

## Concept of Organizational Information in Reducing Uncertain Information (Hoax)

Ahmad Dayan Haq<sup>1</sup>, Afiruddin Tike<sup>2</sup>, Kamaluddin Tajibu<sup>3</sup>  
UIN Alauddin Makassar<sup>123</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsep dalam teori informasi organisasi mengurangi informasi tidak pasti/hoax yang masuk dalam organisasi. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori informasi organisasi yang dipelopori oleh Karl Weick. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua konsep yang ditawarkan oleh Karl Weick. Adapun konsep yang ditawarkan untuk mengurangi informasi tidak pasti/hoax ada dua cara, yaitu dengan bentuk Siklus Perilaku dan Aturan Bersama. Semua konsep yang ditawarkan oleh Karl Weick di atas, termasuk dari komunikasi verbal yang digunakan saat berkomunikasi dengan rekan kerja dan juga sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi verbal adalah sebagai fungsi Informatif. Yaitu digunakan untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to find out how concepts in organizational information theory reduce uncertain information/hoaxes that enter the organization. The approach in this study uses a qualitative approach with a descriptive method. The theory used in this study is the organizational information theory pioneered by Karl Weick. The results of this study show that there are two concepts offered by Karl Weick. The concepts offered to reduce uncertain information / hoaxes are two ways, namely in the form of Behavioral Cycles and Common Rules. All the concepts offered by Karl Weick above, including from the verbal communication used when communicating with colleagues and also according to one of the functions of verbal communication is as an informative function. That is, it is used to convey something to others*



Correspondence Email:  
ahmadiyah688@gmail.com

Keywords: Information;  
Organizations; Hoax

## PENDAHULUAN

Fenomena hoax ini selalu menarik untuk jadi pembahasan. Penyebaran informasi hoax paling signifikan melalui media sosial. Informasi ini disebarluaskan secara individu atau berkelompok dan belum ada kepastian mengenai informasi tersebut bahkan juga bisa jadi bukan dari fakta yang terjadi. Dampaknya informasi atau berita yang benar sangat sulit ditemukan. Di tahun 2017 saja, Survei yang dilakukan oleh Mastel menemukan dari 1.146 responden 44,3% menerima hoax setiap hari dan 17,2% menerima lebih dari sekali dalam sehari (Juditha, 2018).

Permasalahan yang timbul dari media sosial ini menjadikan lapisan masyarakat harus bisa memilih dan lebih bijak dalam memanfaatkan media sosial. Meskipun dari media sosial, setiap organisasi membutuhkan konsep yang rapi dan teratur untuk menghindari berita-berita hoax yang akan datang dalam organisasi tersebut. Konsep menyeleksi berita ini adalah salah satu konsep yang terus dibicarakan. Untuk itu, dibutuhkan pelatihan-pelatihan dan usaha yang lebih dalam meningkatkan kemampuan individu sebagai tenaga kerja ketika menerima suatu informasi. Hal ini didasari karena kemampuan tenaga kerja suatu organisasi menjadi sebab terhindar dari informasi *hoax*.

Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi akan menghasilkan hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan ilmu organisasi. Organisasi akan menciptakan output karena adanya interaksi antara individu dan kelompok dalam organisasi. Jika diperhatikan pada beberapa organisasi, masalah-masalah empiris yang cukup sering terlihat adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Bahkan sampai ada yang menyebabkan kerugian. Selain itu juga, ada beberapa pegawai juga yang kurang tanggap dalam melaporkan informasi mencurigakan yang ada sehingga pada akhirnya informasi itu menjadi pemicu masalah baru.

Pengelolaan dan pengembangan kemampuan individu harus dilaksanakan setiap fungsi dan jabatan yang ada di organisasi tersebut. Selain adanya

pengembangan kemampuan individu organisasi, perlu adanya suatu konsep dalam mengurangi informasi hoax. Dalam penelitian ini, penulis akan mengemukakan konsep yang ada dalam teori Informasi Organisasi untuk mengurangi penyebaran berita/informasi *hoax*.

## LANDASAN TEORETIS

Upaya dalam melakukan penelitian maka diperlukan panduan dari literatur primer yang berisi teori-teori yang relevan. Dalam teori Organisasi memiliki banyak dimensi yang dapat diungkap. Para ahli sosial sepakat bahwa manusia adalah makhluk hidup yang ingin bebas, merdeka, tidak dikuasai orang lain, dan tetap membutuhkan bantuan orang lain karena keterbatasan dirinya. Selaras dengan ini, para ahli juga menganggap bahwa orang yang hidup secara berkelompok sama maknanya dengan berorganisasi (Yunus & Nawawi, 2013).

Teori Informasi Organisasi ini digagas oleh Karl Weick yang berada di bawah naungan pemikiran sibernetika (Weick, 2015). Teori ini bertolak belakang dengan sibernetika yang disampaikan oleh Weber mengenai birokrasi, dan memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi karena menggunakan komunikasi sebagai dasar mengorganisasi manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam berorganisasi (Littlejohn & Foss, 2010).

Berita bohong (Hoax) itu merupakan istilah, yang menurut Lynda Walsh dalam buku "Sins Against Science", dalam bahasa Inggris yang masuk sejak era industry, diperkirakan pertama kali muncul pada 1808 (Andarningtyas, 2017). Gordon Stein dari Universitas California, berhasil menjelaskan bahwa hoax menyimpan banyak daya tarik tertentu, bagi orang-orang. Pembuat hoax memanfaatkan orang-orang yang sukses membodohi orang lain, setidaknya beberapa orang untuk beberapa waktu, sadar atau tidak, kita semua suka menipu orang lain (George, 1994).

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama (Littlejohn & Foss, 2010). Menurut Mc. Farland, Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal dan bisa memberikan sumbangan dari usahanya demi mencapai tujuan tertentu.

Berbeda dengan R. Wayne Face, baginya organisasi adalah wadah untuk menampung orang-orang dan objek tertentu. Dalam hal ini orang - orang akan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama-sama (Faules & Pace, 2020). Dalam organisasi, tentu ada kumpulan aktivitas dengan melibatkan sejumlah sumber daya, baik berupa manusia ataupun tidak. Supaya proses ini berjalan sebagaimana mestinya, perlu ada proses administrasi dan manajemen yang baik. Dengan kata lain, sebuah organisasi membutuhkan surat, pencatatan, penyajian data dalam bentuk simbol baik sebagai alat komunikasi ataupun sebagai sarana kearsipan (Yunus & Nawawi, 2013).

Organisasi harus memiliki beberapa asumsi-asumsi. Pertama, organisasi harus memiliki tujuan akhir yang jelas. Kedua, tujuan-tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik dan terperinci sehingga mudah dipahami. Ketiga, tujuan yang ingin dicapai tidak banyak agar mudah untuk dikelola. Dan yang keempat, harus ada konsensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan tersebut. Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi dimana hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi. Ada beberapa asumsi yang mendasari teori ini, bahwa organisasi berada dalam lingkungan informasi. Asumsi pertama, bahwa organisasi berada dalam lingkungan informasi. Ini berarti bahwa organisasi akan bergantung pada suatu informasi tertentu (Morissan, 2014)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi penelitian *Library Research*, yaitu penelitian yang kegiatannya berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif

yang didefinisikan sebagai usaha untuk mengungkapkan suatu masalah dari sebuah peristiwa. Data-data dalam penelitian ini diambil dari sumber buku-buku, e-book, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya. Data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan analisis dan mengambil kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Cara Informasi Organisasi Mengurangi Informasi Hoax**

Ketika ada informasi masuk kedalam suatu organisasi, maka tugas untuk mengelola informasi ini menjadi tantangan bagi khalayak organisasi. Saat saluran komunikasi meningkat, maka jumlah pesan yang dikirim dan diterima pun akan meningkat. Organisasi tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk mengartikan isi pesan, namun juga harus menentukan siapa yang harus menerima informasi guna menguntungkan bagi organisasi tersebut.

Media mampu membuat perusahaan untuk menyelesaikan tujuan mereka dengan berbagai cara yang belum pernah dilihat sebelumnya. Anggota organisasi memiliki kesempatan secara simultan untuk memberikan reaksi dari informasi yang datang dari konferensi video, teleconference, ruang chat, e-mail, dan televisi interaktif. Setiap orang memiliki kesempatan untuk memutuskan informasi apa yang perlu dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan. Hal ini disebabkan karena terkadang informasi yang diterima hanya bersifat ambigu dan tidak untuk diteruskan ke anggota organisasi lainnya.

Sebagai perumus teori, Karl Weick mengembangkan pendekatan dimana organisasi mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterima. Ia lebih menekankan pada proses pengorganisasian. Yang menjadi titik pusat perhatian adalah pertukaran informasi yang ada di dalam organisasi dan bagaimana anggota mengambil langkah ketika menghadapi informasi tersebut.

Ia percaya bahwa organisasi bisa menyelesaikan masalahnya. Pernyataan ini dimaksudkan bahwa anggota organisasi bisa memilih dan mengartikan informasi yang masuk. Pertama kali pendekatan teoritis ini diperkenalkan Karl Weick melalui bukunya *The Social Psychology of Organizing* tahun 1909. Teori ini berfokus pada

proses yang dilalui organisasi dalam usaha untuk memahami semua informasi yang terus masuk tiap hari.

Untuk mengurangi informasi ketidakpastian/hoax dalam organisasi, setidaknya ada dua konsep yang ditawarkan oleh Karl Weick. Dalam penelitian ini, penulis mengkategorikan makna hoax sebagai sesuatu yang tidak pasti (Morissan, 2014).

### **1. Siklus Perilaku**

Pada langkah ini, saat anggota organisasi melakukan suatu interaksi diantara anggota lainnya, maka kegiatan itu menciptakan organisasi. Sikap mereka saling terikat dan memungkinkan bergantung pada sikap orang lain. Seringnya komunikasi antar anggota tentu akan mengurangi ketidakpastian suatu berita yang diterima. Hal ini disebut sebagai Siklus Komunikasi. Dalam Siklus ini juga, tiap anggota bisa melakukan klarifikasi. Klarifikasi ini bisa dilakukan dengan beberapa tahap.

*Pertama*, dengan Aksi. Tahap ini ialah suatu perilaku seseorang dalam organisasi dan tidak dilakukan orang lain. Tahap ini tidak akan berarti apa apa jika individu tadi membawa sebuah informasi. *Kedua*, dengan Respon. Tahap ini memberikan klarifikasi atas tindakan atau informasi yang dibawa oleh individu sebelumnya. *Ketiga*, dengan Penyesuaian. Untuk melakukan tahap ini, bentuk klarifikasi antara anggota dan pimpinan organisasi secara langsung. *Dan yang keempat*, Interaksi Ganda. Artinya dilakukan suatu serangkaian pertemuan atau rapat secara intens dan terjadwal untuk membahas terkait informasi yang tidak jelas.

### **2. Aturan Bersama**

Pada langkah ini, ada suatu sistem yang diterapkan oleh organisasi sebagai panduan ketika mendapati sebuah informasi yang tidak pasti/hoax. Sistem ini dikenal dengan istilah *Assembly Rules*. Bagi West dan Turner, panduan ini mengacu dari aturan yang telah dibuat secara bersama-sama dan disepakati bersama. Sedangkan menurut, aturan ini bisa terwujud apabila telah terbukti berhasil dan dijadikan prosedur kerja standar dalam menerima informasi hoax (Griffin, 2003).

*Assembly Rules* ini juga mengandung tiga tahap dalam mengurangi informasi hoax/tidakpasti. *Pertama*, Penerimaan Informasi. Di tahap ini, anggota organisasi harus mencatat dan memberikan respon terkait informasi yang berasal dari luar organisasi. Respon yang diberikan organisasi harus berupa analisis terhadap informasi yang ada (West et al., 2010).

Kedua, proses seleksi. Dari tiap informasi yang masuk, anggota organisasi bisa menerima informasi yang dianggap relevan dan bisa menolak informasi yang tidak relevan. Jika informasi tersebut masih tidak bisa ditentukan apakah relevan atau tidak, bisa menggunakan sumber daya lain yang tersedia seperti pimpinan organisasi lain atau hal lainnya. Ketiga, retensi. Proses ini adalah proses menyimpan cara menanggapi informasi tidak pasti/hoax dan akan menggunakannya di masa yang akan datang. Weick sebagai pelopor teori mengakui bahwa retensi dalam derajat tertentu bisa memberikan stabilitas hubungan antar anggota organisasi.

Semua konsep yang ditawarkan oleh Karl Weick, termasuk dari komunikasi verbal yang digunakan saat berkomunikasi dengan rekan kerja dan juga sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi verbal adalah sebagai fungsi informatif. Yaitu digunakan untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain

## **SIMPULAN**

Teori Informasi Organisasi adalah teori yang berfungsi untuk menjaga kelangsungan hidup dalam organisasi. Teori ini menekankan bagaimana seorang individu bisa mengumpulkan, mengolah, dan menggunakan informasi. Dalam teori ini menjelaskan bahwa organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan.

Adapun konsep yang ditawarkan untuk mengurangi informasi tidak pasti/hoax ada dua cara, yaitu dengan bentuk Siklus Perilaku dan Aturan Bersama. Semua konsep yang ditawarkan oleh Karl Weick di atas, termasuk dari komunikasi verbal yang digunakan saat berkomunikasi dengan rekan kerja dan juga sesuai

dengan salah satu fungsi komunikasi verbal adalah sebagai fungsi Informatif. Yaitu digunakan untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andarningtyas, N. (2017). *Apa itu hoax?* Antaranews.  
<https://www.antaranews.com/berita/605171/apa-itu-hoax>
- Faules, D. F., & Pace, R. W. (2020). *Komunikasi Organisasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- George, J. (1994). Lies, Credulity, Ignorance, and More Lies. *Council for Democratic & Secular Humanism Summer*.
- Griffin, E. (2003). *A First Look at Communication Theory* (5th ed.). Spesial Consultant: Glen Mc-Clish McGraw Hill.
- Juditha, C. (2018). Interaksi Komunikasi Hoax di Media Sosial Serta Antisipasinya. *Journal Pekommas*, 3(1), 31–34.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2010). *Theories of human communication* (9th ed.). Thomson Wadsworth.  
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=dfUYAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=theories+of+human+communication&ots=abCOVU-6wk&sig=0sgRBd145t9QwPRBwJCCzpSoU1c>
- Morissan. (2014). *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*. Kencana Prenadamedia Group.
- Weick, K. (2015). The Social Psychology of Organizing. In *Addison-Wesley* (2nd ed.).  
[search.proquest.com](https://search.proquest.com).  
<https://search.proquest.com/openview/cc8621a632fdb5443f22d038e40b2cf6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=286201>
- West, R. L., Turner, L. H., & Zhao, G. (2010). *Introducing communication theory: Analysis and application*. [ecommerce-prod.mheducation.com](http://ecommerce-prod.mheducation.com) ....



<http://ecommerce-prod.mheducation.com.s3.amazonaws.com/unitas/highered/changes/west-introducing-communication-theory-7e.pdf>

Yunus, A., & Nawawi, W. (2013). Teori Organisasi. In *Majalengka, UP Universitas Majalengka*.