

## **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI MANAJEMEN BORNEO FC DENGAN KELOMPOK SUPPORTER PUSAMANIA**

**Glendy Offiler Rumangkang<sup>1</sup>**

*Glenrumangkang@gmail.com<sup>1</sup>*

**Rina Juwita<sup>2</sup>**

*Rinajuwita1704@gmail.com<sup>2</sup>*

Program studi ilmu komunikasi, universitas Mulawarman Samarinda.

Diterima: 15 Juni 2023

Disetujui: 13 Juli 2023

Diterbitkan: 25 Agustus 2023

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the pattern of organizational communication carried out by the Borneo Fc Management and the Borneo Fc Supporters group. In this study, the researcher used a qualitative approach with a descriptive method which seeks to provide an overview and analyze the pattern of organizational communication between the Borneo Fc Management and the Supporters' group. Data were collected by researchers through observation, interviews, and documentation related to the title of this study. In this study using 3 elements of organizational communication channels in accordance with the research focus, namely, vertical, horizontal, and diagonal communication. Based on the results of the research that has been done, it shows that the pattern of organizational communication carried out by the management of Borneo FC and the Pusamania Supporters has actually been going quite well. The communication channels that have been built between the two parties are running as they should, even though there are still deficiencies both in the vertical, horizontal and diagonal communication channels. Then the management of Borneo FC had not implemented the concept of interpersonal communication with Pusamania supporters properly, this had an impact on the emergence of bad prejudice because Pusamania supporters felt they were not being considered. Communication barriers that occur between management and supporters are due to individual human differences, differences in perceptions, differences in age, differences in emotional states, listening skills, differences in status, disbursing information, and filtering information.*

**Keywords: Patterns of Communication, Management, Supporters**

### **Pendahuluan**

Banyak elemen yang ada dalam sebuah oalaraga sepak bola, mulai dari klub bola, pelatih, presiden klub, supporter bahkan sampai manajemen klub sepak bola. Dalam perkembangan klub sepak bola di Indonesia, manajemen dan supporter adalah dua elemen yang sangat dibutuhkan klub sepak bola. Manajemen adalah suatu bagian yang tidak bisa dipisahkan dari aktifitas suatu organisasi sebuah klub sepak bola. Begitu pula dengan supporter sepak bola, selalu menjadi elemen yang harus selalu ada dalam pembahasan sepak bola. Bergabungnya sekelompok orang ke dalam kelompok supporter tidak pernah terlepas dari adanya interaksi antar manusia, dimana

interaksi itu adalah bentuk atau praktik dari komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan ujung tombak dalam menciptakan keselarasan dan kedinamisan kehidupan berkelompok (Iskandar, 2017)

Komunikasi antara manajemen dan juga kelompok supporter menjadi sangat penting dalam sepak bola, untuk menjaga kekompakan supporter dalam mendukung tim dengan sportif dan juga mengetahui apa yang menjadi keinginan dari pihak manajemen kepada supporter.

Borneo FC merupakan klub sepak bola yang berada di kota Samarinda, Kalimantan timur, Indonesia. Tim Borneo FC didirikan pada tanggal 7 maret 2014. Tim ini mulai berkompetisi pada Divisi utama Indonesia. Klub yang memiliki julukan Pesut Etam ini berhasil menjuarai Divisi utama pada tahun 2014 tersebut dan juga memastikan diri sebagai salah satu klub sepakbola yang akan bermain di Indonesia Super League (ISL) musim 2015.

Borneo Fc dikenal menjadi salah satu klub sepak bola di Indonesia yang memiliki supporter yang sportif dalam mendukung Borneo Fc bertanding, dalam proses menjaga kekompakan antara manajemen dan juga kelompok supporter, manajemen Borneo FC tidak segan Untuk mengadakan kegiatan pertemuan antara Manajemen dan juga kelompok supporter, untuk menyatukan visi dalam mendukung borneo fc dan juga menyampaikan aspirasi yang ada dalam supporter kepada manajemen (No Satu Kaltim, 20 desember 2021). Bahkan Borneo Fc mendapat pujian dari Peresiden Klub Persib Bandung, umuh mohtar pernah menyampaikan kepada media, meminta Klub Persib Bandung dapat meniru perilaku dari supporter borneo fc yang memiliki juga suportif dan juga kedewasaan yang tinggi (tribun kaltim.com, 22 juli 2022).

Besarnya animo supporter dalam mendukung tim kesayangan bertanding menjadi sebuah dilema dalam sepak bola di Indonesia, selain menimbulkan dampak yang positif untuk membangkitkan semangat tim yang di dukung. Supporter tidak hanya datang untuk mendukung tim kesayagannya bertanding, akan tetapi dapat menjaga solidaritas antar supporter dengan adanya kelompok-kelompok supporter, dengan cara ini para supporter dapat kompak untuk saling mendukung dan juga suasana pertandingan akan menjadi kondusif,. Namun tidak jarang juga ditemukan sifat negative supporter yang di timbulkan dari perkembangan sepak bola saat ini, misalkan kerusuhan kelompok supporter dengan kelompok supporter tim lawan, atau bahkan kerusuhan antar sesama pendukung sepak bola yang membuat nyawa menjadi taruhannya.

Pada liga Indonesia sendiri sudah banyak kasus-kasus yang dapat merugikan sepakbola Indonesia dan juga klub yang di dukung, mulai dari kasus supporter aremania melakukan pengeroyokan kepada supporter bonek mania yang terjadi di stadion gajahyana pada pertandingan Arema melawan Persebaya pada tahun 2013 (malang sindo.news.com), supporter gersik yang menyalakan flar saat pertandingan Gersik melawan Persib bandung pada lanjutan liga

1 2014 ( [Tribunjabar.com](#)), sampai kepada kasus keributan yang terjadi di stadion kanjuruhan Malang, laga lanjutan BRI Liga 1 2022-2023 antar Arema melawan Persebaya. Bermula dari supporter yang masuk kedalam lapangan, tembakan gas airmata, berdesakan sampai terinjam yang mengakibatkan lebih dari 100 orang meninggal dunia.

Dari paparan diatas diketahui bahwa komunikasi antara manajemen dan juga kelompok supporter sangat dibutuhkan agar terciptanya hubungan yang saling mendukung satu sama lain antar manajemen klub Borneo fc dan juga Kelompok supporter Borneo Fc. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti pola komunikasi seperti apa yang dijalankan oleh manajemen klub kepada kelompok supporter dan juga komunikasi yang dijalani supporter kepada pihak manajemen klub Borneo Fc.

### **Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana penelitian deskriptif adalah suatu kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran dalam penyajian penelitian tersebut Nazir (2014:43). Dalam penelitian ini peneliti mengambil dua jenis sumber data yakni data primer (Sugiyono, 2016:85) dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara langsung kepada manajemen Borneo FC dan pimpinan kelompok supporter Pusamania, kemudian data sekunder didapat dari karya ilmiah, berita, buku-buku, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Menurut (Kristanto, 2018) instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian. Dalam penelitian kali ini, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dalam (Sugiyono, 2017:162) teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menerapkan cara yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman terdapat empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

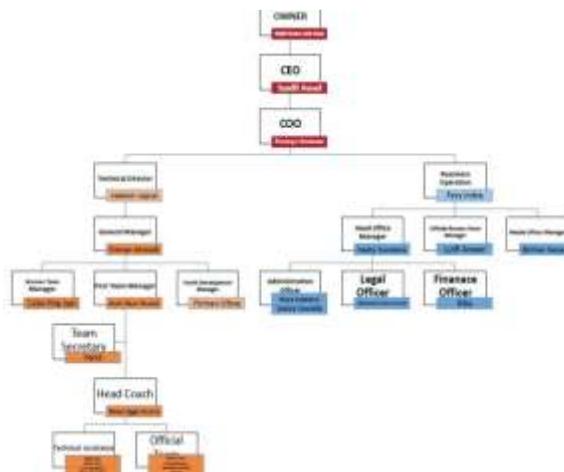
### **Hasil dan Pembahasan**

Borneo FC merupakan klub sepak bola yang berada di kota Samarinda dan dimiliki oleh seorang pemuda asli Samarinda yaitu H. Nabil Husien Said Amin. Borneo FC sendiri lahir sekitar 10 tahun yang lalu yakni 7 Maret 2014 dengan mengakuisisi klub Perseba Super Bangkalan. Pertama kali Borneo FC berkiprah di Liga Indonesia pada tahun 2014 dimulai pada saat berkompetisi di Divisi Utama. Pada tahun 2015 Borneo FC resmi berkompetisi pada liga teratas. Namun karena induk sepak bola Indonesia yakni PSSI di banned oleh Kemenpora, pertandingan yang digelar hanya dua kali saja lalu diberhentikan.

Pada tahun 2016 Borneo FC mengikuti turnamen Piala Gubernur Kaltim dan menjadi juara pada turnamen tersebut. Pada tahun 2017 Liga 1 digulirkan oleh PSSI, tahun ini merupakan pertama kalinya Borneo FC mengikuti kompetisi resmi Liga 1 setelah promosi pada tahun 2014. Selanjutnya pada musim 2021-2022 merupakan musim yang cukup berat bagi Borneo FC karena tiga kali mengganti posisi kepelatihan pada satu musim berjalan saja dan harus puas menempati posisi ke 6.

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan pemisahan kegiatan pekerjaan yang satu dengan yang lain dan hubungan aktifitasnya. Berikut adalah struktur organisasi manajemen Borneo FC:

**Gambar 1.1 Struktur Borneo FC**



**Sumber: Administration Officer Borneo FC**

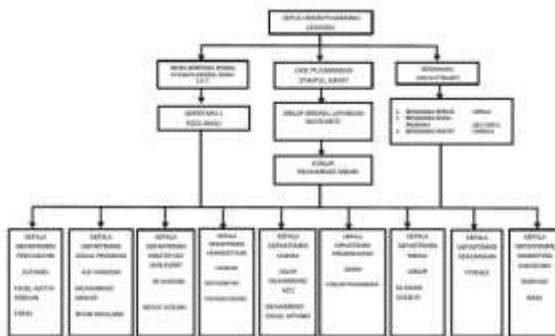
Pusamania merupakan pengejawantahan dari nama Putra Samarinda Mania yang berdiri sejak tahun 1994 di Samarinda. Pada awal mulanya Pusamania mendukung kiprah dari kesebelasan PS Putra Samarinda pada kompetisi Liga Indonesia. Pusamania memiliki warna kebesaran yaitu warna orange dan juga sampai dijunjuki republik orange.

Kelompok ini merupakan salah satu kelompok pendukung klub sepakbola tertua di Indonesia. Pusamania juga tercatat sebagai anggota resmi Asosiasi Suporter Kalimantan Timur. Pada setiap laga yang dimainkan oleh klub Borneo FC pasti suporter kebanggaan warga Samarinda tersebut ikut serta hadir dalam mendukung klub kecintaannya. Tidak hanya mendukung di kandang stadion segiri saja, Pusamania bahkan akan mendukung dimanapun Borneo FC berlaga pada kompetisi.

Jumlah anggota yang tersebar dari berbagai macam daerah baik di Samarinda maupun diluar Samarinda sangat banyak dan militan. Total keseluruhan kurang lebih terdapat delapan ribu anggota yang memiliki berbagai macam latar belakang serta berbagai daerah. Baik itu pada Pusamania Jogja, Surabaya, Surakarta, dan kota-kota lainnya.

Adanya struktur Organisasi atau lembaga sangat diperlukan dan diharapkan dapat bersekinambungan dalam kegiatan supporter Pusamina tidak terlepas dari suatu sistem yang akan mengatur dan mengelola jalannya kegiatan. Sehingga program yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik, adapun struktur organisasi supporter Pusamina sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Struktur Pusamania**



**Sumber: Humas Pusamania**

**Komunikasi vertikal, hrozontal, dan diagonal.**

Pada setiap kelompok, pasti anggota kelompok tersebut memiliki cara yang berbeda-beda dalam berkomunikasi. Karakter tersebut pada akhirnya menimbulkan adanya suatu pola komunikasi yang berbeda antara kelompok satu dengan kelompok lainnya. Pola komunikasi merupakan suatu struktur tetap, sistem, maupun cara kerja dari adanya arus komunikasi yang telah ditimbulkan. Oleh karena itu pola komunikasi dapat dipandang menjadi penting karena akan menjadi panduan bagi setiap orang yang ingin berkomunikasi.

Dalam penelitian ini menggunakan 3 unsur saluran komunikasi organisasi sesuai dengan fokus penelitian yaitu, komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Seluruh unsur diatas peneliti gunakan untuk menggambarkan serta menganalisis bagaimana pola komunikasi organisasi yang dijalankan oleh management Borneo FC dan kelompok Suporter Pusamania. Adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan dipaparkan dibawah ini sebagai berikut.

**Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal merupakan suatu aliran komunikasi yang terjadi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya dari bawahan ke atasan (Asmuji, 2014). Komunikasi dari atasan ke bawahan, biasanya

terkait tanggung jawab dan wewenangnya dalam organisasi. Komunikasi dari atasan ke bawahan bertujuan untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran, masukan, dan penilaian (Purwanto, 2011).

Seperti halnya pada saat peneliti melakukan observasi dilapangan, pihak Manajemen klub Boerneo FC dan Supurter Pusamania sedang melakukan rapat harian di sekeretariat manajemen Borneo FC yang berada pada kompleks GOR Segeri Samarinda. Rapat pada sore itu dihadiri oleh manajemen klub yang diwakili RK sebagai perpanjangan jalur komunikasi pihak manajemen. Peneliti melihat bahwa alur komunikasi yang terjadi pada forum rapat tersebut bisa dikatakan cukup baik dan teroganisir. Baik dari perwakilan suporter Pusamania yang dapat menyampaikan pesan-pesan yang dibawa oleh keseluruhan suara suporter maupun pihak manajemen yang mampu mendengar suara yang telah diungkapkan oleh suporter.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh A:

*“Komunikasi antara manajemen Borneo FC dan Pusamania telah berjalan cukup baik. Walaupun masih terdapat beberapa kondisi dimana ada salah paham diantara keduanya. (wawancara, 9 mei 2023)”*

Komunikasi vertikal bawahan ke atasan sesungguhnya diharapkan mampu menjembatani antara kelompok supporter terhadap manajemen Borneo FC. Sehingga urgensi dari pokok permasalahan yang sedang berlangsung dapat dapat terkomunikasikan dengan baik.

Peneliti juga melihat tidak hanya pada rapat-rapat harian tersebut saja komunikasi vertikal antara manajemen dan suporter terjadi. Tetapi pada pertemuan-pertemuan lain seperti pertemuan yang terjadi saat sinergi pihak manajemen dan suporter untuk melakukan kegiatan sosial. Telah beberapa kali kedua pihak tersebut melakukan kegiatan-kegiatan sosial bersama, baik itu menggalang dana, membantu korban banjir, korban kebakaran, ataupun kegiatan kemanusiaan lainnya. Oleh karena itu tanpa disadari sebenarnya komunikasi dengan saluran vertikal antara manajemen klub dan suporter Pusamania telah terjalin secara harmonis.

Selain itu komunikasi intens dilakukan oleh manajemen Borneo FC kepada suporter Pusamania pada saat akan adanya pertandingan match day di liga. Pada waktu itu peneliti melihat secara langsung pada saat menjelang hari pertandingan, pihak manajemen Borneo FC akan mengundang kalangan suporter Pusamania untuk ikut rapat membahas mengenai kegiatan tersebut. Pada kondisi tersebut peneliti melihat harmonisnya hubungan komunikasi yang timbul antara manajemen dan suporter, meskipun pada saat rapat berlangsung terjadi perdebatan-perdebatan yang alot diantara stakeholder.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh A:

*“Kelompok supporter selalu aktif dalam berkomunikasi dengan manajemen borneo fc. Khususnya saat akan ada laga match day kelompok supporter akan diberikan arahan oleh*

*managemen borneo fc untuk meminimalisir terjadinya gesekan diantara supporter” (wawancara, 9 mei 2023)”.*

Peranan komunikasi vertikal sangatlah vital bagi komunikasi organisasi oleh kelompok supporter. mengingat permasalahan-permasalahan yang sering terjadi biasanya datang dari lapisan paling terluar. Maka dari itu pentingnya menjaga komunikasi dari bawah keatas mampu memperbaiki kesalahn yang terjadi didalam suatu organisasi. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh A:

*“waktu match lalu harga tiket sangat mahal. Hal itu menjadi kendala, gejala dalam tubuh supporter. Kami mengeluhkn tiket yang mahal. Hal itu rasanya tidak sesuai dengan apa yang kami dapatkan di laga pertandingan, dengan keluhan seperti itu untung saja pihak managemen mau mendengarkan dan langsung menurunkan harga tiket.” (wawancara, 9 mei 2023).*

Dengan adanya komunikasi yang terjalin diantara supporter. Hal ini manghasilkan kesinambungan apa yang menjadi keinginan para supporter dapat menjadi bahan evaluasi bagi managemen borneo fc untuk memperbaiki apa yang perlu diperbaiki dalam struktur organisasi club. Sebagaimana yang diungkapkan oleh A:

*“Kami melihat performa borneo fc sangat menurun drastis. Hal itu tentunya mengurangi animo antusias kelompok supporter dalam mendukung borneo fc dalam berlaga. Tuntutan kami saat itu meminta managemen untuk berbenah. Dan ya pihak managem mendengarkan dan langsung mengganti pelatih club”. (wawancara, 9 mei 2023).*

Komunikasi organisasi yang dilakukan borneo fc sudah selaras dengan apa yang diinginkan oleh kelompok supporter. Borneo fc sendiri selalu menerima masukan masukan dari kelompok supporter dan rajin untuk melakukan komunikasi untuk menghindari miss komunikasi antara borneo fc dan kelompok supporter.

Namun terlepas dari baiknya komunikasi yang telah dilakukan oleh managemen Borneo FC dan suporter Pusamania, masih saja terdapat beberapa permasalahan dimana pesan yang ingin disampaikan oleh atasan ke bawahan atau dari bawahan ke atasan belum sepenuhnya sempurna. Terkadang apa yang disampaikan oleh kedua pihak tersebut belum sepenuhnya dimengerti dan terkadang juga tidak sampai ke objek yang dituju.

Seperti yang telah diungkapkan oleh A mengatakan jika pesan yang ingin disampaikan oleh suporter tidak tersampaikan ke atas atau managemen Borneo FC secara langsung, maka akan disampaikan lewat media sosial yang dapat dipantau dan dikawal oleh ribuan suporter, baik di Samarinda maupun kota-kota lainnya.

### **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal merupakan proses penyampaian pesan-pesan dari anggota yang satu kepada anggota lain yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi (Purwanto, 2011). Komunikasi horizontal bersifat koordinatif dan digunakan untuk memperoleh

informasi dalam membantu memperbaiki atau memperlancar melaksanakan tugas masing-masing anggota. Sebagaimana yang diungkapkan oleh RK:

*“Saya ini berasal dari supporter dan sampai sekarang saya masih anggota supporter jadi saya bisa mengerti apa yang mau menjadi keinginan dari supporter. Sebisa mungkin kami sampai kapanpun akan memprioritaskan apa yang diinginkan oleh supporter.” (wawancara, 9 juni 2023).*

Komunikasi yang dilakukan dengan sejajar seperti ini yang diperlukan dalam mengelola komunikasi organisasi. Sehingga komunikasi yang dibangun dapat menemukan atau mencapai titik temu sebagaimana tujuan yang ingin dicapai bersama. Meskipun demikian masih ada saja yang tidak luput dalam kendala komunikasi horizontal yang dilakukan oleh manajemen borneo fc dengan kelompok supporter pusamania. Hal ini tentunya disebabkan belum akrab kepada seluruh anggota satu persatu kelompok pusamania. Pihak manajemen sendiri biasanya cenderung hanya akrab terhadap petinggi-petinggi pusamania.

Peneliti melihat pada saat pertemuan antara manajemen Borneo FC dan supporter Pusamania terlihat kurang akrab karena diantara anggota lebih banyak yang tidak saling berinteraksi baik itu tegur-sapa, ngobrol, dan lain sebagainya. Ketidakakraban itu hanya terjadi antara petinggi manajemen Borneo FC dan anggota Pusamania, namun apabila komunikasi yang terjadi antara petinggi manajemen dan petinggi Pusamania, maka berlangsung secara harmonis.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh RK:

*“sudah akrab namun kekompakan harus ditambah lagi. Sepertinya juga tidak mungkin mengenal satu persatu anggota kelompok supporter pusamania. Cukup dengan ketuanya saja. Dan beberapa anggota lainnya. Toh saya juga bagian dari supporter itu sendiri. Jadi pokok dari obrolannya fokus pada satu arah dan tidak kemana-mana” (wawancara, 9 juni 2023).*

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi horizontal sangat dibutuhkan dalam komunikasi organisasi manajemen borneo dengan kelompok supporter. Dengan adanya komunikasi antar anggota, komunikasi dapat berkembang lebih baik karena anggotanya semakin kompak dan akrab.

### **Komunikasi Diagonal**

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang memotong atau menyilang garis perintah organisasi. Komunikasi diagonal dilakukan antara dua orang yang memiliki tingkat kedudukan, tugas dan fungsi yang berbeda (Asmuji, 2014). Peneliti melihat adanya komunikasi yang dibangun oleh pihak keamanan dan penjaga pintu masuk stadion untuk menghalau penonton nakal yang membawa benda-benda terlarang seperti botol, flare (petasan), benda tajam dan lain sebagainya dengan tujuan terciptanya suasana pertandingan yang kondusif. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh RK:

*“Team Keamanan dan team loket tiket masuk selalu berkonsolidasi untuk mencegah adanya penonton nakal yang ingin memaksa masuk mas meskipun terdapat beberapa peraturan yang akan dilanggar. Karena kita juga tidak ingin mendapatkan sanksi dari PSSI sebagai organisasi induk sepak bola di Indonesia, karena melanggar rule of the game” (wawancara, 9 juni 2023).*

Tidak hanya team keamanan dan team loket saja yang saling bekerjasama untuk memajukan team kebanggaan warga samarinda ini. Tetapi ada pula komunikasi yang dibangun oleh team kebersihan Borneo FC dan supporter Pusamanaia untuk saling bekerja sama dalam membersihkan lingkungan stadion tempat laga dilangsungkan khususnya pada saat laga telah selesai. Hal tersebut diungkapkan oleh RK :

*“Jadi kita punya team kebersihan mas yang bersinergi dengan supporter untuk membersihkan area stadion seusai laga yang telah dilangsungkan pada hari itu. Kan enak ya mas kalau stadion itu terlihat bersih dan bisa menjadi contoh untuk supporter lain” (wawancara, 9 juni 2023)*

## **Pembahasan**

Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat mengurangi kesalah pahaman antara anggota dalam menjalankan visi misi yang ingin di capai. Sebagai suatu sistem kegiatan interpersonal dengan tujuan tertentu, bertujuan untuk mengkoordinasikan berbagai tugas. Organisasi tidak pernah lepas dengan komunikasi, komunikasi menjadi sebuah jembatan dalam organisasi dalam mencapai suatu tujuan didalam organisassi. Komunkasi dalam organisasi merupakan suatu proses penyampaian ide-ide, gagasan ataupun informasi antar anggota organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi organisai yang dilakukan oleh manajemen Borneo fc kepada kelompok suporternya dan juga komunikasi sebaliknya. Dengan komunikasi sebagai berikut:

## **Komunikasi Vertikal**

Pola komunikasi organisasi yang telah dijalankan oleh pihak manajemen dan kelompok supporter Pusamania dengan baik. Saluran komunikasi yang dibangun oleh pihak manajemen dan supporter yakni saluran komunikasi vertikal telah berjalan sebagaimana mestinya. Komunikasi yang dibangun sejak lama tersebut tetap terjadi sampai saat ini karena alur komunikasi dan hubungan antara individu di manajemen klub dan kelompok supporter Pusamania telah terjalin dengan intim. Namun pada komunikasi yang dibangun antara kedua pihak tersebut masih memiliki hambatan-hambatan yang menjadi kendala untuk tercapainya pesan yang ingin disampaikan. Karena kadang kala pesan yang ingin atau telah disampaikan oleh supporter kepada manajemen tidak tersampaikan dengan baik. Hambatan tersebut dapat dikatan sebagai bentuk hambatan

manusiawi yang terjadi dikarenakan oleh adanya perbedaan individual manusia, perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, penyaringan informasi.

Tetapi hambatan tersebut masih bisa terselesaikan oleh cara lain, yaitu dengan menyampaikan pesan lewat media sosial yang notabene dapat dilihat oleh ribuan orang. Jadi meskipun terjadi hambatan pada komunikasi tersebut, masih bisa ditemukan solusinya yang justru malah akan langsung mendapat perhatian khusus oleh manajemen Borneo FC. Menurut peneliti, pesan yang disampaikan dengan memanfaatkan media sosial itu lebih mendapatkan atensi dari pihak manajemen. Dengan demikian penyampaian pesan dengan memanfaatkan media sosial dapat menjadi salah satu cara yang efektif guna memperoleh hasil yang maksimal.

Pada teori sistem sosial segala sesuatu didasarkan oleh adanya ketergantungan antara pimpinan dan bawahan maupun sebaliknya dalam hal penyelesaian tugas, kerja sama dan sebagainya. Pimpinan akan selalu membutuhkan bawahan dan bawahan akan selalu membutuhkan pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Pace dan Faules, 2010: 63). Dalam hal ini manajemen Borneo FC sejatinya membutuhkan sinergi positif dari suporter Pusamania, begitupun sebaliknya. Hubungan yang baik antara manajemen dan suporter harus di rawat sedemikian rupa dengan berbagai cara guna mengembangkan klub Borneo FC lebih baik lagi. Hubungan tersebut sejatinya telah tercipta diantara kedua organisasi yang sama-sama ingin memajukan klub kebanggaan Samarinda. Hal itu dapat terlihat dari bagaimana komunikasi yang telah dibangun diantara keduanya, tidak hanya tentang komunikasi saja, hubungan erat tersebut dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang dilakukan bersama-sama oleh pihak manajemen dan suporter.

### **Komunikasi Horizontal**

Kemudian saluran komunikasi horizontal yang telah dibangun juga mengindikasikan bahwa baiknya hubungan antara manajemen klub Borneo FC dan suporter Pusamania. Komunikasi dengan tingkatan sejajar antara pihak manajemen dan suporter melihatkan bahwa tidak ada kesenjangan atau jarak antara kedua belah pihak kelompok tersebut. Dengan demikian tujuan untuk membangun klub kecintaan warga Samarinda yang lebih baik lagi akan bisa terwujud. Namun bukan berarti hubungan yang telah terjalin dengan baik, tidak memiliki kekurangan. Oleh karena itu pada faktanya masih terdapat kekurangan diantara kedua pihak tersebut, yaitu kurang akrabnya petinggi manajemen dengan anggota yang berada dibawahnya. Pihak manajemen hanya akrab kepada para petinggi pula yang ada di organisasi suporter Pusamania.

Bisa dilihat adanya hambatan yang terjadi dalam komunikasi yang telah dibangun oleh pihak manajemen Borneo FC dan supporter Pusamania. Hambatan tersebut terjadi karena kurang akrabnya para petinggi manajemen dengan para anggota dibawahnya, para petinggi terlihat lebih akrab kepada para petinggi Pusamania saja. Hambatan tersebut dapat ditimbulkan oleh keadaan emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang.

### **Komunikasi Diagonal**

Sebenarnya komunikasi diagonal yang dilakukan telah berjalan, hanya saja masih terjadi kendala pada saat pelaksanaan tugas yang telah disampaikan. Dapat dikatakan berjalan karena telah adanya komunikasi yang dibangun secara masif oleh fungsi lain dibawah manajemen. Seperti komunikasi yang dibangun oleh pihak keamanan dengan penjaga loket, kemudian pihak kebersihan dengan supporter Pusamania untuk sama-sama membersihkan area stadion setelah laga usai.

Namun saluran komunikasi diagonal antara pihak manajemen dan supporter Pusamania tidak sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Adanya ketidakberjalannya saluran komunikasi tersebut menjadi salah satu kendala yang dialami dalam terjalannya pola komunikasi yang baik antara kedua belah pihak tersebut. Oleh karena itu maka harus ada pembenahan yang terjadi apabila ingin menciptakan saluran komunikasi yang harmonis antara dua kelompok organisasi tersebut. Kendala tersebut yaitu adanya hambatan semantik yang meliputi tidak adanya simbol dan apa yang disimbolkan (penafsiran), oleh karena itu apa yang disampaikan tidak sepenuhnya dipahami oleh penerima pesan.

Pada hasil penelitian diatas juga ditemukan bahwa terjadi kendala komunikasi yang dialami oleh pihak manajemen klub dan supporter Pusamania. Kendala tersebut berkaitan tentang terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh manajemen Borneo FC tidak melibatkan supporter Pusamania. Kelompok supporter tersebut merasa tidak dianggap oleh manajemen karena tidak melibatkan Pusamania dalam kegiatan maupun keputusan yang memiliki keterkaitan dengan supporter Pusamania. Dengan demikian harusnya pihak manajemen Borneo FC lebih memperhatikan hal-hal kecil seperti itu agar tidak terjadi permasalahan antara pihak manajemen klub dan kelompok supporter.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh kedua kelompok organisasi tersebut dengan melakukan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan oleh kedua kelompok tersebut untuk membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Karena komunikasi interpersonal merupakan langkah yang cocok untuk membicarakan pembicaraan yang sifatnya pribadi dan akan menjadi lebih intim maupun dekat.

Pihak manajemen selaku organisasi klub dapat lebih peka lagi terhadap gejala yang terjadi pada kalangan supporter Pusamania. Manajemen dapat mengimplementasikan konsep yang ada pada komunikasi interpersonal guna membangun hubungan erat yang intim agar saling mengerti apa yang diinginkan dan apa yang seharusnya terjadi. Karena apabila mengimplementasikan konsep komunikasi interpersonal maka dengan kondisi santai tidak tegang antara pihak manajemen dan pihak supporter Pusamania dapat pesan yang ingin disampaikan akan mudah masuk kepada komunikasi. Namun hal demikian yang belum terlalu terlihat pada manajemen Borneo FC dan seakan-akan hanya membuka diskusi secara formal.

### **Kesimpulan**

Pola komunikasi organisasi yang dijalankan oleh pihak manajemen Borneo FC dan Supporter Pusamania sejatinya telah berjalan cukup baik. Saluran komunikasi yang telah dibangun antara kedua belah pihak tersebut berjalan sebagaimana mestinya walaupun masih terdapat kekurangan pada saluran komunikasi diagonal yang belum berjalan dengan baik, namun saluran komunikasi vertikal dan horizontal telah berjalan dengan cukup baik, tetapi tidak lepas dari adanya kekurangan. Kemudian Pihak manajemen Borneo FC belum mengimplementasikan konsep komunikasi interpersonal kepada supporter Pusamania dengan baik.

Hambatan komunikasi yang terjadi diantara manajemen dan supporter dikarenakan adanya perbedaan individual manusia, perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, maupun penyaringan informasi. Selain itu hambatan semantik yang meliputi kurangnya pemahaman terkait dengan apa yang ingin disampaikan juga menjadi penghambat bagi pola komunikasi organisasi yang dilakukan oleh manajemen dan supporter.

### **Daftar Pustaka (Georgia size 11, Bold, spasi 1)**

- Iskandar, Joni & Sudono Syueb (2017). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Komunikasi Kelompok Terhadap Kohesivitas Kelompok Pada Supporter Persebaya Korwil Suramadu". *Jurnal Ultimacomm* Vol. 9 No. 2.
- Satrio, Cornel Dimas (2022). Aksi Supporter Borneo FC Bikin Kagum Petinggi Persib, Bobotoh Perlu Teladani Sikap Pusamania. <https://kaltara.tribunnews.com/2022/07/22/aksi-suporter-borneo-fc-biikin-kagum-petinggi-persib-bobotoh-perlu-teladani-sikap-pusamania>. Diakses pada 13 Desember 2022.
- Santoso, Wahyu Budi (2014). Bentrok Berdarah Aremania-Bonrk, Tiga Nyawa Diduga Melayang. <https://sports.sindonews.com/berita/870725/58/bentrok-berdarah-aremania-bonek-tiga-nyawa-diduga-melayang>. Diakses pada 15 Desember 2022.

- Nugraha, Mega (2014). Pertandingan Gresik United vs Persib Dihentikan. <https://jabar.tribunnews.com/2014/04/20/pertandingan-gresik-united-vs-persib-dihentikan>. Diakses pada 15 Desember 2022.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: AiRuzz Media.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Diterjemahkan oleh Deddy Mulyana dkk. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, D. (2011). *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.