

# Jaringan Komunikasi di The Piano Institute Surabaya

Michelle Pangestu, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*mimifikom@gmail.com*

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya. Jaringan komunikasi dilihat dari tiga aspek, yaitu jaringan komunikasi, pola komunikasi, dan peranan di dalam jaringan komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik wawancara mendalam pada sembilan orang informan. Analisis data menggunakan program komputer QSR NVivo 11. Hasil penelitian menunjukkan jaringan komunikasi yang terjadi adalah formal dan informal, pola komunikasi yang ada adalah pola huruf "Y", pola lingkaran, dan pola semua arah, sedangkan peranan dalam jaringan komunikasi antara lain *klik*, *opinion leader*, dan *cosmopolite*.

**Kata Kunci:** Jaringan Komunikasi, Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, The Piano Institute.

## Pendahuluan

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam hubungan manusia, baik antar individu maupun yang berada dalam organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan berhasil. "Organisasi merupakan suatu sistem sosial yang mapan dari sekelompok individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama melalui jenjang hierarki dengan adanya pembagian kerja" (Soemirat, Ardianto, Suminar, 1999, p.3). Di dalam sebuah organisasi tersusun bagian-bagian di dalamnya. Oleh sebab itu diperlukan untuk melihat jaringan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

"Jaringan komunikasi dalam organisasi sangatlah penting. Dimana jaringan komunikasi merupakan pertukaran pesan diantara sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tersebut. Pertukaran pesan ini melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi" (Muhammad, 2007, p.102). Melalui jaringan komunikasi, dapat dilihat jalur komunikasi antara publik internal organisasi yang sangat dapat membantu melihat keefisienan komunikasi organisasi.

Peneliti melihat salah satu organisasi yang menarik untuk dilihat jaringan komunikasinya adalah The Piano Institute. The Piano Institute (TPI) merupakan

perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan sekolah musik yang berdomisili di Surabaya. TPI telah berdiri sejak tahun 2012 dan merupakan salah satu sekolah musik terbesar dengan susunan organisasi yang jelas di Surabaya dengan jumlah sebanyak 13 karyawan didalamnya.

Peneliti telah sedikit mengamati bagaimana perusahaan tersebut berjalan. Peneliti menemukan beberapa fenomena komunikasi yang terjadi di TPI, antara lain fenomena komunikasi dimana di dalam perusahaan seringkali terdapat desas-desus yang tersebar. Seperti misalnya adanya desas-desus mengenai ijin perusahaan yang memperkenankan *teacher* membagi informasi kontak dengan para orangtua murid. Peraturan tersebut tidak disampaikan secara resmi pada saat *meeting* perusahaan, namun adanya salah satu *teacher* yang bercerita pengalamannya kepada *teacher* yang lain, sehingga *teacher* yang lain memahami hal tersebut sebagai peraturan resmi perusahaan. Kesalahpahaman pun terjadi dimana atasan yang mulai melihat jalur komunikasi yang seharusnya terjadi antar orangtua murid dan pihak administrasi sering terjadi ketidakcocokan sehingga persoalan tersebut diluruskan pada *meeting* bulanan untuk seluruh staf. Atasan menegaskan selama hal-hal yang berkaitan dengan peraturan tidak disampaikan secara resmi pada *meeting* maka seluruh staf diharapkan tidak memberlakukan “peraturan mereka sendiri”. Kasus lainnya terjadi pada desas-desus yang mengatakan bahwa pada tanggal merah, perhitungan *salary teacher* pada hari tersebut tetap dibayarkan, namun belum terdapat konfirmasi yang jelas pada peraturan tersebut sehingga terjadi kesalahpahaman antara staf keuangan yang salah menghitung *salary teacher* pada akhir bulan. Hal-hal seperti itu sangat berkaitan dengan jaringan komunikasi yang berlangsung di perusahaan, apakah memiliki jaringan komunikasi secara formal dimana setiap informasinya berpusat pada informasi dari atasan dan memiliki batasan komunikasi sesuai dengan struktur hirarki yang ada, atau informal dimana penyebaran informasi cenderung melalui saluran *grapevine* (desas-desus). Fenomena lainnya yang terjadi di The Piano Institute adalah terbentuknya *small group* (kelompok kecil) antar para stafnya. Dimana para staf *full timer* baik sebagai staf administrasi, *teacher*, ataupun staf keuangan yang mengikuti jam kantor perusahaan membentuk *small group* terlepas dari karyawan The Piano Institute yang lain.

Sebelum melaksanakan penelitian lebih lanjut, peneliti terlebih dahulu melakukan penelusuran terhadap hasil-hasil penelitian serupa mengenai jaringan komunikasi. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Herlina Tri Cahyani (2007), dalam penelitiannya “Jaringan Komunikasi Pedagang Emas Pasar Kepanjen Tentang Informasi Harga Emas Terbaru”, temuan yang didapat adalah pola jaringan roda dan Y, serta terdapat peranan *opinion leader*, *gate keeper*, *cosmopolite*, *bridge*, dan *isolate*. Sedangkan Amalia Febri Anditasari dalam penelitiannya yang berjudul “Pola Jaringan Komunikasi pada Anggota Asrama Ikatan Siswa dan Mahasiswa Madura (ISMA) di Malang” menunjukkan hasil pola komunikasi rantai, roda, dan jala, serta terdapat peranan *star*, *klik*, *isolate*, dan *cosmopolite*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dijabarkan peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai jaringan komunikasi. Namun, penelitian ini akan dilakukan pada sekolah musik The Piano Institute.

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan fenomena komunikasi yang terjadi dalam kawasan internal organisasi. Masalah komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan menyebabkan hambatan hambatan dalam kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, berdasarkan fenomena di atas, peneliti merasa tertarik untuk mencari tahu jaringan, pola komunikasi dan peran-peran yang ada dalam The Piano Institute. Bagaimana jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya?

## Tinjauan Pustaka

### Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi dalam organisasi yang bersifat formal maupun informal yang berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. (Mulyana, 2009, p.13). Komunikasi organisasi melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi, dan adakalanya komunikasi publik dengan melibatkan komunikasi formal yang menurut struktur organisasi, yakni komunikasi keatas, komunikasi kebawah, komunikasi lateral dan komunikasi horizontal. (Mulyana, 2009, p.13).

Sedangkan menurut Miller (2003, p.1), *“an organization involves a social collectivity (or a group of people) in which activities are coordinated in order to achieve both individuals and collective goals”* (sebuah organisasi melibatkan kolektivitas sosial atau sekelompok orang dimana aktivitasnya terkoordinasi dalam rangka mencapai tujuan-tujuan individu maupun tujuan-tujuan kelompok).

Dalam komunikasi organisasi terdapat dua pendekatan besar, yaitu *founding approach* dan *contemporary approach*. Masing-masing terbagi menjadi tiga bagian, *founding approach* yang berisi 1) *Classical Approach*, 2) *Human Relations Approach*, dan 3) *Human Resources Approach*. Sedangkan *contemporary approach* terbagi menjadi 1) *System Approach*, 2) *Cultural Approach*, serta 3) *Critical Approach*. (Miller, 2009, p. 13-14)

### Pola Komunikasi

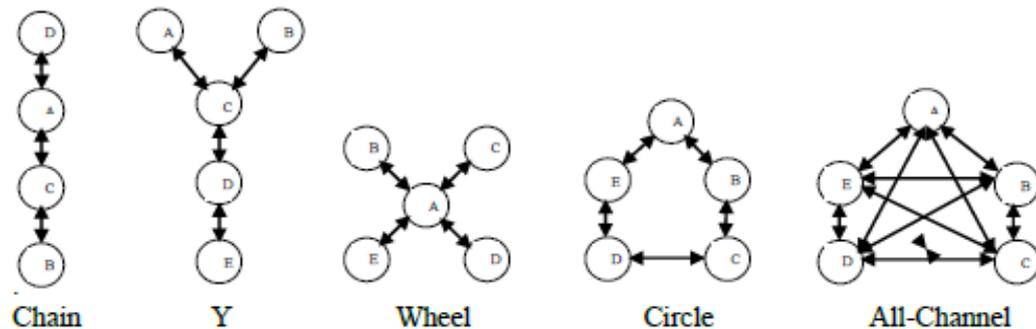
“Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami” (Djamarah, 2004, p.1).

“Dimensi pola komunikasi terdiri dari dua macam, yaitu pola yang berorientasi pada konsep dan pola yang berorientasi pada sosial yang mempunyai arah hubungan yang berlainan” (Sunarto, 2006, p.1).

Tubbs dan Moss mengatakan bahwa “pola komunikasi atau hubungan itu dapat dicirikan oleh : komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi atau kepatuhan dengan

kepatuhan” (Tubbs, Moss, 2001, p.26). Disini terlihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki.

Deskripsi pola komunikasi menurut Lunenberg (2011, p. 2-3), dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Pola Komunikasi

Dalam penelitian ini, deskripsi pola komunikasi dimengerti sebagaimana yang dikutip dari pendapat dalam jurnal Lunenberg (2011, p. 2-3), bahwa pola komunikasi dibedakan menjadi 5 : 1) pola rantai, 2) pola y, 3) pola roda, 4) pola lingkaran, dan 5) pola semua arah. Pola komunikasi antara atasan dan karyawan The Piano Institute akan digambarkan menurut teori di atas, bagaimana proses komunikasi jarak jauh yang dilakukan dalam sekolah musik tersebut.

### Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi pada organisasi perusahaan dipandang menarik untuk dikemukakan karena perusahaan adalah suatu organisasi yang terdiri dari suatu kumpulan atau sistem individu-individu yang pada umumnya berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui hierarki kepangkatan dan pembagian kerja. (Suprpto, 2011, p.105)

“Organisasi terdiri dari orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu yang saling bertukar pesan satu sama lain. Pertukaran pesan ini melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi” (Muhammad, 2007, p.102). Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua atau tiga orang, atau mungkin lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi besar menunjukkan bahwa distribusi peranan jaringan penting untuk keefisienan berfungsinya organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan (Pace dan Faules, 2006).

### *Jaringan Komunikasi Formal*

Jaringan komunikasi formal sangat menyerupai struktur organisasi. Ada saluran-saluran formal melalui mana komunikasi mengalir. Misalnya, seorang pegawai hanya dapat berkomunikasi dengan manajer umum melalui pengawasnya langsung. Prosedur demikian melindungi administrator tingkat atas dari informasi yang tidak diperlukan dan menguatkan struktur kekuasaan” (Moekijat, 1993, p.73).

### *Jaringan Komunikasi Informal*

“Komunikasi informal ini terjadi di luar saluran-saluran yang telah ditentukan, dan paling sering dilakukan dalam interaksi tatap muka atau dengan telepon. Komunikasi informal ini dapat berhubungan dengan tugas atau dengan kemasyarakatan. *Grapevine* dapat digunakan oleh manajemen puncak untuk membuat pengumuman-pengumuman tidak resmi” (Moekijat, 1993, p. 73).

### **Peran-Peran dalam Jaringan Komunikasi**

“Jaringan komunikasi adalah pertukaran pesan di antara sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Pertukaran pesan ini melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi” (Muhammad, 2007, p. 102). Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua atau tiga orang, atau mungkin lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Beberapa penelitian mengenai jaringan komunikasi dalam organisasi besar menunjukkan bahwa distribusi peranan jaringan penting untuk keefisienan berfungsinya organisasi (Pace dan Faules, 2000). Berikut merupakan penjabaran lebih lengkap mengenai jaringan komunikasi yang memiliki tujuh peranan, yaitu sebagai berikut :

1. *Klik* adalah sebuah kelompok individu yang paling sedikit separuh dari kontakannya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya. *Klik* akan terbentuk bila lebih dari separuh komunikasi anggota-anggotanya adalah komunikasi dengan sesama anggota.
2. *Opinion Leader* adalah pimpinan informal dalam organisasi. Mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam organisasi namun membimbing serta berpengaruh terhadap tingkah laku dan keputusan anggota organisasi.
3. *Gate Keepers* adalah individu yang mengontrol arus informasi diantara anggota organisasi. *Gate keepers* memiliki kewenangan dalam memutuskan apakah sebuah informasi penting atau tidak.
4. *Cosmopolites* adalah individu yang menghubungkan organisasi dengan publik eksternal atau lingkungannya. Mereka ini mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberi informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu.
5. *Bridge* adalah anggota kelompok atau klik dalam satu organisasi yang menghubungkan kelompok itu dengan anggota kelompok lainnya. Biasanya individu yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan komunikasi antara kelompok satu dengan kelompok lainnya.

6. *Liaison* memiliki peran yang hampir sama dengan *bridge* tetapi merupakan individu sendiri yang bukan anggota dari suatu kelompok, namun menghubungkan antara kelompok yang satu dengan lainnya.
7. *Isolate* adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya. Mereka hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya.

## Metode

### Konseptualisasi Penelitian

Definisi konseptual yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini jaringan komunikasi adalah pertukaran pesan diantara sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Pertukaran pesan ini melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. Dimana dalam jaringan komunikasi terdapat tujuh peran, yaitu *klik*, *opinion leader*, *cosmopolite*, *gate keepers*, *bridge*, *liaison*, dan *isolate*.

Metode yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Yin (2008) dalam bukunya *Studi Kasus : Desain & Metode*, mengungkapkan “metode studi kasus memiliki kelebihan dan lebih cocok untuk penelitian yang menjawab pertanyaan ‘bagaimana’ atau ‘mengapa’ yang akan diarahkan ke serangkaian peristiwa kontemporer, dimana penelitiannya hanya memiliki peluang yang kecil sekali atau tak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut” (Yin, 2008, p. 13). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana jaringan komunikasi yang ada di The Piano Institute, pola komunikasi yang terjadi, serta peran apa saja yang terdapat di dalam The Piano Institute.

### Subjek Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh anggota dari The Piano Institute Surabaya yang terdiri atas sembilan orang informan yaitu direktur TPI, *executive manager*, staf administrasi dan keuangan, serta para *teachers* The Piano Institute Surabaya.

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistemik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 1988). Data penelitian komunikasi kualitatif pada umumnya berupa informasi kategori yang substantive yang sulit dinumerasikan. Secara garis besar, data dalam penelitian komunikasi kualitatif dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu data yang diperoleh dari *interview*, dari observasi, dan data yang berupa dokumen (Pawito, 2007). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan wawancara mendalam dan observasi sebagai teknik pengumpulan data.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Menurut Sugiyono (2010), sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan dalam penelitian. Karena penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh peneliti adalah *purposive sample* (sampel bertujuan). Penelitian ini menggunakan unit analisis berupa individu, informan dari penelitian ini antara lain :

1. Direktur The Piano Institute (CT)  
Keterangan : Pemilik TPI
2. *Executive Manager* TPI (VP)  
Keterangan : VP sudah bekerja di TPI sejak 2013. VP menjadi *partner* diskusi CT dalam menentukan kebijakan dan keputusan perusahaan,
3. *Teachers*  
Keterangan : sebagian besar staf dari The Piano Institute Surabaya menjabat sebagai *teacher* dengan merangkap sebagian tugas yang lain seperti : menjadi *full timer* di TPI dan tim *social media* TPI.
4. Staff Administrasi dan Keuangan  
Keterangan : terdapat staf administrasi dan keuangan serta staf *full timer* yang memiliki jam kerja *office hour* di TPI, yaitu pk. 09.00 – 17.30 WIB sehingga merupakan anggota yang terus berjaga (*standby*) di kantor TPI.

### *Analisis Data*

Analisis data kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain” (Moleong, 2006, p. 248).

## **Temuan Data**

Untuk mengumpulkan data-data yang diinginkan, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Di bawah ini akan dipaparkan mengenai data-data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari sembilan staf The Piano Institute Surabaya.

### **Catherine Tanujaya**

Catherine Tanujaya adalah direktur The Piano Institute Surabaya. Catherine membuka sekolah musik The Piano Institute dengan *background* pendidikan *Bachelor of Music* yang ditempuhnya di *Sydney Conservatorium*. Catherine menjadi *key* informan dalam penelitian ini, karena Catherine merupakan direktur sekaligus menjadi bagian dari tim utama dalam perusahaan ini. Catherine bertugas memimpin dan mengatur jalannya perusahaan yang terbagi menjadi beberapa divisi.

### **Veronica Prasetyo**

Veronica Prasetyo menjabat sebagai *executive manager* The Piano Institute. Veronica telah lulus jenjang S1 jurusan Ilmu Komunikasi, program komunikasi korporat dari Universitas Airlangga, Surabaya. Veronica menjadi *key informan* dalam penelitian ini, karena Veronica merupakan bagian dari perusahaan dan memegang peranan penting di dalamnya. Veronica dapat dibilang menjadi pengganti Catherine selama Catherine harus berada di Australia sehingga tugas yang dilakukan Veronica cukup banyak.

### **Christine Linardi**

Christine Linardi merupakan salah satu *teacher* The Piano Institute Surabaya. Christine menjadi *key informan* dalam penelitian ini, karena Christine merupakan anggota yang paling senior di TPI dan telah bergabung sebagai staf sejak awal mula dibangunnya perusahaan di tahun 2012. Di dalam perusahaan, Christine bertugas untuk mengajar para murid di *main campus* (Dharmahasada) dan *West Campus* (SNA West).

### **Felicia Setyono**

Felicia Setyono merupakan *teacher* merangkap sebagai *social media coordinator* The Piano Institute. Felicia menjadi *key informan* dalam penelitian ini karena kontribusi Felicia di dalam perusahaan cukup besar. Selain mengajar, Felicia juga bertugas mengunduh kegiatan-kegiatan penting TPI di setiap *social media* yang ada, yaitu *website, facebook, twitter, dan instagram*.

### **Stephanie Gozalie**

Stephanie Gozalie adalah *teacher* di The Piano Institute. Stephanie menjadi informan dalam penelitian ini. Di TPI Stephanie merupakan salah satu *teacher* dengan jumlah murid terbanyak. Peran Stephanie di TPI penting, mengingat jumlah muridnya yang tidak sedikit tentu berpengaruh pada jalannya perusahaan.

### **Jessica Suhud**

Jessica Suhud adalah salah satu *teacher* The Piano Institute Surabaya. Jessica menjadi *key informan* dalam penelitian ini. Selain perannya sebagai *teacher*, Jessica juga menjadi *South Campus* (SNA Waru) *coordinator*. Tugas Jessica di TPI adalah mengajar murid serta menjadi koordinator pengurus dan wali TPI dengan sekolah SNA yang berada di Waru. Jessica menjadi pihak TPI yang berhadapan dengan pihak SNA untuk mengurus segala keperluan yang berkaitan antara TPI dan SNA.

### **Gersom Albert**

Gersom Albert adalah *full time teacher* di The Piano Institute. Gersom menjadi *key informan* dalam penelitian ini karena selain mengajar, Gersom juga banyak terlibat dalam kegiatan TPI. Di TPI, Gersom juga ditugaskan untuk menjalankan “anak brand” The Piano Institute, yaitu “Little Maestro”. Selain itu Gersom juga menjalankan tugas sebagai *social media team* dan juga *design division*.

**Lailia Wulandaria**

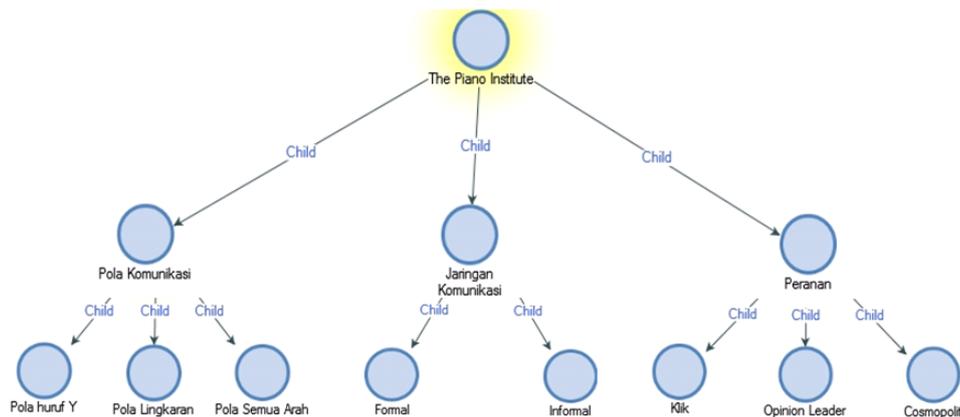
Lailia Wulandaria (Lia) adalah staf The Piano Institute dalam bagian *administrator & scheduling*. Lia menjadi *key informan* dalam penelitian ini, karena Lia bekerja *full time* di perusahaan. Tugas Lia di TPI adalah mengurus segala data siswa yang ada di TPI serta data staf lain. Lia juga bertugas untuk mengatur jadwal *lesson* setiap murid dan mencocokkannya dengan jadwal *teacher*.

**Raelda Eka Cipta**

Raelda Eka (Elda) adalah staf keuangan di The Piano Institute Surabaya. Elda merupakan *key informan* dalam penelitian ini. Elda memiliki jam kerja *full time* dan bertugas sebagai staf keuangan. Tugas yang dijalankan Elda adalah menarik *lesson fee* setiap murid sebelum tanggal 15 setiap bulannya, serta menarik denda apabila orangtua murid terlambat membayar *lesson fee*. Selain *lesson fee*, Elda juga bertugas untuk mencatat, menarik pembayaran, dan menyetok buku-buku atau *merchandise* lain (seperti cd musik klasik / kaos seragam TPI) yang dijual di TPI. Elda juga bertanggung jawab membuat laporan keuangan (pemasukan dan pengeluaran) TPI setiap bulannya.

**Analisis dan Interpretasi**

Berhubungan dengan temuan data dan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, peneliti akan melakukan analisis dan interpretasi data mengenai bagaimana jaringan komunikasi di The Piano Institute Surabaya. Berikut merupakan bagan jaringan komunikasi di The Piano Institute melalui visualisasi pengolahan QSR NVivo 11 sebagai berikut.



Bagan 1. Jaringan Komunikasi di The Piano Institute

Dalam bagan ini menggambarkan dalam perusahaan TPI, jaringan komunikasi yang ada terjadi secara formal dan informal, pola komunikasi dalam koordinasi

kerjanya antara lain : pola huruf “Y”, pola lingkaran, dan pola semua arah, sedangkan peranannya terdapat *klik*, *opinion leader*, dan *cosmopolit*.

### Jaringan Komunikasi

Dari hasil penelitian ini, peneliti menemukan bahwa jaringan komunikasi yang terjadi di The Piano Institute adalah formal dan informal. Hal ini disimpulkan dari hasil wawancara peneliti dengan para informan yang membuktikan bahwa jaringan komunikasi formal berdasarkan : pernyataan penyampaian informasi melalui *meeting* atau media resmi perusahaan, dan setiap pemberitaan yang tersebar di kalangan perusahaan akan diterima sebagai informasi apabila dinyatakan resmi oleh atasan. Ditemukan dalam hasil wawancara bahwa desas-desus tetap tersebar namun para staf tidak menanggapi hal tersebut sebagai informasi resmi. Sedangkan jaringan komunikasi informal dapat dilihat dari aliran komunikasi yang bebas serta penyampaian tugas.

### Pola Komunikasi

Pola komunikasi yang terjadi di The Piano Institute yakni antara lain pola huruf “Y” dimana para staf dan karyawan memiliki inisiatif dalam melaporkan kegiatan kerja perusahaan, pola lingkaran dimana perhatian koordinasi kerja lebih berfokus pada si pemberi koordinasi, dan pola semua arah yang dimana baik atasan maupun karyawan dapat berkomunikasi secara timbal-balik dan masing-masing anggota memiliki wewenang untuk berkomunikasi secara bebas dengan anggota lainnya. Hal ini ditemukan peneliti dari hasil wawancara dengan para informan, bahwa pola komunikasi seperti di atas terbentuk karena jumlah staf yang tidak begitu banyak, yaitu hanya 9 anggota sehingga suasana yang dibangun dalam kondisi kerjapun diberlakukan pola komunikasi yang bebas. Selain itu yang mendasari bahwa setiap anggota memiliki wewenang untuk menyampaikan dan mendengar pesan secara timbal-balik dikarenakan atasan menginginkan setiap karyawan merasa menjadi sebuah bagian dari “tim” The Piano Institute yang masing-masing anggotanya memiliki peranan yang besar bagi kemajuan perusahaan.

### Peranan Komunikasi

Peranan dalam jaringan komunikasi yang terdapat di The Piano Institute. Peranan yang terdapat di dalam The Piano Institute Surabaya antara lain, *klik*, *opinion leader*, dan *cosmopolite*. Yang dimaksudkan dengan *klik* adalah kelompok yang terdapat di dalam perusahaan. Peneliti menemukan dalam hasil wawancara bahwa telah terbentuk sebuah kelompok kecil di dalam perusahaan yang beranggotakan 3 (tiga) informan, yaitu Informan 7 (GA), Informan 8 (LW), dan Informan 9 (RE). *Klik* ini terbentuk dikarenakan ketiga informan tersebut memiliki 1 kondisi yang sama, yaitu ketiganya merupakan pekerja *full timer* di The Piano Institute, artinya mereka bertiga memiliki jam kerja yang sesuai dengan jam operasional perusahaan, sedangkan staf yang lain tidak harus selalu berada di kantor. Ketiga informan yang telah disebutkan di atas bertanggungjawab penuh pada kondisi perusahaan sesuai dengan *jobdesc* mereka masing-masing, yaitu GA selaku *teacher & full timer*, LW selaku *admin, scheduling & marketing*, dan RE selaku *finance administrator*. Sedangkan *Opinion Leader* yang terdapat di dalam

perusahaan antara lain FS, GA, dan CL. Ketiganya merupakan staf yang dipandang sebagai pemimpin pendapat oleh anggota lainnya. FS merupakan seorang *teacher* yang kritis dalam menanggapi dan memperhatikan suasana sekolah musik sehingga sering memberikan masukan. GA adalah *teacher full time* yang sering memberikan pendapat dikarenakan GA banyak memiliki pengetahuan mengenai kondisi kantor dan sering langsung berhadapan dengan direktur TPI. Sedangkan CL merupakan *teacher* yang paling senior di The Piano Institute. CL sering dimintai pendapat dikarenakan mengetahui sejarah awal TPI pada masa pendiriannya hingga masa sekarang ini.

*Cosmopolite* merupakan peran yang melakukan tugas untuk menghubungkan The Piano Institute dengan lingkungan sekitar seperti *parents* murid, sekolah musik lain, media, dll. Pada peranan ini ditemukan dalam hasil wawancara bahwa informan yang menjadi *cosmopolite* sebanyak 4 orang, yaitu CT, VP, JS, dan CL. Keempatnya melakukan tugas menjaga hubungan TPI dengan pihak luar seperti musisi dari luar negeri, *partner* kerja perusahaan yaitu SNA (*Singapore National Academy*), dan media untuk meliput kegiatan yang diselenggarakan oleh The Piano Institute.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa penelitian ‘Jaringan Komunikasi The Piano Institute Surabaya’ dapat dibagi ke dalam 3 kategorisasi, yaitu jaringan komunikasi (formal dan informal), pola komunikasi (pola rantai, pola huruf “Y”, pola lingkaran, pola roda, dan pola semua arah), dan peranan dalam jaringan komunikasi (*klik, opinion leader, gate keepers, bridge, liaison, cosmopolit, isolate*). Dari hasil penelitian ini, peneliti menemukan bahwa jaringan komunikasi yang terjadi di The Piano Institute adalah formal dan informal. Pola komunikasi yang terjadi di The Piano Institute yakni antara lain pola huruf “Y” dimana para staf dan karyawan memiliki inisiatif dalam melaporkan kegiatan kerja perusahaan, pola lingkaran dimana perhatian koordinasi kerja lebih berfokus pada si pemberi koordinasi, dan pola semua arah yang dimana baik atasan maupun karyawan dapat berkomunikasi secara timbal-balik dan masing-masing anggota memiliki wewenang untuk berkomunikasi secara bebas dengan anggota lainnya. Sedangkan peranan dalam jaringan komunikasi yang terdapat di The Piano Institute Surabaya antara lain, *klik, opinion leader, dan cosmopolite*.

## Daftar Referensi

- Effendy, O, U. (2002). *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Lunenberg, F. C. (2011). Network Patterns and Analysis: Underused Sources to Improve Communication Effectiveness. *National Forum of Educational Administration and Supervision Journal*, 28 (4), 2-3.

- Miles, Matthew & Michael H. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Miller, K. (2009). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. USA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Moekijat, Drs. (1993). *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Rev. ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pace, R. Wayne & Faules, Don F. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stewart L. Tubbs-Sylvia M. (2001). *Human Communication*. Bandung : Remaja rosda karya.
- Wofford, J. C., Gerloff, E. A., & Cummins, R. C. (1977). *Organizational communication: The keystone to managerial effectiveness*. New York: McGraw-Hill.