

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, atau disebut juga pertukaran ide dan pikiran yang disampaikan oleh penyampai pesan kepada penerima pesan agar informasi tersebut dapat mengubah sikap dan perilaku (Andriyani, Darmawan, & Hidayati, 2018). Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama (Duha, 2018). Organisasi tidak lepas dari komunikasi, karena komunikasi sebagai jembatan interaksi antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, ide-ide antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi merupakan proses saling menukar pesan dalam satu jaringan yang saling berketergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Subkhi & Jauhar, 2013). Komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi (Pace & Faules, 2010). Komunikasi organisasi yaitu pengirim dan penerima pesan di dalam suatu organisasi, di dalam kelompok formal maupun informal organisasi (Subkhi & Jauhar, 2013). Organisasi keperawatan membutuhkan komunikasi organisasi yaitu proses penyampaian dan pemahaman informasi. Komunikasi dalam organisasi keperawatan sangat penting untuk memperkuat hubungan satu sama lain dan memperlancar pelayanan keperawatan. Komunikasi dalam organisasi adalah proses terjadinya pertukaran pandangan dan gagasan di dalam

organisasi (Marquis & Huston, 2010). Informasi dalam pelayanan keperawatan di peroleh melalui komunikasi organisasi keperawatan.

2. Fungsi Komunikasi

Fungsi utama komunikasi di dalam kelompok atau organisasi yaitu pengendalian, motivasi, pernyataan emosional dan informasi (Robbins & Judge, 2017). Komunikasi organisasi bertujuan untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya suatu organisasi (Liliweri, 2013). Empat tujuan komunikasi organisasi yaitu :

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
- b. Membagi informasi
- c. menyatakan perasaan dan emosi
- d. melakukan koordinasi

Fungsi utama komunikasi dalam organisasi ada 4 meliputi *informatif*, pengendalian (*regulatory*), *persuasif*, *integratif* (Muhith & Siyoto, 2019). Komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai :

a. *Informatif*

Atasan dan anggota organisasi membutuhkan informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya untuk mencapai organisasi (Muhith & Siyoto, 2019).

b. Pengendalian (*Regulatory*)

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah dan laporan. Fungsi regulatif dipengaruhi oleh dua hal yaitu pertama, atasan yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan dan memberikan instruksi atau perintah kepada bawahan. Kedua, berkaitan dengan pesan atau *message* (Muhith & Siyoto, 2019).

c. *Persuasif*

Komunikasi berfungsi untuk mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide atau gagasan atau tugas. Cara persuasif akan lebih mendorong bawahan atau anggota organisasi untuk selalu berkreasi

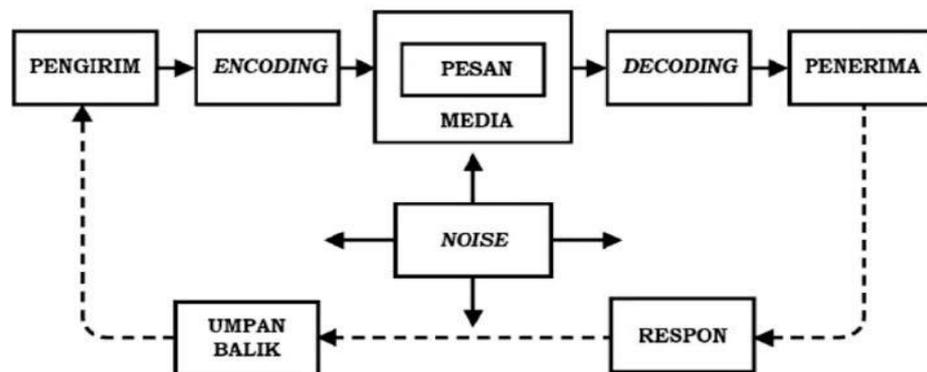
dan termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya ataupun bisa menyelesaikan masalahnya sendiri (Purwanto, 2011).

d. *Integratif*

Setiap organisasi menyediakan saluran untuk bawahan dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik. Permasalah atau pekerjaan tidak efektif apabila dikerjakan sendiri, untuk itu fungsi integratif mendorong bawahan untuk menjalin komunikasi dengan sesama untuk mencapai tujuan bersama (Muhith & Siyoto, 2019).

3. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan kegiatan bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui media tertentu, sehingga menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Proses komunikasi memiliki bagian utama yaitu pengirim, *encoding*, pesan, saluran, *decoding*, penerima, kebisingan, dan umpan balik (Robbins & Judge, 2017).



Skema 2.1 Model Proses Komunikasi

Sumber: Robbins (2017)

Unsur-unsur yang mempengaruhi proses komunikasi yaitu sebagai berikut :

a. Komunikator atau pengirim

Komunikator adalah individu atau pihak yang berperan sebagai pengirim pesan kepada orang lain (Asmuji, 2014). Komunikator dalam

organisasi bisa dilakukan oleh karyawan dan juga pimpinana (Soetopo, 2012).

b. Penyandian (*encoding*)

Penyadian adalah proses mengubah informasi ke dalam isyarat-isyarat atau simbol-simbol untuk diteruskan oleh pengirim (Robbins & Judge, 2017).

c. Pesan

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan. Pesan disampaikan dapat dilakukan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan yang disampaikan berupa isi dari hal-hal yang disampaikan, ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, maupun propaganda (Purwanto, 2011).

d. Saluran atau media

Saluran atau media adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima pesan. Media yang digunakan berupa media cetak, audio dan audio visual (Asmuji, 2014).

e. Penafsiran (*decoding*)

Penafsiran (*encoding*) adalah proses menerjemahkan pesan dari pengirim menjadi bahasa yang mudah dimengerti oleh penerima (Robbins & Judge, 2017).

f. Komunikan atau penerima

Komunikan atau penerima adalah pihak yang menerima pesan (Soetopo, 2012). Tugas komunikan tidak hanya menerima pesan, tetapi juga menganalisis dan menafsirkan pesan, sehingga dapat memahami pesan yang di sampaikan oleh komunikator (Robbins & Judge, 2017).

g. Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik adalah tindakan atau perubahan sikap penerima pesan sesuai dengan keinginan pengirim. Umpan balik dapat terjadi secara dua arah, artinya individu atau kelompok bisa berfungsi sebagai pengirim sekaligus sebagai penerima dan saling berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini memungkinkan pengirim untuk memantau seberapa

baik pesan-pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah ditafsirkan secara benar sesuai dengan yang diinginkan (Robbins & Judge, 2017).

h. Gangguan (*noise*)

Kebisingan (*noise*) adalah faktor yang mengganggu penyampaian atau penerimaan pesan dari pengirim kepada penerima. Kebisingan atau gangguan dapat terjadi pada setiap elemen komunikasi (Soetopo, 2012).

4. Jenis Komunikasi

Manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan berhubungan dengan orang disekitarnya, salah satunya dengan melakukan komunikasi. Jenis komunikasi yang digunakan menjadi faktor untuk menentukan keektifan dalam berkomunikasi. Secara garis besar, komunikasi dibagi menjadi dua jenis yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal maupun nonverbal dapat berlangsung satu arah dan atau dua arah (Asmuji, 2014).

a. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung atau melalui telepon, telekonferen, tulisan dan lain-lain. Komunikasi verbal dalam bentuk tulisan berupa dokumentasi asuhan keperawatan, pengumuman, tugas tertulis, berita-berita disurat kabar (Asmuji, 2014).

b. Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang penyampaiannya tidak diucapkan atau ditulis, tetapi dengan bahasa tubuh (Asmuji, 2014). Komunikasi non verbal dapat berupa Gerakan tubuh, posisi tubuh, ekspresi wajah, tatapan mata, jarak, sentuhan, pakaian dan nada suara (Robbins & Judge, 2017).

5. Saluran Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi pelayanan kesehatan atau keperawatan adalah komunikasi formal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang bersifat resmi (Muhammad, 2017). Komunikasi formal membentuk saluran-saluran komunikasi. Saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi. Saluran komunikasi formal dibagi menjadi tiga yang meliputi komunikasi vertikal, lateral dan diagonal (Asmuji, 2014).

a. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah aliran komunikasi yang terjadi dari atasan ke bawahan atau dari bawahan ke atasan (Asmuji, 2014). Komunikasi dari atasan ke bawahan, biasanya terkait tanggung jawab dan wewenangnya dalam organisasi. Komunikasi dari atasan ke bawahan bertujuan untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran, masukan, dan penilaian. Bentuk komunikasi dari atasan ke bawahan bisa berupa tulisan maupun lisan (Purwanto, 2011). Sedangkan komunikasi dari bawahan ke atasan bertujuan untuk memberikan informasi atau umpan balik ke atasan terkait kebijakan, pengarahan, instruksi, dan pengaturan (Robbins & Judge, 2017). Komunikasi vertikal yang terjadi di ruang rawat inap berupa komunikasi antara kepala ruang dan ketua tim/ perawat primer dan atau perawat pelaksana, ketua tim/ perawat primer dengan perawat pelaksana (Asmuji, 2014).

b. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan proses penyampaian pesan-pesan dari anggota yang satu kepada anggota lain yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif dan digunakan untuk memperoleh informasi dalam membantu memperbaiki atau memperlancar melaksanakan tugas masing-masing anggota. Komunikasi horizontal dapat berlangsung secara formal, misalnya rapat-rapat antar kepala

bagian, dan dapat pula berlangsung secara informal, misalnya pada saat makan siang di kantin (Purwanto, 2011). Komunikasi horizontal yang terjadi di ruang rawat inap berupa komunikasi antar kepala ruang, antar ketua tim atau perawat primer, dan antar perawat pelaksana (Asmuji, 2014).

c. Komunikasi lintas-saluran atau diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang memotong atau menyilang garis perintah organisasi. Komunikasi diagonal dilakukan antara dua orang yang memiliki tingkat kedudukan, tugas dan fungsi yang berbeda. Komunikasi yang terjadi di ruang rawat inap berupa komunikasi antara perawat dan tim kesehatan lain seperti dokter, fisioterapi, ahli gizi, dan lain-lain (Asmuji, 2014).

6. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat efektif apabila pendekatan komunikasi organisasi antara kepala ruang dan perawat pelaksana berjalan dengan baik. Muhammad (2017), menyebutkan ada tiga pendekatan komunikasi organisasi meliputi pendekatan makro, pendekatan mikro, dan pendekatan individual. Penjelasan dari pendekatan komunikasi organisasi adalah sebagai berikut :

a. Pendekatan Komunikasi Makro

Pendekatan komunikasi makro adalah teknik komunikasi organisasi yang berfokus pada komunikasi dalam lingkup luas untuk dapat berinteraksi dengan lingkungannya. Organisasi melakukan aktivitas tertentu untuk berinteraksi, yakni dengan memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi (Maulidiyyah, 2015).

1) Proses informasi

Menyatukan keadaan organisasi dapat dilakukan dengan menyesuaikan apa yang terjadi pada lingkungan dengan jalan mentransfer informasi yang relevan dari atasan maupun dari lingkungan, kemudian informasi yang didapat dirumuskan

dengan tepat. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk melakukan identifikasi dan penentuan tujuan organisasi (Muhammad, 2017).

2) Identifikasi

Identifikasi merupakan suatu proses menelaah atau mengartikan informasi yang diberikan dengan tepat. Suatu organisasi untuk mencapai persetujuan yang potensial perlu menggunakan informasi yang telah diproses dari lingkungan. Komunikasi sangat penting, karena menjadi jembatan untuk menyalurkan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2017).

3) Integrasi

Integrasi atau kerjasama sangat dibutuhkan dalam organisasi, karena tanpa adanya kerjasama antar anggota organisasi. Organisasi perlu memonitor atau memantau aktivitas dan menentukan aktivitas apa yang mempengaruhi organisasinya. Setiap aktivitas tersebut membutuhkan komunikasi seperti komunikasi saat dilaksanakannya rapat atau pertemuan dengan organisasi lain (Muhammad, 2017).

4) Penentuan tujuan organisasi

Komunikasi diperlukan untuk menentukan tujuan organisasi. Organisasi dalam menentukan tujuan dengan memperoleh informasi mengenai lingkungan yang memprosesnya, melakukan identifikasi dan melakukan integrasi yang baik untuk memperjelas tujuan organisasi. Informasi yang berasal dari semua interaksi ini kemudian dapat digunakan untuk menentukan tujuan organisasi. Beberapa organisasi, biasanya pimpinan yang merumuskan tujuan organisasinya sehingga bawahan hanya menjalankan kebijaksanaan yang telah ditetapkan dan ada pula organisasi yang melibatkan anggotanya untuk merumuskan tujuan organisasi. Komunikasi sangat diperlukan karena orang-orang yang terlibat dalam merumuskan tujuan ini saling bertukar

ide dan informasi untuk merumuskan tujuan yang baik (Muhammad, 2017).

b. Pendekatan Mikro

Teknik komunikasi organisasi yang berfokus pada komunikasi dalam unit dan subunit pada suatu organisasi. Komunikasi pada pendekatan ini meliputi komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi (Muhammad, 2017).

1) Orientasi dan latihan

Orientasi adalah kegiatan untuk memperkenalkan organisasi dan unit kerja kepada karyawan baru (Larasati, 2018). Orientasi dan latihan sangat dibutuhkan di dalam suatu organisasi. Aktivitas latihan dan orientasi memerlukan komunikasi, misalnya untuk menjelaskan bagaimana suatu pekerjaan yang akan dilakukan. Komunikasi yang digunakan bisa secara lisan, melalui buku-buku petunjuk atau manual. Anggota organisasi dapat mengenal apa yang terjadi di dalam organisasi maka dibutuhkan komunikasi saat orientasi. Orientasi dan latihan yang dilakukan pada perawat mempunyai tujuan agar dapat menyesuaikan diri pada situasi baru dan meningkatkan produktivitas (Muhammad, 2017).

2) Keterlibatan anggota

Keterlibatan anggota adalah tingkat dimana seseorang mengidentifikasi dengan sebuah pekerjaan, secara aktif berpartisipasi di dalamnya (Robbins & Judge, 2017). Kelancaran tugas organisasi tidak lepas dari keterlibatan anggota dalam unitnya masing-masing. Komunikasi diperlukan untuk mengajak atau mendorong anggota organisasi untuk terlibat dalam

pekerjaan kelompok. Keterlibatan anggota akan meningkatkan kepercayaan, rasa hormat, memperbaiki kebiasaan kerja, serta mengurangi kesalahan. Bentuk keterlibatan antara lain membantu mengembangkan dan menerapkan prosedur dan petunjuk yang lebih efisien. Keterlibatan atau partisipatif anggota oleh manajer lewat kerja dan komunikasi dengan anggota (Marquis & Huston, 2010).

3) Iklim komunikasi organisasi

Iklim komunikasi organisasi adalah persepsi mengenai komunikasi yang membuat lingkungan kerja menjadi kondusif. Faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi organisasi ada enam meliputi kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi kebawah, mendengarkan dalam komunikasi keatas, perhatian pada pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi (Cartono & Maulana, 2019). Iklim komunikasi organisasi ditentukan oleh bermacam-macam faktor di antaranya tingkah laku pimpinan, teman sekerja, dan tingkah laku dari organisasi. Iklim organisasi ditentukan oleh tingkah laku komunikasi dari pimpinan kepada kelompoknya, misalnya pimpinan yang tidak mau bicara dengan bawahannya dan tidak peduli dengan apa yang dilakukan bawahan menyebabkan bawahannya malas bekerja dan tidak produktif (Muhammad, 2017).

4) Supervisi dan pengarahan

Tugas-tugas dalam organisasi perlu diawasi, dikontrol serta diarahkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Supervisi dan pengarahan dilakukan oleh pimpinan organisasi kepada bawahannya. Supervisi dan pengarahan dilakukan untuk membantu individu agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Komunikasi pada saat supervisi bertujuan untuk memastikan kegiatan yang

dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Asmuji, 2014).

5) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah suatu respon emosional seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan (Asmuji, 2014). Hubungan dengan sesama teman kerja kurang baik dan tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan merupakan penyebab dari ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaannya. Ketidakpuasan dapat diatasi dengan memberikan informasi yang cukup kepada karyawan sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan merasa puas dengan hasil yang dilakukan. Hubungan komunikasi sesama teman yang kurang baik dapat diatasi dengan mengadakan pertemuan rutin di antara sesama anggota organisasi sehingga satu sama lain saling mengenal dan merasa senang dalam bergaul (Muhammad, 2017).

c. Pendekatan Individual

Teknik komunikasi yang berpusat pada bagaimana individu berkomunikasi di dalam organisasi. Komunikasi individual memiliki beberapa bentuk diantaranya berbicara dalam kelompok kerja, hadir dan berinteraksi dalam rapat, menulis, dan memperdebadkan suatu usulan (Muhammad, 2017).

1) Berbicara pada kelompok kerja

Keterampilan berkomunikasi dengan orang lain sangat di butuhkan dalam kelompok kerja agar kita dapat memperoleh dan memberikan informasi yang diperlukan untuk melakukan tugas kelompok. Anggota kelompok, supervisor atau anggota kelompok lainnya dapat berbicara dalam kelompok kerja (Muhammad, 2017).

2) Hadir dan berinteraksi dalam rapat

Rapat merupakan pertemuan atau berkumpulnya dua orang atau lebih untuk memutuskan suatu tujuan tertentu. Anggota

organisasi harus memiliki keterampilan berinteraksi didalam rapat yang meliputi memberikan informasi untuk membujuk anggota lain agar menerima usulan dan mengarahkan rapat (Muhammad, 2017).

3) Menulis

Menulis sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi, untuk pendokumentasian, seperti halnya di keperawatan menulis dibutuhkan untuk dokumentasi keperawatan. Dokumentasi keperawatan merupakan catatan keperawatan sebagai alat komunikasi bagi seluruh perawat. Dokumentasi berisi hasil pengkajian, masalah klien atau diagnosa keperawatan, perencanaan pelaksanaan, dan evaluasi. Dokumentasi yang baik dan benar menunjang keberhasilan dalam memberikan asuhan keperawatan (Asmuji, 2014).

4) Berdebat

Berdebat adalah Perdebatan antar anggota organisasi dalam rapat kecil menghasilkan keputusan penting untuk memilih satu tindakan tertentu. Anggota organisasi harus mencetuskan suatu usulan atau program baru tentang aktivitas yang akan dilakukan. Keterampilan berkomunikasi sangat diperlukan dalam mengajak orang lain untuk menerima usulan kita.

Terdapat empat pendekatan dalam suatu organisasi meliputi pendekatan ilmiah atau klasik, pendekatan hubungan antar manusia, pendekatan sistem dan pendekatan budaya (Subkhi & Jauhar, 2013). Penjelasan dari pendekatan-pendekatan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah adalah pendekatan yang mengharuskan organisasi dalam meningkatkan produktivitas untuk menggunakan metode-metode ilmiah. studi pengendalian secara ilmiah akan memudahkan sebuah organisasi mengidentifikasi cara-cara atau alat untuk meningkatkan keuntungan. Pendekatan ilmiah ini dipelopori

oleh Frederick W. Taylor yang dituliskan dalam bukunya “*Scientific Management* (1911)”, yang mencirikan jenis penelitian ilmiah adalah studi waktu dan gerak (Subkhi & Jauhar, 2013).

b. Pendekatan hubungan antar manusia

Pendekatan hubungan antar manusia berkembang sebagai reaksi terhadap perhatian eksklusif faktor-faktor fisik dalam mengukur keberhasilan organisasi. Asumsi dasar dalam pendekatan hubungan antar manusia adalah peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas. Contohnya seorang karyawan yang bahagia adalah karyawan yang produktivitas, oleh karena itu fungsi manajemen menjaga para karyawan akan merasa puas (Subkhi & Jauhar, 2013).

c. Pendekatan sistem

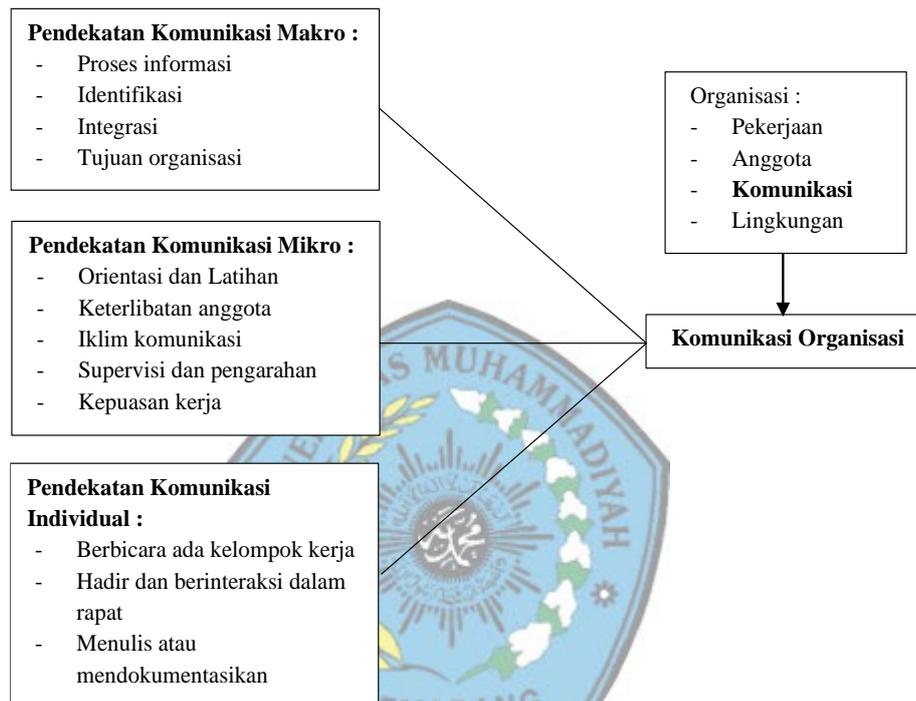
Pendekatan sistem adalah pendekatan yang mengkombinasikan unsur-unsur terbaik dari pendekatan ilmiah dan pendekatan antar manusia. Pendekatan sistem memandang organisasi sebagai suatu sistem dimana semua bagian berinteraksi dan dapat mempengaruhi bagian lainnya. Organisasi di pandang sebagai suatu sistem terbuka terhadap informasi baru, responsif terhadap lingkungan, bersifat dinamis dan selalu berubah (Subkhi & Jauhar, 2013).

d. Pendekatan budaya

Pendekatan budaya adalah pendekatan kontemporer tentang organisasi. Pendekatan budaya memandang organisasi sebagai suatu kesatuan sosial atau budaya. Pendekatan budaya, organisasi harus mengidentifikasi jenis kultur, norma-norma atau nilai-nilai yang dianut untuk memahami bagaimana organisasi berfungsi, mempengaruhi dan dipengaruhi oleh anggotanya dalam budaya organisasi tersebut (Subkhi & Jauhar, 2013).

B. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah penggunaan satu atau beberapa konsep yang terkait yang mendasari masalah studi dan mendukung rasional pelaksanaan studi, yang akan membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori. Konsep tersebut dibahas dalam kaitannya variabel yang di teliti.



Skema 2.2 Kerangka Teori

(Asmuji, 2014), (Muhammad, 2017), (Maulidiyyah, 2015), (Subkhi & Jauhar, 2013)

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakteristik, kualitas, sifat, atau atribut terukur dari objek yang sedang di teliti (Notoatmodjo, 2018). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel tunggal adalah variabel yang proses pengumpulan datanya hanya melibatkan satu dimensi pengamatan (Suiraoaka, Budiani, & Sarihati, 2019). Variabel tunggal pada penelitian ini adalah gambaran pendekatan komunikasi organisasi meliputi pendekatan makro, pendekatan mikro dan pendekatan individual.