selection*, dan *retention* yang menjadikan fokus peneliti untuk meneliti. Peneliti akan mencari proses penerimaan informasi (*enactment*), metode penyeleksian informasi yang masuk (*selection*), dan proses penyimpanan informasi (*retention*) yang terjadi selama masa *work from home* pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*).

Gambar 2.7

Kerangka Pikiran



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie