



DISTORSI PESAN DALAM ORGANISASI

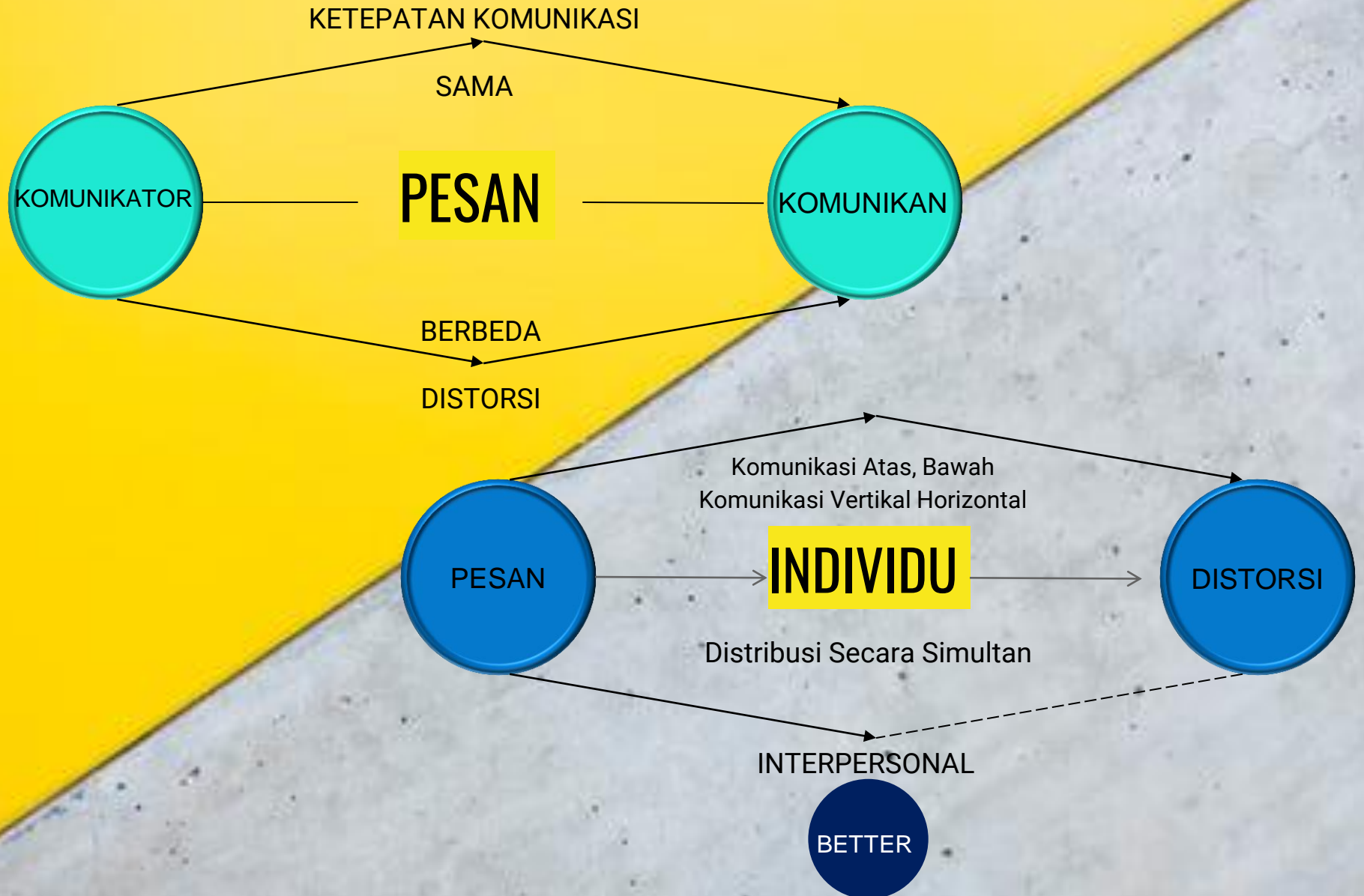
Mia Nurmiarani M.Ikom

**KOMUNIKASI
ORGANISASI**

Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal di antaranya berasal dari cara orang memproses pesan yang mereka kirimkan atau terima, dan dari fungsi sistem organisasi itu sendiri.

Distorsi Pesan

A. PENGERTIAN KETEPATAN DAN DISTORSI PESAN



FAKTOR YANG MENIMBULKAN DISTORSI PESAN

DALAM

PERSONAL

LUAR

ORGANISASI

B. FAKTOR PERSONAL YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

Lewis (1987) mengatakan, bahwa persepsi adalah proses pengamatan, pemilihan, pengorganisasian stimulus yang sedang diamati dan membuat interpretasi mengenai pengamatan itu.

DISTORSI PESAN



Hal-hal yang berkenaan dengan **persepsi** yang ikut **mempengaruhi proses komunikasi** adalah sebagai berikut:

1. Proses penyeleksian

2. Persepsi dipengaruhi oleh apa yang kita percaya

3. Penggunaan bahasa yang tidak tepat

4 Pesan yang mempunyai dimensi hubungan

5 Tidak Ada Konsistensi Antara Bahasa Verbal dan Nonverbal

6. Pesan yang Meragukan

7. Kecenderungan Memori ke Arah Penajaman dan Penyamarataan

8. Motivasi penyebab Distorsi Pesan

1. Proses penyeleksian

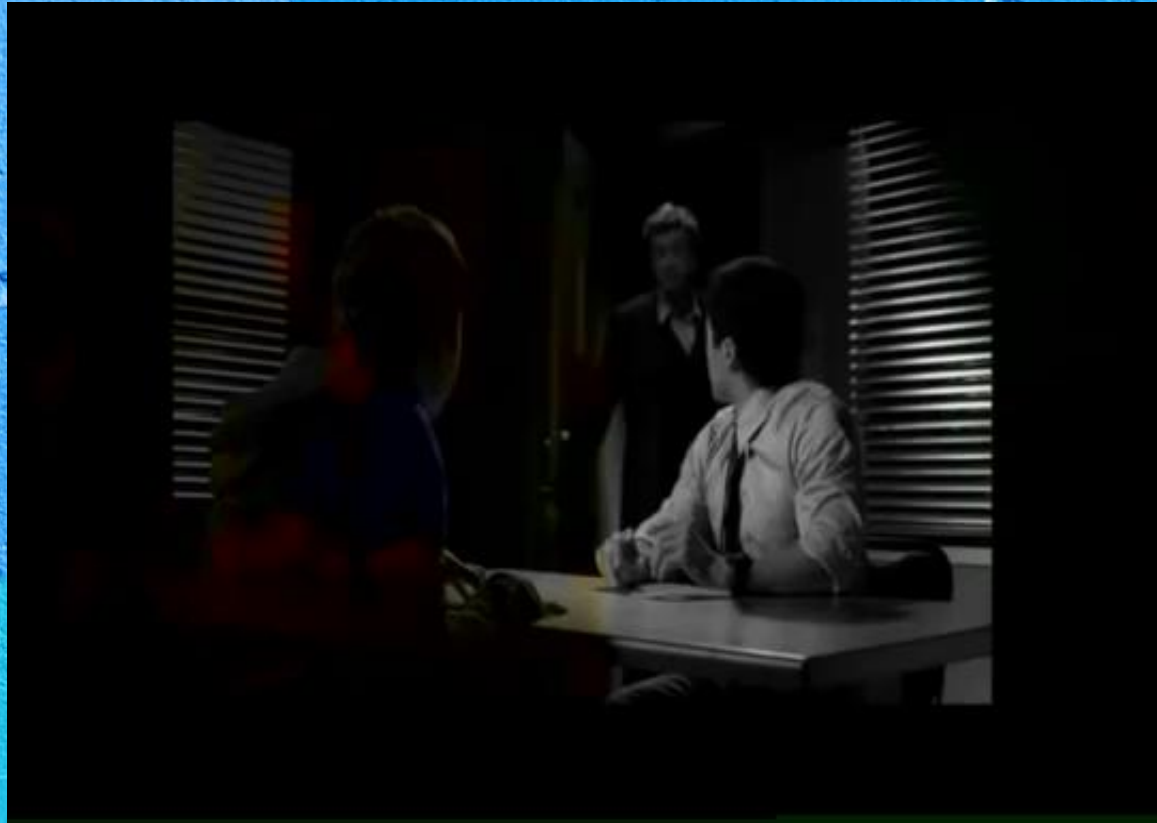


memusatkan perhatian pada beberapa stimulus dan mengabaikan stimulus yang lain.

Jika kita memusatkan perhatian pada apa yang ada dalam diri, maka kita akan mengabaikan apa yang terjadi di luar diri kita.

2. Orang Melihat Sesuatu konsisten dengan apa yang mereka percayai

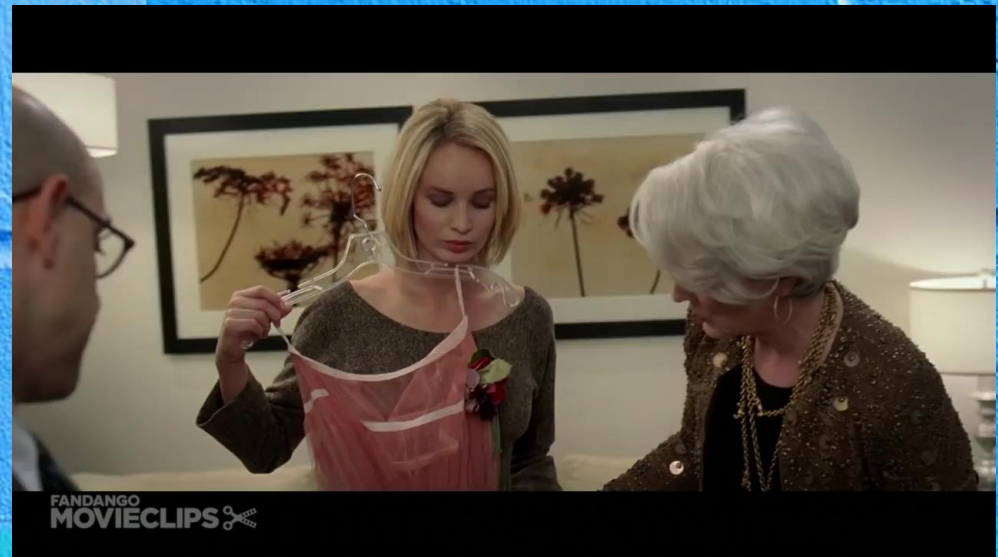
Persepsi kita mengenai sesuatu, dipengaruhi oleh cara kita bicara tentang orang, benda-benda dan kejadian-kejadian.



3. Penggunaan bahasa yang tidak tepat

Persepsi kita mengenai orang, benda dan kejadian tidaklah selalu cocok dengan realita yang sebenarnya, karena kita cenderung menyeleksi apa yang kita lihat berdasarkan persepsi yang kita percayai.

Selain tanda berupa bahasa verbal, tanda-tanda nonverbal dapat dijadikan petunjuk dalam mempersepsi sesuatu



4 Makna sebuah pesan bergantung pada isi dan dimensi hubungan

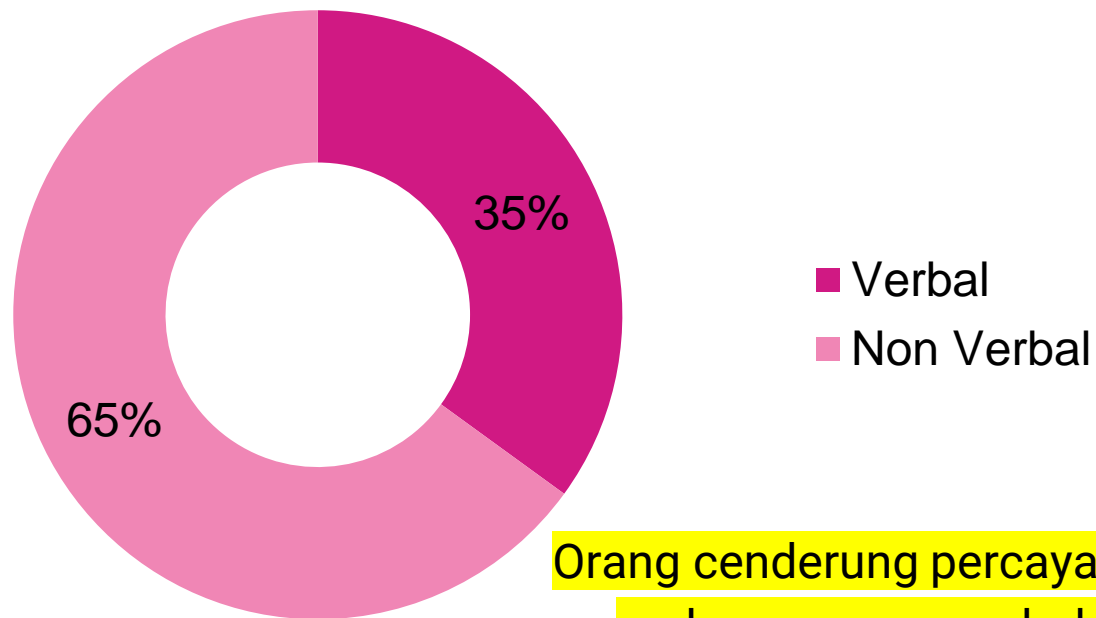
Sebuah pesan merupakan kombinasi dari bahasa verbal dan nonverbal. Tiap pesan dapat dianalisis menurut isi, tanda dan dimensi hubungan atau interpretasi.



5 Tidak Ada Konsistensi Antara Bahasa Verbal dan Nonverbal

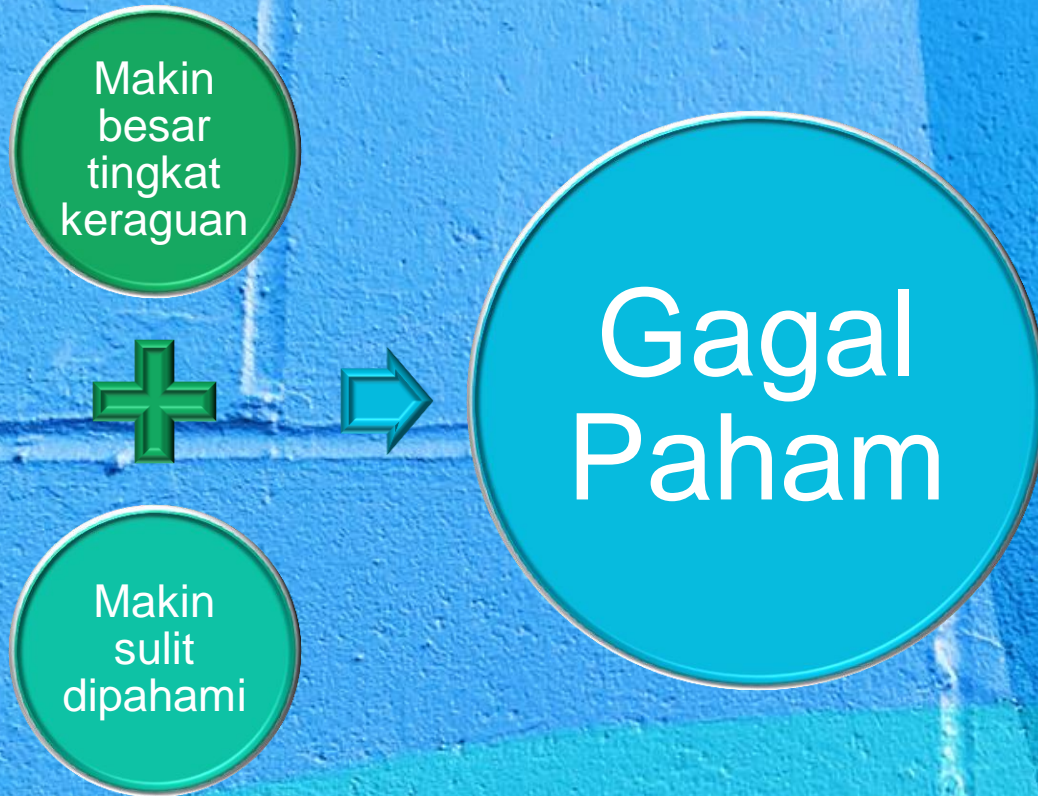
Seseorang tidak dapat tidak berkomunikasi, Redding menyimpulkan bahwa komunikasi selalu berlangsung apakah diinginkan atau tidak,

Arti Sosial dari Pesan (Pace 1989)



Orang cenderung percaya pada pesan nonverbal.

6. Pesan yang Meragukan



3 jenis tipe keraguan :

arti pesan

maksud pesan

keraguan efek/
konsekuensi
pesan.

7. Kecenderungan Memori : Menajamkan vs Menyamaratakan

Halzman dan Gardner (1960) menemukan bahwa individu yang mempunyai pola memori penyamarataan (“generalisir”), mempunyai lebih sedikit memori kejadian atau cerita dan cenderung kehilangan detail serta memodifikasi keseluruhan struktur dari cerita, daripada orang yang mempunyai pola memori penajaman (“detailing”).



Gangguan Komunikasi Verbal

skeletonizing

pemotongan pesan atau menghilangkan detail dalam pesan verbal

kecenderungan ke arah penemuan detail

imparting

8. Motivasi penyebab Distorsi Pesan

1) Keinginan menyampaikan pesan dengan sederhana.

2) Keinginan menyampaikan pesan yang pantas.

Haney mengemukakan ada 4 motif yang menimbulkan distorsi pada pesan

3) Keinginan untuk membuat pengiriman pesan menyenangkan bagi penerimanya.

4) Berharap Sikap tertentu dari penerima.

C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

1. Kedudukan
atau Posisi
dalam
Organisasi

2. Hierarki
dalam
Organisasi

3. Keterbatasan
Berkomunikasi

4. Hubungan
yang Tidak
Personal

5. Sistem
Aturan dan
Kebijaksanaan

6. Spesialisasi
Tugas

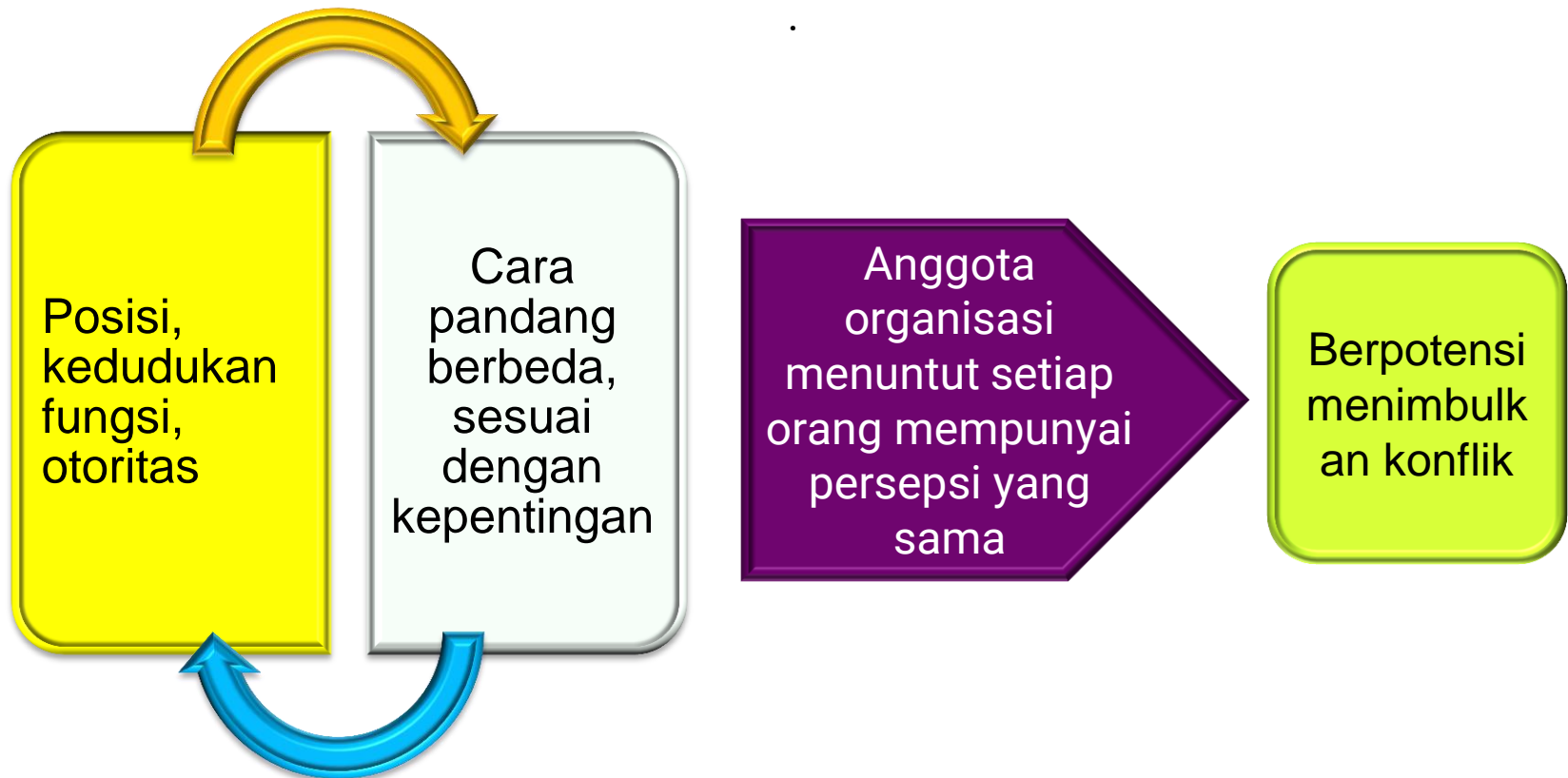
7.
Ketidakpedulian
Pimpinan

8. Prestise

9. Jaringan
Komunikasi

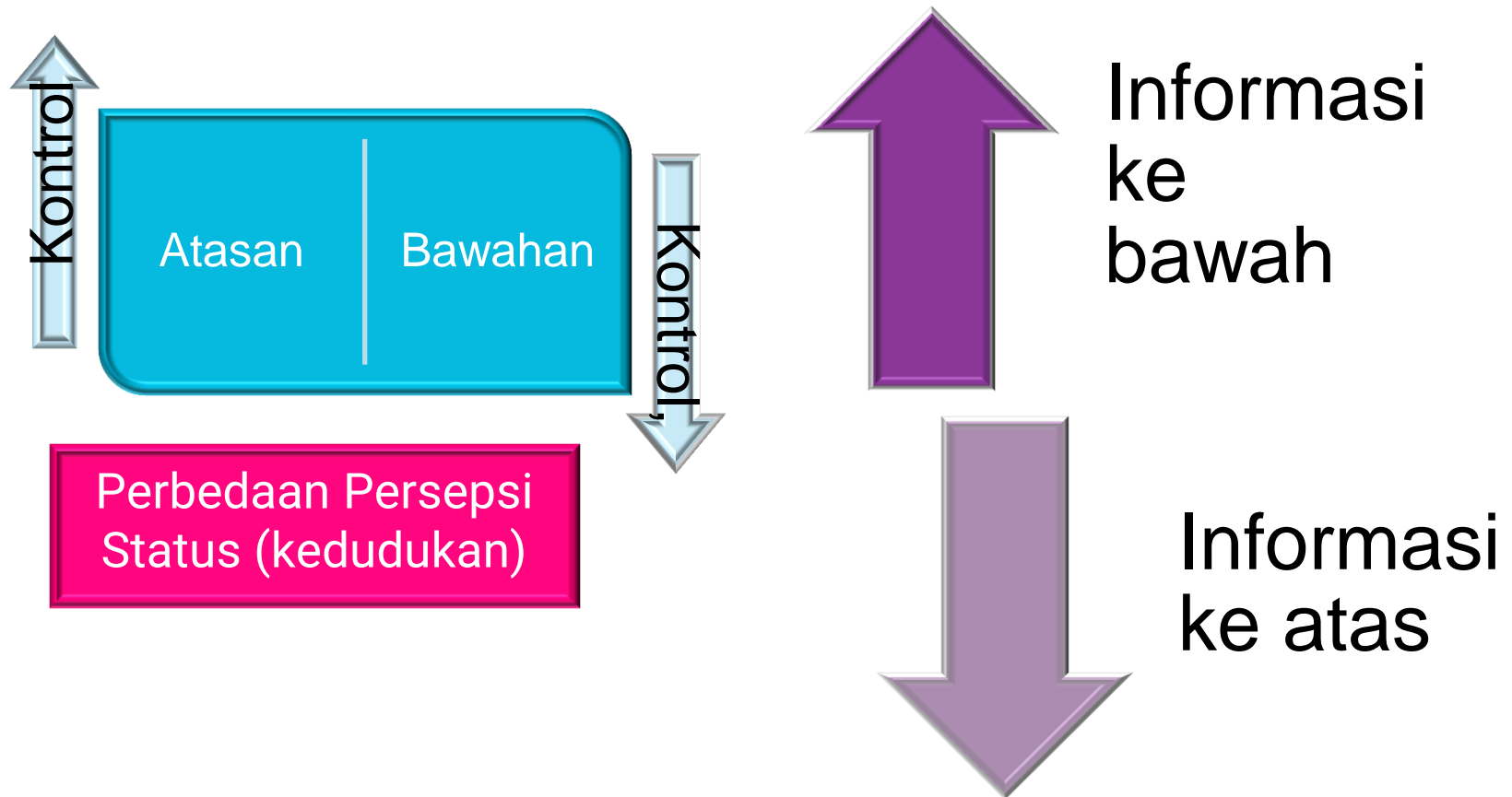
C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

1. Kedudukan atau Posisi dalam Organisasi



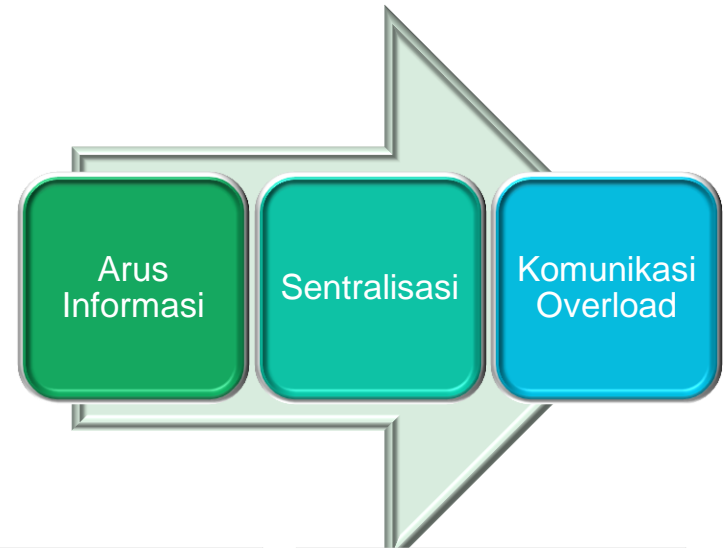
C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

2. Hierarki dalam Organisasi



C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

3. Keterbatasan Berkomunikasi



Aktivitas penyesuaian yang mungkin dilakukan dalam organisasi :

a. Mengabaikan sebagian pesan.

b. Menunda respons

c. Merespon hanya sebagian pesan

d. Merespons secara tidak tepat

e. Menggunakan waktu yang sedikit untuk tiap-tiap pesan.

f. Merespon pesan hanya pada level permukaan

g. Memblok pesan sebelum masuk sistem.

h. Menukar beban respons terhadap beberapa pesan lain.

i. Menciptakan satu posisi atau unit untuk menangani berbagai pesan

j. Mengurangi standar dengan membiarkan kesalahan dalam merespon

C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

4. Hubungan yang Tidak Personal

Karakteristik organisasi formal adalah hubungan yang bersifat formal dan tidak personal. Hubungan yang tidak personal dalam organisasi mempengaruhi cara orang berkomunikasi.

5. Sistem Aturan dan Kebijakan

Sistem aturan, kebijakan, dan aturan-aturan yang berkenaan dengan pemikiran, dan perbuatan, mempengaruhi cara-cara orang berkomunikasi.



C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

6. Spesialisasi Tugas

Spesialisasi tugas mempersempit persepsi seseorang dan mempengaruhi cara orang berkomunikasi.

Terjadi penundaan arus komunikasi atau mengelakkan menyampaikan informasi dari orang ke orang lain.

Timbulnya sikap untuk pemilikan informasi yang tidak akan mendukung kerja kelompok yang efisien



C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

7. Ketidakpedulian Pimpinan

Ada **empat** hal yang memberikan sumbangan terhadap **sikap tidak peduli** yaitu:

- a. **Pimpinan sering gagal mengirim pesan yang dibutuhkan karyawan**, karena mengira orang telah mengetahuinya atau malas, menangguhkan dan cenderung menahan informasi.
- b. Kebanyakan organisasi pada dasarnya **tidak menginginkan komunikasi dua arah**.

c. Kondisi komunikasi yang tidak efektif, dihubungkan dengan ketidakpedulian, **egosentris**.

d. Keragu-raguan dan **kurang memperhatikan**.



C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI



8. Prestise

Salah satu halangan yang mendasar dalam organisasi adalah prestise. Prestise menjadikan hubungan komunikasi antara orang yang mempunyai prestise yang tinggi dengan orang yang rendah menjadi kurang lancar.

C. FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI DISTORSI

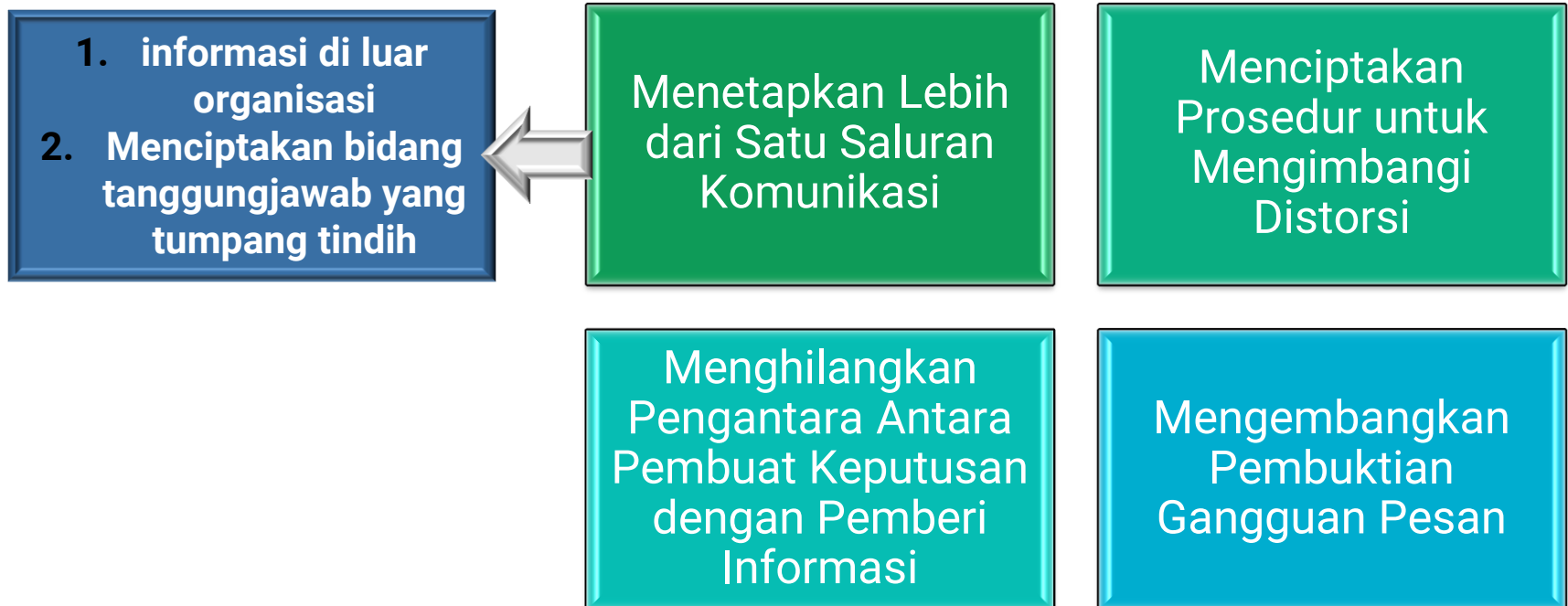
9. Jaringan Komunikasi

Menurut Lewis (1987) sekitar 30% pesan yang dikirim secara berantai ini yang sesuai dengan aslinya.



D. USAHA-USAHA UNTUK MENGURANGI DISTORSI.

Down (Pace, 1989) mengemukakan empat cara umum yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi untuk menambah ketepatan mengkomunikasikan informasi dalam organisasi.



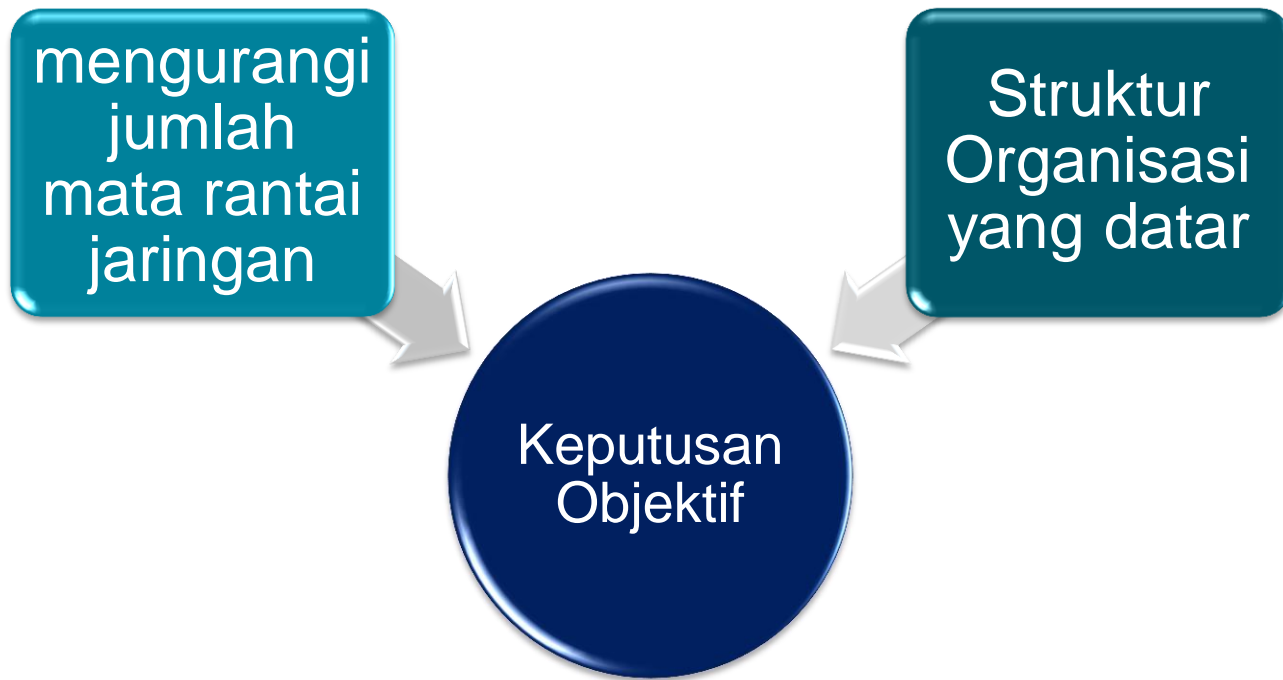
D. USAHA-USAHA UNTUK MENGURANGI DISTORSI.

2 Menciptakan Prosedur untuk Mengimbangi Distorsi



D. USAHA-USAHA UNTUK MENGURANGI DISTORSI.

3. Menghilangkan Perantara diantara Pembuat Keputusan dan Pemberi Informasi



D. USAHA-USAHA UNTUK MENGURANGI DISTORSI.

4. Mengembangkan Pembuktian Distorsi /Gangguan Pesan

