

## ALIRAN KOMUNIKASI ORGANISASI NEWSDIFABEL

Alif Wahyu Hidayat<sup>1</sup>, Asaas Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

alifwh@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, asaasputra@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

---

### Abstrak

Disabilitas adalah kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus dibanding masyarakat umum dikarenakan keterbatasan fisik, mental dan atau sensorik yang dapat menghambat partisipasi individu di masyarakat. Masyarakat disabilitas sering kali mendapati pemberitaan yang tidak seimbang dari media yang ada, sehingga sebagian kelompok difabel mendirikan media tersendiri dan memberitakan hal-hal mengenai difabel dari sudut pandang difabel bernama Newsdifabel. Newsdifabel sebagian besar dari anggotanya merupakan individu difabel sehingga tujuan dari penelitian ini adalah meneliti pola komunikasi organisasi Newsdifabel dalam memproduksi berita seputar difabel. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini adalah mengetahui komunikasi internal meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal serta pola komunikasi yang terjalin di Newsdifabel. Komunikasi vertikal berjalan lancar baik ke atas (laporan, diskusi dan pemecahan masalah) maupun ke bawah (instruksi, arahan dan petunjuk pekerjaan). Komunikasi horizontal dapat langsung dilakukan untuk kebutuhan koordinasi pekerjaan dan bersifat informal. Sedangkan pola komunikasi organisasi bersifat bebas dan terbuka (*all channel*).

**Kata Kunci : Kata Kunci: Komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, komunikasi internal.**

---

### Abstract

Disability is a group of people who have special needs compared to the general public due to physical, mental and/or sensory limitations that can hinder individual participation in society. People with disabilities often find news that is not balanced from the existing media, so that some groups of people with disabilities set up their own media and report things about people with disabilities from the point of view of people with disabilities called Newsdifabel. Newsdifabel most of its members are individuals with disabilities, so the purpose of this study is to examine the communication patterns of Newsdifabel organizations in producing news about diffables. This research is a qualitative research with descriptive method. The result of this study is to find out internal communication including vertical communication and horizontal communication as well as communication patterns that exist in Newsdifabel. Vertical communication runs smoothly both upwards (reports, discussions and problem solving) and downwards (instructions, directions and work instructions). Horizontal communication can be done directly for work coordination needs and is informal. While the pattern of organizational communication is free and open (all channels).

**Keywords: Organizational communication, organizational communication patterns, internal communication.**

---

### 1. Pendahuluan [10 pts/Bold]

Disabilitas dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa penyandang disabilitas setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Menurut Maxwell (dalam Adawiyah 2017), difabel adalah mempunyai kelainan fisik dan atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan suatu rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara layak atau normal.

Di dalam keluarga dan masyarakat Indonesia, penyandang disabilitas masih kerap direndahkan. Masih banyak keluarga dan masyarakat yang menganggap disabilitas sebagai aib, kutukan, dan memalukan.. Akibatnya terjadi diskriminasi ketimpangan sosial yang tidak setara antara disabilitas dan non-disabilitas. Diskriminasi terhadap kelompok disabilitas juga terjadi pada pemberitaan media yang kerap kali menggunakan kelompok disabilitas sebagai objek yang perlu diberi perlakuan yang berbeda dibanding yang lain dengan tujuan mengeksploitasi emosi pembaca dengan judul yang di dramatisir semata untuk mengambil keuntungan semaksimal mungkin bagi media.

Menurut Marulitua (2016), media macam media televisi yang memiliki kekuatan audio dan visual yang berkesinambungan dan cepat menjadikan permirsanya tidak mampu merenungkan program televisi yang disaksikannya. Menurut Haller (1999), pemberitaan pada media massa dengan pandangan negatif dapat berpengaruh terhadap citra kelompok disabilitas sehingga dianggap memiliki “dunia sendiri”.

Dengan adanya situasi yang demikian Muslim tergerak bersama teman disabilitas yang lain untuk mendirikan sebuah media disabilitas agar bisa menceritakan kepada masyarakat secara apa adanya bernama Newsdifabel. Newsdifabel lahir sebagai upaya dari kelompok difabel yang memiliki gagasan dan cita-cita yang sama yaitu memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat luas mengenai isu disabilitas. Komitmen Newsdifabel adalah untuk menyadarkan masyarakat yang pada akhirnya tentu menghilangkan stigma yang membayangi difabel dimasyarakat sehingga diskriminasi akan luntur dengan sendirinya. Melalui media Newsdifabel.com juga dapat menjadi ajang bagi difabel dapat mengatasi rasa malu dengan dirangkul, diberdayakan, menyebarluaskan aktivitas dan kemampuan kawan-kawan difabel.

Newsdifabel merupakan sebuah media online yang diajalkan oleh kelompok difabel didalamnya. Dalam berkomunikasi tentunya kelompok difabel memiliki keunikan tersendiri didalam organisasinya, karena masing-masing individu memiliki kebutuhan khusus masing-masing sehingga berbeda dengan cara komunikasi pada umumnya. Setyawan (2018), membuktikan bahwa komunikasi interpersonal antar penyandang disabilitas yang memiliki perbedaan kebutuhan memiliki pola komunikasi yang berbeda dengan individu non-disabilitas.

Dengan anggota yang sebagian besar merupakan individu difabel, maka akan muncul cara komunikasi yang berbeda dengan organisasi pada umumnya. Dalam sebuah organisasi tentu ada komunikasi internal organisasi (vertikal dan horizontal) dan pola komunikasi organisasi yang berjalan agar alur komunikasi berjalan pada sebuah sistem yang disepakati bersama demi mencapai tujuan organisasi.

## 2. Tinjauan Pustaka

## 2.1 Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, dalam dunia organisasi atau perusahaan merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan. Berkembangnya suatu perusahaan dapat ditentukan dari baik atau tidaknya proses komunikasi dalam suatu perusahaan. (Silviani, 2019: 97). Menurut Abdullah ciri-ciri dari komunikasi organisasi diantaranya adalah adanya struktur yang jelas serta memiliki batasan-batasan yang dipahami oleh semua anggota perusahaan (Silviani 2019: 97).

## 2.2 Konsep Kunci Komunikasi Organisasi

Menurut Goldhaber (Silviani, 2019: 106-107) komunikasi organisasi memiliki tujuh konsep kunci yang meliputinya, yaitu:

1. Proses (*process*), organisasi adalah sebuah sistem yang terbuka dan dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara semua anggotanya. Aktivitas ini berjalan secara terus menerus tiada henti sehingga dikatakan sebagai proses.
2. Pesan (*message*), susunan dari simbol yang penuh dengan makna tentang orang, objek dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Untuk dapat berkomunikasi seseorang harus berkemampuan untuk menyusun simbol dan memberi makna terhadapnya.
3. Jaringan (*network*), pastinya dalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki orang yang menduduki posisi-posisi dan peranan tertentu didalamnya. Hasil ciptaan dan pertukaran pesan diantara orang yang menduduki sebuah posisi dan memiliki peran ini dinamakan jaringan komunikasi.
4. Keadaan saling tergantung (*interdependence*), saling tergantung antar bagian satu dengan lainnya sudah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan sistem terbuka.
5. Hubungan (*relationship*), hubungan manusia menjadi penting karena organisasi adalah sistem terbuka, sistem kehidupan sosial yang berfungsinya antar masing-masing bagian terletak di tangan manusianya sendiri.
6. Lingkungan (*environment*), adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem.
7. Ketidakpastian (*uncertainty*), perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. (Muhammad dalam Silviani, 2019: 107).

## 2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi

Dengan adanya komunikasi dapat mengadakan perubahan untuk mempengaruhi tindakan menuju ke arah kesejahteraan bagi perusahaan. Menurut Liliweri (Silviani, 2019: 107) terdapat empat tujuan komunikasi organisasi yaitu:

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Dalam berorganisasi, melalui komunikasi masing-masing anggota maupun pemimpin dapat mengemukakan pikiran.
2. Membagi informasi. Dengan membagi informasi semua jajaran memiliki informasi dan memberi makna yang sama mengenai visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, sub organisasi, individu, maupun kelompok kerja yang ada di dalam organisasi.

3. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi ruang untuk semua jajaran baik pemimpin dan anggota untuk mengemukakan informasi tentang perasaan dan emosi.

Koordinasi. Komunikasi membuka ruang untuk melakukan koordinasi antar bagian atau subbagian di dalam organisasi urusannya tentang tugas dan fungsi dalam organisasi. Tanpa komunikasi dan koordinasi tentunya sebuah organisasi hanya akan menampilkan aspek individual bukan kerja sama.

## 2.4 Dimensi Komunikasi Organisasi

### 2.4.1 Komunikasi Internal

Menurut Lawrence D. Brennan (dalam Effendy, 2009: 112), komunikasi internal adalah pertukaran gagasan antara pimpinan dan karyawan dalam perusahaan sehingga menciptakan sebuah struktur yang lengkap dari perusahaan disertai dengan ciri khas masing-masing dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan menyebabkan kegiatan di dalam organisasi berjalan (operasi dan manajemen). Effendy (2009: 112) berpendapat organisasi sebagai kerangka (*framework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antar anggota dan dapat di klasifikasikan sebagai pimpinan dan yang di pimpin. Kemudian dalam menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tugas agar sesuai dengan tujuan yang akan dicapai seorang pimpinan akan membuat sistem dimana pimpinan tidak perlu untuk berkomunikasi langsung dengan semua orang.

#### a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi dari atas ke bawah biasa dilakukan oleh pimpinan ke pada bawahan dalam bentuk instruksi, petunjuk, informasi maupun penjelasan kepada bawahan. Sedangkan komunikasi dari bawah ke atas biasa dilakukan oleh bawahan kepada atasan dalam bentuk laporan, saran ataupun pengaduan kepada pimpinan, sebagai bentuk dari timbal balik dari bawahan (*two-way-traffic communication*).

#### b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan antara staf dengan staf, karyawan dengan karyawan dan lain sebagainya. Komunikasi horizontal bersifat lebih santai jika dibandingkan dengan komunikasi vertikal, karena antar individu yang berkomunikasi memiliki jabatan yang setingkat. Komunikasi horizontal juga biasa dilakukan dikala waktu luang saat bekerja (Silviani, 2019: 138).

### 2.4.2 Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan pimpinan organisasi dengan pihak di luar organisasi seperti pemerintah, perusahaan lain, organisasi lain dsb. Namun sering kali komunikasi eksternal tidak dilakukan langsung oleh pimpinan organisasi melainkan melalui bagian hubungan masyarakat (*public relations*). Kecuali pada hal-hal tertentu yang sangat penting yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain seperti negosiasi terkait kebijakan organisasi. (Effendy, 2009: 117).

#### a. Komunikasi dari Organisasi Kepada Khalayak

Pada umumnya komunikasi dari organisasi kepada khalayak bersifat informatif yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan atau setidaknya memiliki

hubungan batin. Kegiatan ini penting untuk menyelesaikan suatu masalah jika terjadi hal yang tidak terduga. (Effendy, 2009: 117)

b. Komunikasi dari Khalayak Kepada Organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi adalah umpan balik sebagai efek dari komunikasi yang telah dilakukan dari organisasi kepada khalayak. Informasi yang disebarkan kepada khalayak tidak jarang menimbulkan pro dan kontra yang sering kali menyebabkan kerugian bagi organisasi, maka dari itu harus segera diusahakan agar tidak menumbulkan permasalahan bagi organisasi (Effendy, 2009: 118).

## 2.5 Pola Komunikasi Organisasi

Ruliana (2014:88) menjelaskan pola komunikasi didalam satu organisasi adalah bagaimana pesan termasuk aliran informasi dan instruksi yang disampaikan secara detil atau rinci. Ada lima pola jaringan komunikasi organisasi menurut Ruliana (2014:88), yaitu:

a. Pola Jaringan Rantai (*Chain*)

Pada pola jaringan komunikasi rantai dianalogikan dengan lima lingkaran dalam jenjang hierarkinya dan dikenal dengan komunikasi sistem arus ke atas dan ke bawah, yang artinya terhubung dalam garis langsung tidak memiliki suatu penyaringan.

b. Pola Jaringan Roda (*Wheel*)

Pada pola jaringan roda, semua laporan, instruksi, perintah/arahan kerja dan pengawasan terpusat kepada satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan diantara bawahan interaksi tidak dapat terjadi, yang bisa berkomunikasi dengan mereka hanyalah pemimpin mereka.

c. Pola Lingkaran (*Circle*)

Pada pola jaringan lingkaran semua staf/anggota bisa berkomunikasi di setiap tiga tingkatan hierarki, namun tidak ada kelanjutannya ke tingkatan lebih tinggi dan terbatas pada tiap level.

d. Pola Huruf Y

Pada pola jaringan komunikasi huruf Y tidak berbeda jauh dengan model jaringan komunikasi rantai dimana terdapat empat level jenjang hierarki. Dengan satu supervisor memiliki dua bawahan dan dua atasan yang mungkin berbeda departemen/divisi.

e. Pola Saluran Bebas (*All Channel*)

Pola jaringan saluran bebas merupakan suatu pengembangan dari model jaringan lingkaran, dimana tiga tingkatan dapat melakukan interaksi satu sama lain secara timbal balik dan tidak menitikberatkan satu individu sebagai sentralnya. Tidak ada batasan antartingkatan semua saluran komunikasi dan staf/bawahan bebas berinteraksi dengan pimpinan ataupun sebaliknya.

## 2.6 Media Online

Di Indonesia media *online* yang berhasil adalah media *online* yang sudah memanfaatkan keberadaan jaringan internet untuk keinginan dan kebutuhan khalayak dengan maksimal, tentunya hal ini sudah menjadi prinsip utama dalam menjalankan media online (Wendratama, 2017: 4)

## 2.7 Disabilitas

Menurut Pasal 1 UU No. 8/2016 disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

## 2.8 Difabel

Istilah difabel di Indonesia mulai muncul sejak dekade 1990-an yang merupakan kependekan dari *differently abled* sebagai istilah lain dari penyandang cacat yang dirasa stigmatis tutur Suharto (dalam Widinarsih, 2019: 7). Maftuhin (dalam Widinarsih, 2019: 7) mencontohkan bahwasannya individu difabel yang tidak memiliki kaki atau memiliki kaki yang tidak berfungsi optimal bukan tidak bisa berjalan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain, melainkan memiliki cara tersendiri untuk berpindah tempat yaitu dengan memanfaatkan kursi roda.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mana data terkumpul berbentuk kata-kata lisan, tulisan, tanda, gambar yang digunakan untuk menggambarkan realitas. Moleong (2003: 3) mengemukakan kualitatif memiliki arti sebagai sebuah prosedur penelitian maka data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan metode penelitian kualitatif ini, semua hal yang menjadi data seperti kata-kata lisan, tulisan dan dokumen bahan yang sudah diamati, disajikan dan digambarkan berikutnya akan ditelaah untuk mendapatkan makna. Menurut Sugiyono (2018: 347) metode kualitatif digunakan untuk meneliti objek yang ilmiah, dimana peneliti ditempatkan sebagai instrumen penting atau kunci, serta teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data dengan menggabungkan beberapa cara yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dari data yang terkumpul sebagian besar merupakan data kualitatif, analisis data bersifat induktif, hasil dari penelitian kualitatif sendiri bersifat untuk memahami, dari memahami makna, keunikan serta dapat mengkonstruksi fenomena dan menemukan hasil akhir sebuah hipotesis.

Menurut Sugiyono (2018: 24), metode penelitian pada intinya adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu, di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode studi deskriptif. Metode Studi Deskriptif adalah metode yang menggunakan teori-teori yang relevan dan ampuh yang dapat digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang sedang diteliti, serta sebagian dasarnya juga untuk memberi jawaban sementara untuk peneliti terhadap rumusan masalah yang disajikan atau hipotesis dan menyusun instrumen penelitian (Sugiyono, 2018: 320).

## 4. Hasil dan Pembahasan

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan dari atasan kepada bawahan (*downward communication*) dan komunikasi dari bawahan kepada atasan (*upward communication*) (Sylviani, 2019: 138). *Downward communication* yang biasa disampaikan oleh atasan kepada bawahan berupa intruksi, petunjuk mengenai pekerjaan dan penjelasan-penjelasan lain kepada bawahan. Sejalan dengan penjelasan tersebut, Effendy (2009: 112) menjelaskan bahwa komunikasi dari atas ke bawah dilakukan pimpinan kepada bawahan dalam bentuk instruksi, petunjuk, informasi maupun penjelasan kepada bawahan.

Contoh dari komunikasi vertikal ke bawah yang ada di Newsdifabel adalah intruksi untuk semua anggota tetap membuat berita secara *up to date* sesuai dengan situasi dan kondisi terkini. Instruksi yang demikian tentunya sejalan seperti yang disampaikan Wendratama, (2017) yang mana media *online* salah satu penyedia kebutuhan khalayak yang memanfaatkan jaringan internet yang tentu menjadi prinsip utama sebuah media *online*. Komunikasi vertikal ke bawah dilakukan pada saat rapat rutin organisasi dimana semua anggota hadir atau pada masa pandemi mengadakan *video conference* melalui *zoom*, dan disampaikan pula melalui grup *Whatsapp* dimana semua anggota ikut serta didalamnya. Sejalan dengan itu Liliweri (dalam Silviani, 2019: 107) bahwa salah satu tujuan komunikasi organisasi adalah masing-masing anggota dapat menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Kemudian kaitannya dengan kebutuhan difabel antar anggota yang berbeda-beda hal tersebut tidak menjadi hambatan bagi mereka berkomunikasi. Dari hasil wawancara dengan pimpinan organisasi didapatkan hasil bahwa semua dapat saling bekerja sama membentuk proses komunikasi agar dapat berjalan lancar.

Selain intruksi komunikasi dari atasan ke bawahan juga berupa ide-ide yang datang dari dari atasan melalui grup *Whatsapp* atau secara langsung, kerap kali datang mendadak karena biasanya terkait dengan ide yang muncul dan perlu dibicarakan dengan anggota lain. Informan ahli menjelaskan, penggunaan grup *Whatsapp* sangat efektif dalam komunikasi organisasi karena dalam akan lebih interaktif walaupun bahasa yang digunakan tidak formal. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Goldhaber (dalam Silviani, 2019: 98) bahwa komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran atau media yang digunakan agar dapat dipahami oleh semua anggota. Dalam penggunaan media *Whatsapp*. Goldhaber (dalam Silviani, 2019: 106-107) menjelaskan bahwa salah satu konsep kunci komunikasi organisasi adalah proses (*process*) yang berjalan secara terus menerus tiada henti sehingga dikatakan sebagai proses. Dengan menggunakan grup *Whatsapp* para anggota Newsdifabel dapat berkomunikasi dan mendapatkan respon meskipun tidak saling bertatap muka antar sama lain. Proses komunikasi melalui grup *Whatsapp* menurut Effendy (2009: 10) termasuk ke dalam proses komunikasi secara sekunder, dimana komunikator menggunakan media kedua (lambang adalah media pertama) agar dapat melancarkan proses komunikasinya kepada komunikan yang ada di tempat yang relatif jauh dan atau jumlahnya banyak.

Kemudian komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*) yang dilakukan biasanya berupa laporan, saran, pengaduan-pengaduan dan sebagainya kepada pimpinan (Effendy, 2009:112). Pada Newsdifabel, pimpinan membuka diri untuk segala koreksi dari bawahan karena beliau beranggapan bahwa ketika mengkoreksi seseorang maka siap juga dikoreksi namun tentunya masih dalam konteks kebaikan bersama demi mencapai tujuan Newsdifabel. Sikap pimpinan yang membuka diri ini dapat menjadikan roda organisasi akan berjalan baik karena menurut Silviani (2019: 138) apabila komunikasi hanya berjalan satu arah roda organisasi tidak akan berjalan baik . Keterbukaan yang dilakukan pimpinan adalah sebagai bentuk komunikasi dua arah (*two-way-traffic communication*).

Bentuk lain komunikasi ke atas juga bisa dalam berdiskusi dengan pimpinan seperti keterangan yang disampaikan Barra Annasir sebagai kepala editor Newsdifabel. Dalam mengerjakan instruksi dari pimpinan apabila menemui masalah atau hambatan, Barra mendiskusikannya dengan pimpinan dalam rangka mencari penyelesaian masalah. Sejalan dengan itu sesuai dengan yang dikatakan Effendy (2009:112) bahwa biasanya komunikasi ke atas (*upward communication*) berupa laporan, saran, pengaduan-pengaduan dan sebagainya

kepada pimpinan. Grup *Whatsapp* juga bisa digunakan sebagai media berdiskusi dan semua anggota melihat dan bisa memberi tanggapan terkait hal yang sedang didiskusikan. Komunikasi ke atas juga bisa berupa keresahan yang dialami anggota dan perlu dibicarakan dengan pimpinan. Hal tersebut juga sesuai dengan pemaparan Silviani (2019:138), dimana seorang pimpinan membutuhkan laporan dan tanggapan dari bawahan agar keputusan dan kebijakan organisasi yang diambil dapat sesuai dengan kebutuhan demi mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang berlangsung antar sesama anggota yang memiliki tingkatan yang sama dalam sebuah organisasi. Pada Newsdifabel, komunikasi horizontal antar anggota dapat langsung dilakukan contohnya dalam hal koordinasi mengenai pekerjaan yang akan dikerjakan bersama. Hal tersebut sejalan dengan yang dijelaskan Ruliana (2014: 97) yang mana salah satu fungsi dari komunikasi horizontal adalah berkoordinasi mengenai tugas. Komunikasi juga bersifat informal karena dipengaruhi juga oleh suasana kekeluargaan yang terbangun di Newsdifabel ini. Terbangunnya suasana kekeluargaan juga menjadi salah satu aspek yang dihasilkan oleh komunikasi horizontal dimana menurut Ruliana (2014: 97) komunikasi horizontal berfungsi dalam membina hubungan antar anggota melalui kegiatan bersama.

Sejalan dengan yang diungkapkan Silviani (2019: 138) salah satu sifat dalam komunikasi horizontal adalah lebih santai dibandingkan dengan komunikasi vertikal karena individu yang berkomunikasi memiliki jabatan setingkat. Pada saat melakukan observasi, peneliti melihat para anggota tidak sungkan untuk mengatakan sesuatu yang lucu agar suasana tidak terlalu serius.

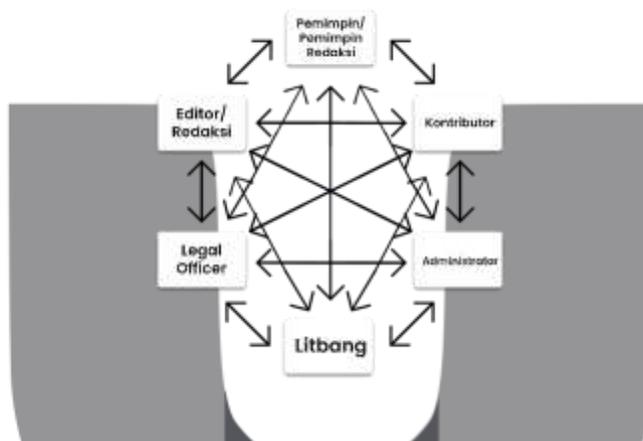
Goldhaber (dalam Silviani, 2019: 98) salah satu perspektif komunikasi organisasi adalah melibakan pesan dan saluran, tujuan arah dan media yang mana sebagian besar anggota Newsdifabel memiliki cara komunikasi tersendiri menyesuaikan dengan kebutuhan khusus yang dimiliki masing-masing anggota. Cara berkomunikasi antara disabilitas netra dan disabilitas rungu juga unik, karena mereka menggunakan *smartphone* sebagai perantara. Dengan cara disabilitas rungu akan mengetikkan sesuatu pada *smartphone* kemudian disabilitas netra akan membunyikan audio dari teks yang diketik lalu dibalas lagi dan seterusnya.

Selain itu selama pandemi Newsdifabel dalam berkomunikasi memanfaatkan grup *Whatsapp* sebagai media. Penggunaan grup *Whatsapp* termasuk ke dalam proses komunikasi secara sekunder merujuk kepada yang dijelaskan oleh Effendy (2009:10) dimana penggunaan media kedua (setelah lisan) oleh komunikator agar dapat melancarkan proses komunikasi kepada komunikan yang berada di tempat yang relatif jauh dan atau jumlahnya yang banyak.

Pola komunikasi yang didalam satu organisasi adalah bagaimana pesan termasuk aliran informasi dan instruksi disampaikan secara detil atau rinci Ruliana (2014:80). Setelah diketahui aliran komunikasi yang ada di Newsdifabel, kemudian peneliti menggambarkan komunikasi yang terjadi pada newsdifabel ke dalam pola komunikasi organisasi. Penggambaran ini berguna untuk memperlihatkan secara lebih jelas mengenai alur komunikasi yang sesungguhnya terjadi pada Newsdifabel dalam berorganisasi.

Berdasarkan penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara dan teknik observasi untuk melihat pola komunikasi yang terjadi pada Newsdifabel. Peneliti mendapati hasil bahwa dalam berorganisasi, Newsdifabel menerapkan pola komunikasi organisasi saluran bebas (*allchannel*).

Berdasarkan penjelasan dari informan utama bahwa yang mereka bangun adalah sebuah keluarga besar yang berarti tidak menerapkan sistem pimpinan dan anak buah, hal tersebut menjadikan pola komunikasi yang berjalan bebas dengan siapapun yang ada didalam organisasi. Melalui penjelasan tersebut dapat dikatakan sesuai dengan yang disampaikan Ruliana (2014:80) dimana pola saluran bebas merupakan suatu model dimana tiga atau lebih tingkatan dapat melakukan interaksi satu sama lain secara timbal baik dan tidak menitikberatkan satu individu sebagai sentralnya. Komunikasi yang berjalan di organisasi berlangsung secara terbuka dan bebas yang mana dalam penerapannya semua anggota bebas memberikan pendapat dan masukan selagi pembahsan yang dilakukan adalah demi mencapai tujuan organisasi. Selain itu, komunikasi berlangsung dimana semua anggota dapat berkomunikasi dengan anggota lain tanpa memandang jabatan pada struktur yang ada, sehingga muncul keterbukaan dan kebebasan untuk semuanya memberikan umpan balik dalam berkomunikasi. Seperti yang diungkapkan Silviani (2019: 138) dimana roda organisasi akan berjalan baik apabila didalamnya komunikasi berjalan dua arah (*two way communication*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penggambaran dibawah yang menggambarkan pola saluran bebas didalam Newsdifabel.



Tanda ( ) menjelaskan komunikasi dua arah yang terjadi, antar divisi-divisi yang ada di Newsdifabel termasuk juga pimpinan didalamnya. Berdasarkan gambar diatas, dapat terlihat jelas pola komunikasi yang terjadi pada Newsdifabel yang melibatkan keseluruhan anggota. Anggota bebas berkomunikasi dengan anggota lainnya tanpa ada batas tingkatan jabatan di dalam struktur organisasi.hal tersebut sejalan dengan teori tentang pola saluran bebas (*all channel*). Ruliana (2014: 81) menjelaskan bahwa pola saluran bebas adalah pola yang tidak memiliki batasan pada antar tingkatan yang dan semua dapat dengan bebas berinteraksi dari staf/bawahan sampai pimpinan/atasan dan sebaliknya. Pola saluran bebas tidak menitikberatkan kepada satu individu yang berperan sebagai sentral menjadikan tiga tingkatan atau lebih dapat saling berinteraksi satu sama lain. Ciri khas dari pola komunikasi saluran bebas adalah semua pihak didalam organisasi dapat berkomunikasi secara dua arah dan semua anggota dapat terlibat dalam proses komunikasi. Penjelasan tersebut sesuai dengan yang disampaikan Ruliana (2014:90) bahwa komunikasi *all channel* komunikasi yang terjadi antar pihak berlangsung dua arah yang melibatkan semua anggota dalam organisasi.

Pola komunikasi saluran bebas memiliki kaitan dengan tujuan organisasi yang menjadikan Newsdifabel sebagai wadah untuk memberdayakan teman-teman disabilitas sehingga tidak ada konsep pimpinan dan anak buah didalamnya, struktur yang ada hanya untuk mengatur agar kepengurusan menjadi jelas seperti menurut Abdullah (dalam Silviani, 2019: 97) salah satu ciri komunikasi organisasi diantaranya adalah struktur yang jelas. Dengan tujuan tersebut pimpinan terbuka untuk melakukan interaksi dengan semuanya, beliau terbuka akan kritik dan saran dan sudah menjadi resiko dari sistem terbuka akan selalu ada perbedaan pendapat. Namun selama itu demi kebaikan Newsdifabel maka semuanya harus terima akan ide-ide yang disampaikan termasuk kritik yang disampaikan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penerapan pola komunikasi saluran bebas (*all channel*) sangat tepat, yang mengizinkan untuk semua anggota mengungkapkan ide, gagasan, koordinasi maupun kritik kepada semua anggota sesuai dengan konteks tujuan newsdifabel, yang menurut Liliweri (Silviani, 2019:107) menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat merupakan salah satu tujuan komunikasi organisasi. Selain itu, di dukung juga dengan jumlah anggota yang relatif kecil pola saluran bebas (*all channel*) berguna juga sebagai cara untuk mempertahankan semangat dan memperhatikan dengan seksama respon dari anggota dan menjadikannya lebih terikat satu sama lain. Seperti yang disampaikan Goldhaber (dalam Silviani, 2019: 16) yang salah satu konsep kunci dari komunikasi organisasi adalah keadaan saling tergantung (*interdependence*) dimana antar bagian di sebuah organisasi memiliki ketegantungan satu dengan lainnya.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai komunikasi internal dan pola komunikasi organisasi pada Newsdifabel.com, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Komunikasi internal yang terjadi pada newsdifabel berjalan lancar walaupun sebagian besar anggota merupakan difabel. Komunikasi vertikal biasa terjadi pada saat rapat rutin diadakan bisa berupa instruksi dari atasan dan dari bawahan biasa terjadi diskusi atau pemecahan masalah di lapangan yang dihadapi oleh jajaran newsdifabel.com. Selain melalui rapat rutin yang diadakan, intruksi maupun ide-ide juga bisa disampaikan melalui grup *Whatsapp* sebagai sarana untuk berkomunikasi. Terlebih dimasa pandemi dimana frekuensi pertemuan tatap muka menjadi sangat terbatas menjadikan adanya grup *Whatsapp* menjadi lebih krusial sebagai media komunikasi. Komunikasi horizontal yang terjadi dapat langsung dilakukan antar sesama anggota. Komunikasi bersifat informal karena suasana kekeluargaan yang terbangun, menjadikan komunikasi yang terjadi menjadi lebih santai walaupun menyangkut soal pekerjaan di organisasi.

Pola komunikasi yang terjadi pada newsdifabel.com berlangsung terbuka dan bebas (*all channel*), dimana semua anggota dari semua tingkatan struktur dapat saling berinteraksi satu sama lain tanpa ada batasan. Dengan pola seperti ini, pesan yang disampaikan dapat langsung mendapatkan respon sesegera mungkin terutama hubungannya dengan pekerjaan organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

## Referensi

### BUKU

- Arikunto, Syharsimi. (1998). Prodsedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.  
Cangara. H. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Effendy, Onong Uchana. (2009). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Eriyanto. (2004). Analisis Framing. Yogyakarta : LkiS.
- Moleong, Lexy J. (2003). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pujileksono, Sugeng (2015). Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Ruliana, Poppy (2014). Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Pers.
- Silviani, Irene (2019). Komunikasi Organisasi. Surabaya: PT Scorpindo Media Pustaka
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Stephen W. Littlejohn, Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). THEORIES OF HUMAN COMMUNICATION Eleventh Edition. In Waveland Press, Inc. (11th ed., Vol. 53, Issue 95). Waveland Press, Inc.
- Wendratama, E. (2017) Jurnalisme Online, Yogyakarta: PT Benteng Pustaka.

## JURNAL

- Adawiyah, P.R (2017) Persepsi Penyandang Difabel A (Tuna Netra) Terhadap Pentingnya Pelatihan Pemilih Pemula Di Kabupaten Banyuwangi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Haller, B (1999). News Coverage of Disability Issues: *Final Report for The Center An Accesible Society*. S. Diego: Center for an Accessible Society.
- Marulitua, B.A Komodifikasi, Disabilitas, dan Televisi. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Setyawan, A (2019) Komunikasi Antar Pribadi Non Verbal Penyandang Disabiliyas di Deaf Finger Talk. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Wahyuni, Dinar (2019). Peluang dan Tantangan Penyandang Disabilitas di Dunia Kerja. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.