

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan mekanisme pengiriman, penerimaan, dan saling bertukar informasi, ide, serta pesan antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Ini adalah fondasi yang penting bagi fungsi-fungsi organisasi yang efektif, termasuk koordinasi, kolaborasi, pengambilan keputusan, pengelolaan konflik, serta pembentukan budaya dan identitas organisasi. Berikut ini penjelasan mengenai komunikasi organisasi:

###### 1) Tujuan Komunikasi Organisasi (Brownell, 2017)

- a. **Pertukaran Informasi:** Tujuan utama komunikasi organisasi adalah untuk mentransmisikan informasi yang relevan, baik berupa instruksi, kebijakan, atau pembaruan kepada individu atau kelompok dalam organisasi. Ini memungkinkan koordinasi tugas dan aktivitas serta memastikan pemahaman yang jelas di seluruh organisasi.
- b. **Kolaborasi:** Komunikasi organisasi memfasilitasi kerjasama sebagai upaya mewujudkan tujuan yang telah disusun bersama. Melalui komunikasi, individu dapat berbagi ide, berdiskusi, dan bekerja sama dalam proyek atau tugas yang melibatkan kolaborasi.
- c. **Pengambilan Keputusan:** Komunikasi organisasi memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Informasi, data, dan masukan diperlukan untuk menganalisis situasi, mengevaluasi opsi dan mencapai keputusan yang baik. Komunikasi yang efektif memungkinkan pemahaman yang lebih baik dan memperkaya proses pengambilan keputusan.

- d. Manajemen Konflik: Komunikasi organisasi juga digunakan untuk mengelola konflik antara individu atau kelompok dalam organisasi. Melalui komunikasi yang terbuka, konstruktif, dan jujur, perbedaan pendapat dan perselisihan dapat diselesaikan dengan cara yang meminimalkan dampak negatifnya pada kinerja dan hubungan kerja.
- e. Pembentukan Budaya Organisasi: Komunikasi organisasi dapat dikatakan sebagai faktor pembentukan budaya dan identitas organisasi. Pesan yang dikomunikasikan, nilai-nilai yang ditekankan, dan cara berkomunikasi yang diterapkan dalam organisasi membentuk budaya kerja yang unik.

2) Proses Komunikasi Organisasi (Stohl dan Cheney, 2018)

- a. Pengirim: Pengirim adalah individu atau kelompok yang menginisiasi komunikasi dengan menyampaikan pesan atau informasi kepada penerima. Pengirim harus jelas dalam menyampaikan pesan, mempertimbangkan audiens, dan menggunakan metode komunikasi yang efektif.
- b. Pesan: merupakan pengiriman informasi yang ditujukan kepada orang berkepentingan untuk mengetahui informasi tersebut. Pesan harus jelas, relevan, dan dapat dimengerti oleh penerima. Penggunaan bahasa yang tepat, struktur pesan yang teratur, dan penyampaian yang jelas.
- c. Saluran Komunikasi: Saluran komunikasi merujuk pada cara atau pemanfaatan media untuk menyampaikan pesan. Saluran komunikasi dapat berupa lisan, tertulis, elektronik, atau non-verbal. Memilih saluran untuk berkomunikasi penting diperhatikan supaya pesan dapat tersampaikan dengan baik.
- d. Penerima: Penerima didefinisikan sebagai sosok individu atau kelompok penerima pesan. Penerima harus aktif mendengarkan atau membaca pesan,

mencoba memahami pesan dengan baik, dan memberikan umpan balik jika diperlukan.

- e. Umpan Balik: Umpan balik adalah respons atau balasan peneriman terhadap pesan yang disampaikan padanya. Umpan balik memungkinkan pengirim memahami sejauh mana pesan telah dipahami, apakah pesan tersebut efektif, dan apakah perlu ada klarifikasi atau penyesuaian lebih lanjut.
- f. Konteks: Konteks komunikasi mencakup lingkungan, situasi, budaya, nilai-nilai, dan norma organisasi yang mempengaruhi cara komunikasi dilakukan. Memahami konteks komunikasi sangat penting untuk menyampaikan pesan dengan cara yang tepat dan relevan.

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi (Wijayanto, dan Harsono, 2020):

- a. Budaya Organisasi: Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, keyakinan, norma, dan praktik yang ada dalam organisasi. Budaya organisasi dapat mempengaruhi gaya komunikasi, kebijakan pembagian informasi, dan tingkat transparansi dalam organisasi.
- b. Struktur Organisasi: Struktur organisasi, seperti hierarki dan saluran komunikasi yang ditetapkan, mempengaruhi aliran komunikasi dalam organisasi. Struktur yang terbuka dan kolaboratif mendorong komunikasi yang lebih intens dan horizontal antara individu dan unit kerja.
- c. Teknologi Komunikasi: Kemajuan teknologi telah memberikan alat dan platform yang mempengaruhi cara komunikasi organisasi dilakukan. Penggunaan email, aplikasi pesan instan, video konferensi, dan platform kolaborasi online memungkinkan komunikasi yang lebih cepat, global, dan terintegrasi.

- d. Gaya Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan juga mempengaruhi komunikasi organisasi. Pimpinan yang terbuka, mendukung, dan komunikatif mendorong komunikasi yang lebih intens antara berbagai tingkatan dalam organisasi.
- e. Keterampilan Komunikasi: Keterampilan komunikasi individu dalam organisasi juga berperan penting dalam efektivitas komunikasi. Kemampuan mendengarkan, berbicara, menulis, dan berkomunikasi secara efektif mempengaruhi pemahaman, kolaborasi, dan kinerja individu dan tim.

Penting untuk diingat bahwa komunikasi organisasi adalah proses yang kompleks dan terus-menerus. Setiap organisasi memiliki karakteristik dan konteks yang unik, yang dapat memengaruhi komunikasi. Penting bagi organisasi untuk mempromosikan komunikasi yang terbuka, efektif, dan transparan, serta terus meningkatkan keterampilan komunikasi individu melalui pelatihan dan pengembangan.

## **2. Pola Komunikasi**

Menurut Simamora (2018) pola komunikasi mengacu pada cara komunikasi terjadi antara individu atau kelompok dalam suatu sistem. Hal ini melibatkan pola-pola yang konsisten dalam pertukaran pesan, aliran informasi, dan gaya komunikasi yang digunakan. Berikut adalah beberapa materi pembahasan dan penjelasan mengenai pola komunikasi menurut Ma'arif dan Aminudin (2021):

- 1) Pola Komunikasi Formal dan Informal:
  - a. Komunikasi Formal adalah pola komunikasi secara terstruktur sesuai dengan hierarki dan saluran resmi dalam organisasi. Contoh pola komunikasi formal termasuk komunikasi antara atasan dan bawahan melalui jalur resmi seperti rapat, memo, atau laporan tertulis.

b. Komunikasi Informal: Merupakan pola komunikasi yang tidak diatur secara resmi dan terjadi tanpa batasan hierarki. Komunikasi informal sering kali terjadi secara spontan dan melibatkan pertukaran informasi antara individu atau kelompok di luar saluran resmi. Contoh pola komunikasi informal termasuk percakapan di koridor, obrolan di ruang istirahat, atau komunikasi melalui media sosial.

2) Pola Komunikasi Verikal, Horizontal, dan Diagonal:

a. Komunikasi Verikal: Didefinisikan sebagai pola komunikasi antara bawahan dan atasan, baik dari atas ke bawah (komunikasi downward) atau dari bawah ke atas (komunikasi upward). Komunikasi verikal digunakan untuk mengarahkan, memberi umpan balik, dan informasi terkait pekerjaan atau kebijakan organisasi.

b. Komunikasi Horizontal: Didefinisikan sebagai pola komunikasi antara individu atau kelompok dengan tingkat hierarki yang sama di dalam organisasi. Komunikasi horizontal digunakan untuk berkolaborasi, berbagi informasi, dan memecahkan masalah bersama antara anggota tim atau departemen yang sejajar.

c. Komunikasi Diagonal: Merupakan pola komunikasi melintasi tingkatan hierarki dan departemen yang berbeda. Komunikasi diagonal memungkinkan pertukaran informasi dan koordinasi antara individu atau kelompok yang tidak berada dalam jalur komunikasi formal.

3) Pola Komunikasi *One-Way* dan *Two-Way*:

a. Komunikasi *One-Way*: Merupakan pola komunikasi di mana informasi hanya mengalir dari satu arah, misalnya dari atasan ke bawahan tanpa

umpan balik yang signifikan. Contoh pola komunikasi one-way termasuk pengumuman atau instruksi yang diterima tanpa interaksi langsung.

- b. Komunikasi Two-Way: Merupakan pola komunikasi di mana terjadi pertukaran pesan antarpenerima dan pengirim. Komunikasi two-way memungkinkan dialog, diskusi, dan pemahaman yang lebih baik antara individu atau kelompok.

#### 4) Pola Komunikasi Formalis dan Informalis

- a. Komunikasi Formalis: Merupakan pola komunikasi yang mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan secara resmi. Komunikasi formalis cenderung terstruktur, terdokumentasi, dan melibatkan penggunaan bahasa yang formal. Contoh pola komunikasi formalis termasuk laporan tertulis, presentasi resmi, atau komunikasi dalam rapat formal.
- b. Komunikasi Informalis: Merupakan pola komunikasi yang lebih santai, spontan, dan tidak terikat pada aturan resmi. Komunikasi informalis seringkali melibatkan percakapan sehari-hari, humor, dan penggunaan bahasa yang lebih santai. Contoh pola komunikasi informalis termasuk percakapan di ruang kantor, obrolan di ruang istirahat, atau pesan teks informal.

#### 5) Pola Komunikasi Birokratis dan Partisipatif:

- a. Komunikasi Birokratis: Merupakan pola komunikasi yang mengikuti struktur hierarki dan prosedur formal dalam organisasi. Komunikasi birokratis cenderung terpusat pada atasan dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang. Pesan seringkali mengalami penundaan dalam aliran informasi karena harus melalui saluran resmi dan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Komunikasi Partisipatif: Merupakan pola komunikasi yang melibatkan partisipasi aktif dari anggota organisasi dalam proses pengambilan keputusan dan pertukaran informasi. Komunikasi partisipatif mendorong kolaborasi, diskusi terbuka, dan pemecahan masalah bersama. Pola komunikasi ini memungkinkan keterlibatan anggota organisasi dalam merumuskan kebijakan, mengidentifikasi masalah, dan mencapai tujuan bersama.

6) **Pola Komunikasi Y**

Pola komunikasi Y merupakan bentuk komunikasi yang menyerupai huruf "Y." Dalam polaini, terdapat satu individu utama yang mengendalikan informasi dan membagikannya kepada dua individu lainnya. Dua individu tersebut kemudian dapat menyampaikan informasi lebih lanjut ke anggota lain yang ada di bawahnya. Pola ini sering ditemukan dalam organisasi yang memiliki hierarki tertentu, di mana seorang pemimpin menginstruksikan dua wakilnya, yang kemudian meneruskan instruksi tersebut kepada anggota lain di bawah mereka.

Pola komunikasi Y memiliki keunggulan dalam menjaga struktur komunikasi yang jelas dan terorganisir, terutama dalam organisasi yang membutuhkan sistem komando yang terstruktur. Namun, pola ini memiliki kelemahan karena individu yang berada di posisi bawah tidak dapat langsung berkomunikasi dengan individu lain yang tidak berada dalam jalurnya, sehingga bias terjadi keterlambatan dalam penyebaran informasi atau distorsi dalam penyampaian pesan.

7) **Pola Komunikasi Roda**

Pola komunikasi roda memiliki satu individu pusat yang menghubungkan seluruh anggota dalam kelompok. Dalam pola ini, informasi hanya mengalir melalui individu pusat, yang bertindak sebagai penghubung utama dalam kelompok tersebut. Individu yang berada di posisi lain tidak dapat langsung berkomunikasi satu sama lain tanpa melalui pusat komunikasi ini.

Keunggulan dari pola komunikasi roda adalah efisiensi dalam pengambilan keputusan. Karena hanya satu orang yang menjadi pusat informasi, keputusan dapat diambil dengan cepat tanpa adanya terlalu banyak perdebatan atau intervensi. Namun, pola ini juga memiliki kekurangan, yaitu dapat menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada individu pusat. Jika individu pusat mengalami kendala atau tidak dapat mengakses informasi dengan cepat, maka seluruh sistem komunikasi dalam kelompok tersebut dapat terganggu.

#### 8) **Pola Komunikasi Rantai**

Pola komunikasi rantai adalah bentuk komunikasi di mana informasi mengalir dalam urutan tertentu dari satu individu ke individu berikutnya, menyerupai rantai. Dalam pola ini, seseorang hanya dapat berkomunikasi dengan individu yang berada tepat di atas atau di bawahnya dalam hierarki komunikasi. Pola komunikasi rantai sangat umum ditemukan dalam organisasi yang bersifat birokratis, di mana informasi harus melewati berbagai tingkatan sebelum sampai ke tujuan akhir. Keunggulan dari pola ini adalah adanya kejelasan dalam hierarki komunikasi, yang memastikan bahwa setiap individu hanya menerima informasi yang relevan dengan perannya. Namun, kekurangannya adalah informasi dapat terhambat atau berubah ketika melewati banyak orang, sehingga ada kemungkinan terjadinya kesalahan pemahaman atau kehilangan informasi penting.

### 9) **Pola Komunikasi Lingkaran**

Dalam pola komunikasi lingkaran, setiap individu dapat berkomunikasi dengan dua individu lainnya yang berada di sampingnya, membentuk struktur komunikasi yang menyerupai lingkaran. Informasi mengalir dalam suatu alur yang memungkinkan setiap anggota berpartisipasi secara setara.

Keuntungan utama dari pola komunikasi lingkaran adalah sifatnya yang lebih demokratis, di mana semua anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dan menyampaikan pendapat. Pola ini juga memungkinkan diskusi yang lebih mendalam, karena setiap individu dapat mendengarkan dan merespon informasi yang diterima secara langsung. Namun, kekurangannya adalah informasi dapat berjalan lebih lambat dibandingkan pola komunikasi yang lebih terpusat, karena setiap anggota harus menunggu giliran untuk menerima atau menyampaikan informasi.

### 10) **Pola Komunikasi Menyeluruh (All-Channel)**

Pola komunikasi menyeluruh adalah pola di mana setiap individu dalam kelompok dapat berkomunikasi secara langsung dengan individu lain tanpa ada perantara. Dalam pola ini, tidak ada hierarki yang membatasi komunikasi, sehingga semua anggota dapat berbagi informasi dengan bebas. Keunggulan utama dari pola komunikasi menyeluruh adalah efisiensi dalam penyebaran informasi. Setiap individu dapat langsung mendapatkan informasi dari sumbernya tanpa harus menunggu jalur komunikasi tertentu. Hal ini sangat efektif dalam lingkungan kerja yang membutuhkan komunikasi cepat dan responsif, seperti dalam tim proyek atau kelompok diskusi. Namun, kelemahannya adalah bias terjadi kebingungan jika tidak ada sistem yang mengatur bagaimana informasi disampaikan, terutama dalam kelompok yang

besar. Tanpa struktur yang jelas, pola ini dapat menyebabkan informasi yang berlebihan atau tumpang tindih.

Menurut Bambang dan Mawardi (2020) pola komunikasi dalam suatu organisasi dapat bervariasi tergantung pada budaya organisasi, struktur, dan konteks spesifik. Efektifitas yang terjadi selama berkomunikasi akan memperkuat hubungan antar anggota organisasi, meningkatkan aliran informasi yang akurat, dan mendorong kolaborasi yang produktif.

### **1) Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Komunikasi Dalam Komunikasi Organisasi**

Faktor dukungan dan hambatan komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam keberhasilan komunikasi. Memahami faktor-faktor ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperkuat dan mengatasi hambatan yang mungkin muncul. Berikut adalah beberapa materi pembahasan dan penjelasan mengenai faktor dukungan dan hambatanberkomunikasi dalam komunikasi organisasi menurut Argenti, P. A. (2018):

#### **1) Faktor Pendukung dalam Komunikasi Organisasi:**

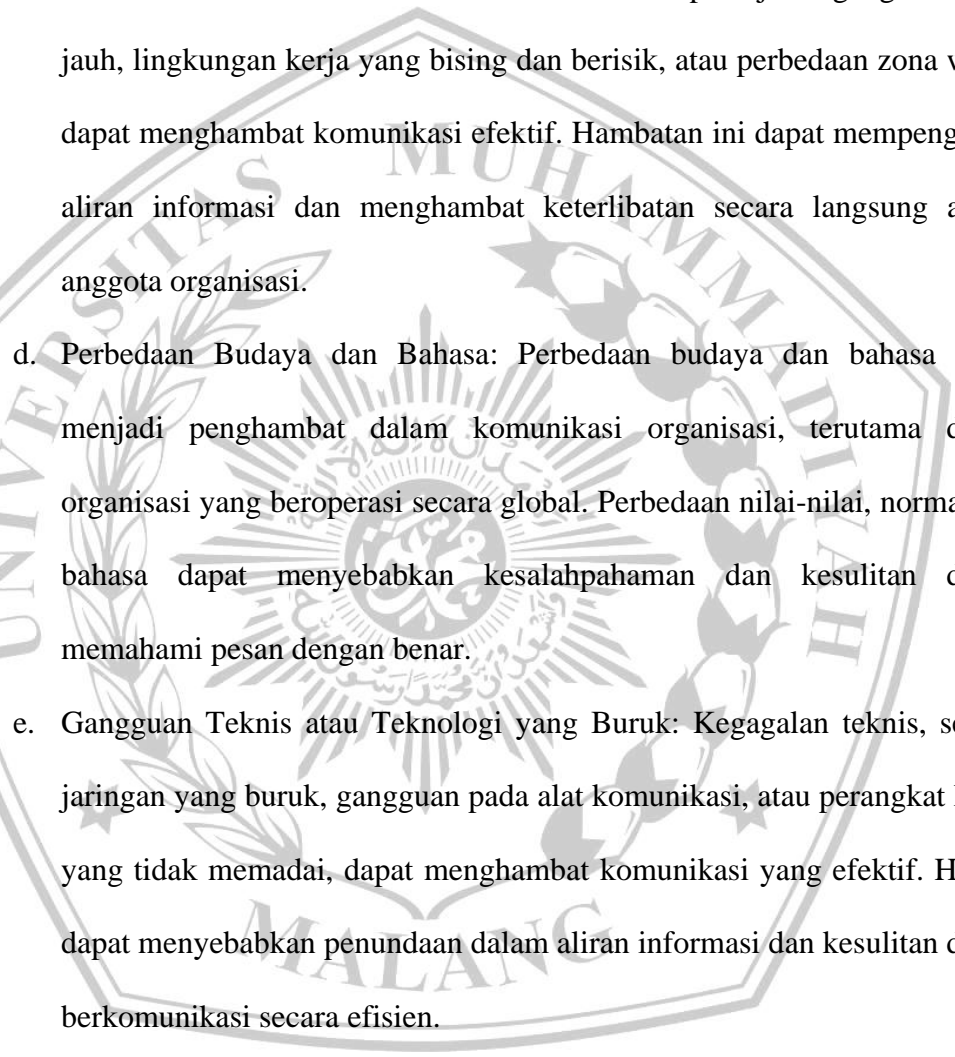
- a. **Keterbukaan dan Transparansi:** Organisasi yang mendorong keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi membangun kepercayaan dan memfasilitasi aliran informasi yang baik antara anggota organisasi. Informasi yang disampaikan secara jujur dan terbuka memungkinkan pemahaman yang lebih baik dan mengurangi ambiguitas.
- b. **Keterlibatan dan Partisipasi:** Mendorong keterlibatan dan partisipasi anggota organisasi dalam proses komunikasi meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab mereka terhadap informasi yang

disampaikan. Hal ini menciptakan iklim yang berkolaborasi dan mendukung pertukaran ide dan masukan yang bermanfaat.

- c. Keterampilan Komunikasi yang Efektif: Memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam organisasi sangat penting. Kemampuan mendengarkan, berbicara dengan jelas, menyampaikan pesan secara efektif, dan memahami bahasa non-verbal dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara anggota organisasi.
- d. Penggunaan Teknologi Komunikasi yang Canggih: Teknologi komunikasi modern memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi dalam organisasi. Penggunaan alat komunikasi seperti email, pesan instan, video konferensi, dan platform kolaboratif dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan komunikasi.
- e. Budaya Komunikasi yang Terbuka: Organisasi dengan budaya komunikasi yang terbuka dan inklusif mendorong pertukaran informasi yang lebih baik. Budaya yang menghargai komunikasi yang terbuka, menghormati pendapat orang lain, dan mendorong kolaborasi akan memfasilitasi komunikasi yang efektif.

2) Faktor Penghambat dalam Komunikasi Organisasi menurut Deetz, S. A. (2017):

- a. Ketidakjelasan Pesan: Ketidakjelasan dalam penyampaian pesan dapat menyebabkan kesalahpahaman dan interpretasi yang salah. Penggunaan bahasa yang ambigu atau teknis yang sulit dipahami, kurangnya konteks, atau informasi yang tidak lengkap dapat menghambat pemahaman yang benar.

- 
- b. Kurangnya Umpan Balik (Feedback): Kurangnya umpan balik yang jelas dan terbuka dalam komunikasi dapat menghambat kemajuan dan perbaikan. Umpan balik yang efektif memungkinkan penerima pesan untuk memberikan tanggapan, mengklarifikasi, dan memperjelas pesan yang diterima.
- c. Hambatan Komunikasi Fisik: Hambatan fisik seperti jarak geografis yang jauh, lingkungan kerja yang bising dan berisik, atau perbedaan zona waktu dapat menghambat komunikasi efektif. Hambatan ini dapat mempengaruhi aliran informasi dan menghambat keterlibatan secara langsung antara anggota organisasi.
- d. Perbedaan Budaya dan Bahasa: Perbedaan budaya dan bahasa dapat menjadi penghambat dalam komunikasi organisasi, terutama dalam organisasi yang beroperasi secara global. Perbedaan nilai-nilai, norma, dan bahasa dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kesulitan dalam memahami pesan dengan benar.
- e. Gangguan Teknis atau Teknologi yang Buruk: Kegagalan teknis, seperti jaringan yang buruk, gangguan pada alat komunikasi, atau perangkat lunak yang tidak memadai, dapat menghambat komunikasi yang efektif. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam aliran informasi dan kesulitan dalam berkomunikasi secara efisien.
- f. Ketegangan dan Konflik: Ketegangan dan konflik dalam organisasi dapat mempengaruhi komunikasi dengan cara negatif. Ketidakpercayaan, perbedaan pendapat yang tajam, atau hubungan buruk antara individu atau kelompok dapat menghambat komunikasi terbuka dan kolaboratif.

- g. Kurangnya Keterampilan Komunikasi: Kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif, seperti kurangnya kemampuan mendengarkan dengan baik, kurangnya pemahaman akan bahasa non-verbal, atau kesulitan dalam menyampaikan pesan secara jelas, dapat menghambat komunikasi yang efektif.

Menurut Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2019) mengidentifikasi faktor-faktor ini dapat membantu organisasi untuk mengatasi hambatan dan memperkuat faktor pendukung dalam komunikasi. Mendorong budaya komunikasi yang terbuka, memberikan pelatihan komunikasi, menggunakan teknologi yang tepat, dan memastikan umpan balik yang jelas dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam organisasi.

## **B. Kajian Penelitian Relevan**

Beberapa kajian penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai pola komunikasi staf/karyawan di antaranya:

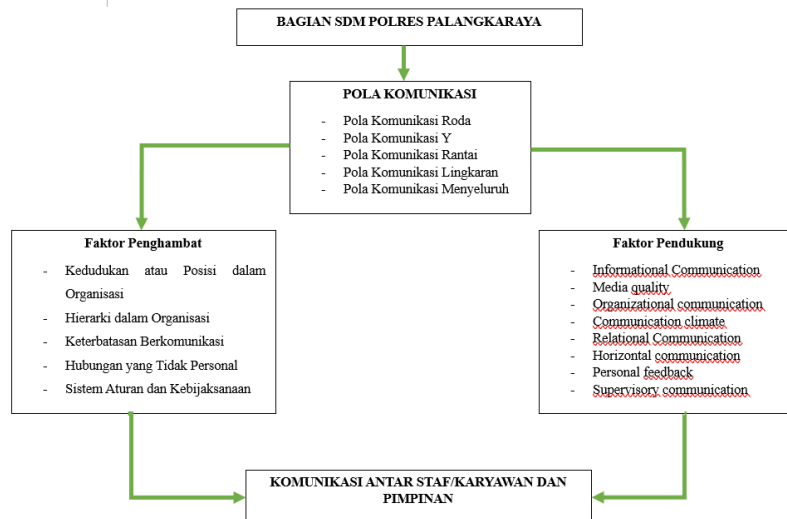
- 1) Aditya (2019) melakukan penelitian tentang "Analisis Komunikasi Organisasi di Bagian Sumber Daya Manusia PT. Surya Semesta Internusa Tbk". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi di bagian SDM serta faktor yang mempengaruhi pola komunikasi tersebut. Hasil penelitian menyatakan terdapat pola komunikasi baik di bagian SDM PT. Surya Semesta Internusa Tbk dan faktor-faktor yang memberikan pengaruh pola komunikasi tersebut antara lain kepercayaan, kejelasan informasi, dan dukungan dari manajemen.
- 2) Kartika (2018) melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Komunikasi Organisasi antara Manajemen dan Karyawan di PT. Dwi Jaya Raya". Tujuan penelitian ini adalah menganalisis komunikasi manajemen dan karyawan di PT.

Dwi Jaya Raya. Hasil penelitian menyatakan terdapat pola komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan, tetapi beberapa masalah perlu diperbaiki seperti kejelasan informasi, kerjasama yang kurang, dan kurangnya partisipasi karyawan.

3) Triyono (2017) melakukan penelitian mengenai "Pola Komunikasi dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia di PT. Sriwijaya Permai". Tujuan penelitian tersebut adalah menganalisis pola komunikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia di PT. Sriwijaya Permai. Hasil penelitian menyatakan terdapat pola komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan di PT. Sriwijaya Permai, namun masih terdapat beberapa masalah seperti kurangnya partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemahaman karyawan yang masih kurang terhadap tanggung jawab, peran, dan tugasnya masing-masing.

### C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian teoritis di atas maka peneliti dapat menarik sebuah kerangka pemikiran.



#### **D. Hipotesis**

Berikut adalah beberapa hipotesis pola komunikasi antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya:

- 1) Komunikasi yang terbuka dan transparan antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya akan meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan staf/karyawan dalam organisasi.
- 2) Penggunaan teknologi yang efektif dalam pola komunikasi antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi dalam organisasi.
- 3) Pola komunikasi yang formal dan hierarkis antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya akan menimbulkan hambatan dalam pertukaran informasi dan gagasan yang dapat menghambat inovasi dan pengembangan organisasi.
- 4) Kurangnya keterlibatan dan partisipasi staf/karyawan dalam pola komunikasi antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya dapat menimbulkan ketidakpuasan dan penurunan motivasi kerja.
- 5) Pola komunikasi yang tidak memperhitungkan perbedaan individual dalam gaya dan preferensi komunikasi antara pimpinan dan staf/karyawan di bagian sumber daya manusia Polresta Palangka Raya dapat menyebabkan ketidakpahaman dan konflik antara mereka.