
**MENDENGARKAN *GRAPEVINE COMMUNICATION* : STUDI TENTANG
PENYEBARAN INFORMASI INFORMAL DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KESEHATAN MENTAL****Siti Nursanti¹, Hanna Nurhanan²**¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Singaperbangsa, Jawa Barat, Indonesia²Rumah Sakit Mandaya Karawang, Jawa Barat, IndonesiaEmail: siti.nursanti@staff.unsika.ac.id

Diterima: 13 Juni 2024

Direvisi: 16 Juli 2024

Disetujui: 30 September 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dinamika penyebaran informasi melalui *grapevine communication* (komunikasi selentingan)—saluran komunikasi informal—dan dampaknya terhadap kesehatan mental individu di lingkungan kerja. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipan, peneliti terlibat secara langsung dalam kehidupan sehari-hari partisipan untuk mengamati secara natural bagaimana informasi tidak resmi disebarkan dan diterima, serta bagaimana proses tersebut memengaruhi kondisi psikologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *grapevine communication* (Komunikasi Selentingan) dapat menjadi sumber ketegangan emosional, ketidakpastian, dan rasa tidak aman, terutama ketika informasi yang beredar bersifat ambigu atau mengandung potensi konflik. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan literasi komunikasi interpersonal dan pengelolaan komunikasi berbasis empati untuk menjaga kesehatan mental di tengah arus informasi informal yang tidak terkontrol.

Kata Kunci: komunikasi *grapevine*, kesehatan mental, komunikasi informal, ketidakpastian psikososial, observasi partisipan

Abstract

This research aims to explore the dynamics of information dissemination through grapevine communication—an informal communication channel—and its impact on individuals' mental health in the workplace. Using a qualitative approach with participant observation methods, the researcher directly engaged in participants' daily lives to naturally observe how unofficial information is spread and received, as well as how the process affects psychological conditions. The findings indicate that grapevine communication can be a source of emotional tension, uncertainty, and insecurity, especially when circulating information is ambiguous or has the potential for conflict. These findings emphasize the importance of strengthening interpersonal communication literacy and adopting empathy-based communication management to safeguard mental health amid the uncontrolled flow of informal information.

Keywords: *Grapevine communication*, Mental health, Informal communication, Psychosocial uncertainty, Participant observation

PENDAHULUAN

Komunikasi selentingan (*grapevine communication*) memiliki banyak fungsi dalam organisasi, termasuk manajemen stres, menumbuhkan rasa memiliki, memfasilitasi pertukaran informasi, dan memelihara hubungan pribadi (Denner et al., 2025). Di era komunikasi digital dan konektivitas tinggi, jalur komunikasi informal atau *grapevine communication* menjadi salah satu kanal utama dalam penyebaran informasi di lingkungan kerja maupun komunitas sosial (Zhu et al., 2024). Saluran ini berkembang secara spontan dan sering kali tidak memiliki struktur atau otoritas formal, tetapi memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kolektif dan kondisi emosional individu. Informasi yang disebarkan melalui *grapevine* biasanya tidak tervalidasi dan cenderung bersifat spekulatif, yang dapat menciptakan kecemasan, ketegangan interpersonal, bahkan konflik sosial. Dalam banyak kasus, individu mengalami tekanan psikologis sebagai akibat dari paparan berulang terhadap informasi informal yang tidak jelas atau mengandung unsur ancaman (Kimmel, 2010). Kecenderungan ini tampak nyata dalam situasi krisis, perubahan struktural, atau kompetisi sosial yang tinggi (Prestia, 2021). Meskipun *grapevine* sering dianggap sebagai bentuk komunikasi yang ringan dan tidak resmi, implikasi psikologisnya terhadap kesehatan mental belum banyak diteliti secara mendalam dari sudut pandang partisipatif.

Penelitian ini mencoba mengisi kekosongan penelitian tersebut dengan

mengadopsi metode observasi partisipan, di mana peneliti menyelami konteks sosial partisipan secara langsung untuk memahami bagaimana *grapevine* beroperasi secara nyata dalam interaksi sehari-hari dan bagaimana individu memproses informasi tersebut secara emosional dan kognitif. Dengan menempatkan diri sebagai bagian dari jaringan sosial yang diamati, penelitian ini berupaya menangkap dinamika alami dari *grapevine* serta dampaknya yang sering kali tidak disadari namun signifikan terhadap kesehatan mental. Fenomena *grapevine communication* telah menjadi fokus perhatian dalam studi komunikasi organisasi, psikologi sosial, dan antropologi budaya (Al-Shatti & Ohana, 2021). *Grapevine Communication* didefinisikan sebagai jalur komunikasi informal yang muncul secara spontan di antara anggota kelompok sosial, di luar struktur formal organisasi (Koochborfardhaghighi et al., 2016). Meskipun kerap diasosiasikan dengan gosip atau rumor, *grapevine* sering kali menjadi respons atas kurangnya informasi resmi atau sebagai bentuk resistensi terhadap otoritas (Zou et al., 2020).

Beberapa penelitian kuantitatif sebelumnya telah memetakan frekuensi dan isi *grapevine*, namun pendekatan tersebut cenderung tidak menangkap kompleksitas sosial dan nuansa emosional yang menyertainya (Kaligotla et al., 2022). Oleh karena itu, pendekatan observasi partisipan menjadi relevan untuk mengkaji fenomena ini secara kontekstual dan mendalam. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak sekadar mengamati dari luar, tetapi

menjadi bagian dari interaksi sosial untuk merasakan secara langsung dinamika komunikasi yang terjadi dalam jaringan informal. *Grapevine communication* memiliki kekuatan untuk memengaruhi persepsi risiko dan keamanan psikologis individu (Fitzpatrick, 2023). Ketika informasi tidak resmi menyebar dalam suasana ketidakpastian, individu cenderung mengalami kecemasan sosial dan ketidakstabilan emosional. Observasi partisipan memungkinkan peneliti untuk menangkap bagaimana informasi tersebut diproses secara situasional oleh individu, termasuk ekspresi nonverbal, strategi *coping* sosial, dan respons emosional yang tidak dapat diungkap melalui survei atau wawancara terstruktur semata.

Studi dalam tradisi interaksionisme simbolik menekankan bahwa makna *grapevine* tidak bersifat tetap, tetapi dinegosiasikan secara terus-menerus dalam interaksi sosial (Pi et al., 2008). Dengan demikian, menggunakan pendekatan observasi partisipan memberikan peluang untuk memahami makna subjektif *grapevine* bagi individu, termasuk bagaimana mereka memberi interpretasi terhadap informasi yang ambigu, serta bagaimana mereka membentuk mekanisme kolektif untuk mengelola dampak emosionalnya. Penelitian ini mengusulkan bahwa penyelidikan terhadap *grapevine* tidak hanya penting dalam konteks komunikasi organisasi, tetapi juga sebagai fenomena sosial yang berkaitan erat dengan kesejahteraan psikologis. Observasi partisipan dipilih untuk menangkap dimensi-dimensi mikro yang kerap luput dalam pendekatan struktural,

seperti rasa takut dikucilkan, kebutuhan akan keterikatan sosial, serta praktik penyebaran informasi sebagai bentuk kontrol simbolik dalam kelompok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode observasi partisipan yang berfokus pada wawancara mendalam dengan sebuah organisasi di salah satu universitas di kota X, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Observasi partisipan merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang budaya, struktur, dan praktik suatu komunitas dengan melibatkan peneliti dalam kelompok yang diteliti (Walsh, 2019). Peneliti melaksanakan observasi non-partisipan terhadap grup *WhatsApp*, media sosial, diskusi kelompok informal, dan melakukan wawancara dengan delapan informan yang berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda untuk menggali pemahaman mereka mengenai isu-isu yang berkembang dalam komunitas tersebut. Peneliti dapat mengambil berbagai peran, mulai dari partisipasi penuh hingga posisi yang lebih observasional, tergantung pada tujuan penelitian dan pertimbangan etika (Moore & Yager, 2011). Metode ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana informasi tidak resmi disebarluaskan dan dipersepsikan, serta dampaknya terhadap individu yang terlibat (Andriessen et al., 2012). Dalam konteks ini, observasi partisipan memungkinkan peneliti untuk secara langsung terlibat dalam kehidupan sehari-hari komunitas tersebut, sehingga dapat lebih memahami dinamika internal dan interaksi antar

anggotanya. Peneliti dapat ikut serta dalam rapat institusi, diskusi akademis, dan kegiatan sosial yang diadakan oleh komunitas tersebut. Hal ini memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai pola komunikasi, hierarki, serta nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam lingkungan tersebut.

Observasi non-partisipan terhadap grup *WhatsApp* dan media sosial komunitas juga penting untuk memahami bagaimana informasi tidak resmi disebarkan dan diterima oleh anggota komunitas. Peneliti dapat mengamati bagaimana rumor atau informasi sensitif menyebar melalui *platform digital*, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi persepsi dan interaksi antar individu. Penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mengenai isu-isu yang sedang berkembang, tetapi juga menggambarkan dinamika komunikasi modern dalam lingkungan akademis. Dengan pendekatan yang telah dijelaskan, penelitian ini tidak hanya berfokus pada teknik pengumpulan data, tetapi juga mengkaji etika dan tanggung jawab peneliti dalam berinteraksi dengan subjek penelitian. Penting untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan informan, terutama ketika membahas isu-isu sensitif yang dapat memengaruhi reputasi individu atau institusi (Oruc, 2017). Analisis terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan observasi menjadi langkah krusial lainnya. Peneliti melakukan analisis tematik untuk menemukan pola dan hubungan antara berbagai isu yang terangkat oleh informan. Ini juga termasuk bagaimana persepsi tentang informasi tidak resmi bisa bervariasi antar entitas atau berdasarkan

pengalaman pribadi masing-masing (Hosseini & Haukås, 2025). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam komunitas serta merangsang diskusi lebih lanjut tentang dampak informasi tidak resmi terhadap lingkungan akademis. Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam tentang pola komunikasi dapat mengarah pada peningkatan kerjasama antar entitas dan peningkatan satu sama lain dalam bidang akademik dan profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada proses observasi partisipan yang berlangsung selama tiga bulan di lingkungan kerja akademik sebuah institusi pendidikan tinggi di universitas X, peneliti mencatat sejumlah dinamika komunikasi informal yang berkembang di luar jalur komunikasi resmi. Observasi dilakukan melalui keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas keseharian terutama dalam interaksi melalui grup *WhatsApp*, percakapan sela rapat, dan obrolan di ruang kerja informal seperti kantin dan lobi.

1. Pola Penyebaran Informasi Selentingan

Grapevine communication dalam konteks ini berkembang melalui dua bentuk utama: *forwarding* pesan secara berantai di grup digital (*seperti WhatsApp*) dan *face-to-face whispering* atau komunikasi pribadi dari mulut ke mulut. Informasi yang disampaikan sering kali tidak memiliki sumber yang jelas, mengandung unsur prediksi atau asumsi, serta berisi dugaan terhadap kebijakan, rotasi jabatan, atau agenda tersembunyi

pimpinan. Peneliti mengamati bahwa terdapat struktur informal yang memegang peran sentral dalam menyebarkan informasi, yakni figur-figur yang dikenal sebagai "informan kunci" dalam jaringan sosial. Mereka tidak selalu memiliki jabatan struktural, tetapi memiliki koneksi interpersonal yang luas dan sering menjadi rujukan informal.

"Saya sering mendapatkan informasi lebih dulu bukan dari atasan langsung, tapi dari rekan yang katanya 'dapat bocoran dari atas'. Padahal informasinya belum tentu benar," (Hasil wawancara dengan X)

2. Respons Psikologis Partisipan

Respons yang ditunjukkan oleh partisipan terhadap *grapevine communication* sangat bervariasi, bergantung pada posisi mereka dalam jaringan dan kapasitas daya tahan psikologis mereka. Beberapa partisipan menunjukkan tanda-tanda stres ringan, kecemasan, dan rasa tidak aman terutama ketika informasi yang tersebar menyangkut isu yang menyentuh eksistensi pribadi atau profesional mereka, seperti restrukturisasi organisasi, penilaian kinerja, atau relasi personal. Sebaliknya, terdapat pula partisipan yang menggunakan komunikasi selentingan sebagai sarana untuk menegaskan posisi sosialnya, memperkuat aliansi, atau bahkan untuk melakukan *preemptive defense* terhadap potensi serangan simbolik. Ini menunjukkan bahwa *grapevine communication* tidak hanya bersifat pasif, melainkan juga menjadi arena *manuver interpersonal*.

"Kalau saya tidak cepat tahu kabar dari grup informal, saya bisa dianggap tidak update. Tapi kadang, justru informasi itu bikin saya gelisah karena tidak jelas sumbernya," (Hasil Wawancara dengan Y).

3. Distorsi Informasi dan Kebenaran yang Dibelokkan

Beberapa informasi yang pada awalnya memiliki landasan dokumen formal justru dikelirukan dalam penyebarannya. Dalam beberapa kasus, informasi yang tidak valid, tanpa bukti otentik, justru dianggap sebagai kebenaran oleh komunitas internal karena telah diulang-ulang dalam berbagai konteks informal.

"Saya pernah melihat sendiri dokumen rapat yang isinya berbeda jauh dengan apa yang dikatakan orang-orang. Informasinya seolah sudah menjadi versi yang lain dan diterima begitu saja," (wawancara dengan Z)

4. Perspektif Wawancara Kunci terhadap Etika dan Kebocoran Informasi

Beberapa informan kunci menyampaikan kekhawatiran terhadap lemahnya kontrol atas informasi etis dan rahasia. Salah satu kasus yang disoroti adalah penyebaran informasi pelanggaran etik yang seharusnya ditangani secara tertutup namun justru menyebar ke ranah sosial yang lebih luas, termasuk ke komunitas eksternal yang tidak memiliki relevansi langsung.

"Saya merasa pimpinan tidak bisa menjaga informasi. Masalah etik yang seharusnya hanya diketahui oleh komite tertentu, malah dibahas oleh komunitas tertentu. Mereka bahkan lebih tahu dari yang bersangkutan," (hasil wawancara dengan Z).

5. Ruang Emosional dan Dampaknya terhadap Kesehatan Mental

Grapevine communication menciptakan ruang emosional yang *ambivalen*. Di satu sisi, ia menjadi tempat ekspresi kekhawatiran dan solidaritas kolektif. Namun di sisi lain, ia menciptakan kecemasan dan isolasi sosial karena ketidakpastian dan rumor yang menyebar.

"Kadang saya malas masuk ke grup WhatsApp karena isinya cuma spekulasi dan gosip. Rasanya seperti tidak nyaman, tapi kalau keluar grup nanti malah dianggap antisosial," (Hasil wawancara A)

6. Peran Konteks Budaya Institusi

Budaya organisasi yang mengedepankan hierarki dan kurang transparan dalam proses pengambilan keputusan memperkuat kondisi di mana *grapevine communication* menjadi dominan. Ketika komunikasi formal dianggap kaku atau tertutup, maka komunikasi informal menjadi saluran alternatif yang digunakan oleh sebagian besar anggota untuk memperoleh kepastian, walau pun sifatnya spekulatif.

"Kalau komunikasi formal terlalu resmi dan kaku, ya orang-orang mencari jalur

lain untuk tahu kabar. Jadinya malah ramai di luar, bukan di forum resmi," (Hasil wawancara dengan B)

7. Observasi Non-Partisipan terhadap Percakapan di Grup WhatsApp Institusi

Analisis terhadap grup *WhatsApp* institusi menunjukkan adanya beberapa tema dominan yang memperkuat temuan observasi partisipan, seperti:

- Penyebaran informasi administratif (izin, surat, rapat, undangan) secara rutin.
- Percakapan bercampur antara formal dan informal (misal percakapan tentang jualan cabai, puisi, ucapan ulang tahun, hingga diskusi akademik).
- Penggunaan humor dan sarkasme dalam menanggapi kebijakan atau kegiatan akademik.
- Validasi sosial melalui ucapan selamat atas prestasi atau kelahiran anak, yang membangun rasa kebersamaan namun juga memperlihatkan eksklusivitas jaringan informal.

Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi *grapevine* bukan sekadar jalur penyebaran informasi, melainkan juga arena negosiasi kekuasaan, pembentukan identitas sosial, dan pengelolaan emosi kolektif. Dalam lingkungan akademik, *grapevine* sering digunakan untuk mengetahui siapa yang memiliki pengaruh yang kuat di antara

sesama rekan kerja, serta untuk memperkuat solidaritas di antara anggota tim (Al-Shatti & Ohana, 2021). Komunikasi informal juga dapat menjadi tempat di mana individu mengekspresikan kekhawatiran atau keinginan mereka tanpa harus khawatir tentang konsekuensi formal. Calabres menyatakan bahwa kondisi ini dapat dijelaskan melalui kerangka Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) yang menyatakan bahwa individu akan secara aktif mencari informasi untuk mereduksi ketidakpastian sosial, terutama dalam situasi yang tidak transparan (Carter & Lamoreaux, 2023). Ketika terjadi perubahan kebijakan di institusi akademik, *grapevine* sering kali menjadi sumber informasi utama bagi para pegawai untuk memahami implikasi perubahan tersebut. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat membantu mengelola ketidakpastian dengan memberikan informasi yang jelas dan konsisten, yang sangat penting bagi pengambilan keputusan individu dan kelompok (Kramer, 2014). Saran praktis untuk mengurangi ketidakpastian melalui komunikasi manusia menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, konsisten, dan sering untuk mencegah ketidakpastian yang semakin besar (Ivy, 2025)

Ketika batas antara komunikasi personal dan profesional menjadi kabur, seperti yang terjadi dalam grup *WhatsApp* institusi, maka muncul lah tantangan baru dalam menjaga etika komunikasi. Bagaimana menangani konflik yang mungkin timbul ketika humor atau pesan

pribadi disalahartikan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa komunikasi informal, meskipun memiliki banyak manfaat, juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang batas-batas yang harus dijaga agar tetap etis dan produktif. Komunikasi *grapevine*, yang bersifat informal dan sering kali cepat, dapat membantu menyebarkan informasi dengan cepat, yang berpotensi mengurangi ketidakpastian di antara karyawan. Namun, efektivitas komunikasi *grapevine* dalam mengurangi ketidakpastian akan bergantung pada keakuratan dan keandalan informasi yang dibagikan. Komunikasi *grapevine* dapat menyebarkan informasi secara cepat dan luas dan membantu mengatasi ketidakpastian dengan cepat dan membuat karyawan tetap mendapat informasi (Tholia et al., 2022).

Komunikasi interpersonal adalah salah satu cara utama manusia memperoleh informasi. Namun, dalam banyak situasi, kekosongan informasi yang muncul dalam percakapan sering kali diisi oleh asumsi pribadi. Selain itu, informasi juga dapat mengalami distorsi melalui komunikasi *grapevine*, penyebaran informasi secara tidak resmi yang sering kali mengandung unsur spekulasi atau interpretasi subjektif. Saat berinteraksi dengan orang lain, kita tidak selalu mendapatkan informasi yang lengkap. Manusia cenderung menggunakan pengalaman, intuisi, dan pengetahuan sebelumnya untuk mengisi kekosongan informasi. Asumsi yang dibuat sering kali didasarkan pada **skema kognitif**, yaitu struktur mental yang membantu individu memahami dan menginterpretasikan dunia di sekitar

mereka (Kramer, 2014). Peter Berger dan Thomas Luckmann menyatakan realitas sosial dibangun melalui interaksi manusia. Ini berarti bahwa setiap individu membentuk pemahaman berdasarkan asumsi dan interpretasi subjektif mereka. Ketika informasi tidak lengkap, individu cenderung membangun realitasnya sendiri yang terkadang berbeda dari makna sebenarnya yang dimaksud oleh komunikator (Berger, 2011).

Asumsi dan komunikasi selentingan dapat menyebabkan berbagai bentuk distorsi pesan, seperti:

- **Overgeneralization:** Menyederhanakan informasi yang kompleks sehingga maknanya berubah.
- **Selective Perception:** Hanya memperhatikan informasi yang sesuai dengan keyakinan atau pengalaman pribadi.
- **Bias Konfirmasi:** Menafsirkan pesan berdasarkan asumsi yang telah ada sebelumnya tanpa mencari bukti lebih lanjut.
- **Rumor Amplification:** Informasi yang awalnya kecil dapat berkembang menjadi cerita yang lebih besar dan berbeda dari fakta aslinya.

Charles Berger menyatakan manusia cenderung mengurangi ketidakpastian dalam komunikasi dengan mencari informasi tambahan atau mengisi kekosongan dengan asumsi. Namun, ketika asumsi lebih dominan daripada pencarian informasi yang akurat, distorsi pesan semakin besar (Edworthy et al., 2015).

Anonimitas sumber dalam komunikasi selentingan dapat mendorong penyebaran informasi yang lebih terbuka, meskipun hal ini juga dapat menyebabkan penyebaran informasi yang salah. Penting juga untuk mengakui peran teknologi dalam memfasilitasi dan memperkuat komunikasi *grapevine* (Hajahmadi & Marfia, 2023). Keberadaan platform digital seperti media sosial dan aplikasi pesan instan, informasi kini dapat menyebar lebih cepat dan lebih luas daripada sebelumnya. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga meningkatkan risiko penyebaran informasi yang tidak akurat. Individu mungkin lebih sulit untuk memverifikasi kebenaran informasi yang diterima. Komunikasi informal yang berkembang melalui teknologi juga dapat menjadi alat untuk membangun budaya organisasi yang kuat. Interaksi yang bersifat santai dapat memperkuat hubungan antar kolega, dan menciptakan rasa saling percaya yang penting dalam lingkungan kolaboratif. Namun budaya yang dominan dalam komunikasi *grapevine* bisa bervariasi tergantung pada dinamika kelompok, yang terkadang mengarah pada eksklusi informasi di antara anggota yang kurang terlibat (Uslu & Arslan, 2017).

Untuk memaksimalkan potensi positif dari komunikasi informal, organisasi perlu mempertimbangkan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi karyawan. Pemahaman yang lebih baik tentang cara berkomunikasi dengan efektif, baik dalam konteks formal maupun informal, dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan

meningkatkan produktivitas. Dengan memupuk lingkungan di mana komunikasi terbuka dihargai, organisasi dapat memanfaatkan komunikasi *grapevine* sebagai sumber daya yang kuat untuk bauran informasi, kolaborasi, dan pengembangan identitas kelompok. Organisasi perlu mempertimbangkan dampak dari komunikasi *grapevine* terhadap budaya kerja secara keseluruhan. Ketika informasi yang tidak akurat menyebar, hal ini dapat menimbulkan kecemasan di kalangan karyawan dan menurunkan moral tim. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk secara aktif berpartisipasi dalam dialog terbuka, menawarkan saluran komunikasi yang aman dan transparan bagi karyawan untuk menyampaikan kekhawatiran dan klarifikasi yang diperlukan. Ini juga menciptakan kesempatan bagi organisasi untuk mengarahkan percakapan dan mencegah penyebaran informasi yang keliru.

Teknologi dapat digunakan untuk menciptakan platform yang lebih formal guna mendukung komunikasi *grapevine*. Forum internal atau aplikasi kolaborasi yang memungkinkan karyawan berbagi informasi dan pengalaman bisa membantu mengurangi kesalahpahaman. Organisasi dapat merangsang diskusi yang lebih sehat dan mengalihkan perhatian dari potensi negatif komunikasi informal. Memastikan bahwa semua karyawan merasa terlibat dan memiliki akses yang sama terhadap informasi akan membantu menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif. Untuk menerapkan survei atau umpan balik secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas

komunikasi dalam organisasi. Dengan mengumpulkan pandangan dan pengalaman dari karyawan, manajemen dapat terus mengadaptasi strategi komunikasi yang diperlukan untuk mempertahankan kejelasan dan keberdayaan dalam lingkungan kerja.

Pelatihan komunikasi untuk karyawan menjadi langkah krusial dalam memperkuat budaya kerja yang positif. Mengadakan pelatihan mengenai teknik komunikasi yang efektif bisa membantu mengurangi potensi miskomunikasi dan memperkuat keterampilan individu dalam menyampaikan informasi. Dalam suasana yang lebih terlatih, karyawan akan lebih mampu untuk membedakan antara informasi yang valid dan spekulasi, serta lebih percaya diri dalam memberikan masukan yang konstruktif. Untuk membangun jaringan sosial di dalam organisasi yang mendukung kolaborasi antar departemen. Dengan menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk berinteraksi melampaui batasan tim mereka, informasi dapat menyebar dengan lebih akurat dan terbuka. Aktivitas seperti pertemuan lintas tim, acara sosial, atau proyek kolaboratif bisa menghasilkan hubungan yang lebih baik dan membangun kepercayaan antarsesama karyawan. Transparansi manajemen dalam pengambilan keputusan juga berperan penting dalam mengurangi rumor. Manajer perlu secara reguler memberikan pembaruan mengenai kebijakan dan arah organisasi yang jelas, sehingga karyawan merasa disertakan dan tahu apa yang sedang berlangsung. Hal ini tidak hanya mengurangi rasa khawatir tetapi juga

meningkatkan rasa memiliki terhadap visi perusahaan. Dengan mengikuti pendekatan terencana dan melibatkan seluruh level organisasi, komunikasi *grapevine* dapat diarahkan menjadi sarana yang efektif untuk pertukaran informasi yang konstruktif. Dengan meningkatkan pemahaman dan kepercayaan antar individu, organisasi berpeluang untuk menciptakan budaya kerja yang lebih sehat dan produktif.

Menciptakan saluran umpan balik yang terbuka dan mudah diakses memungkinkan karyawan untuk mengemukakan pendapat dan saran secara bebas. Melalui survei, kotak saran, atau forum diskusi, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta memahami kekhawatiran yang mungkin tidak terungkap sebelumnya. Pendekatan ini memperkuat rasa keterlibatan karyawan dan membuat mereka merasa didengar. Langkah selanjutnya adalah mempromosikan budaya penghargaan dan pengakuan antar rekan kerja. Dengan memberikan apresiasi terhadap kontribusi dan usaha individu lainnya, karyawan diharapkan dapat merasa lebih termotivasi dan bersemangat untuk terus berkolaborasi. Kegiatan seperti 'Karyawan Bulan Ini' atau pengakuan dalam pertemuan tim dapat memperkuat moral dan mendorong perilaku positif di dalam organisasi. Untuk melaksanakan evaluasi secara teratur terhadap strategi komunikasi yang diterapkan. Melalui analisis efektivitas pelatihan, jaring sosial, dan saluran umpan balik, manajemen dapat menyesuaikan pendekatan mereka berdasarkan kebutuhan dan respons

karyawan. Dengan demikian, komunikasi menjadi proses dinamis yang selalu berkembang, mendukung inovasi dan adaptabilitas dalam lingkungan kerja yang terus berubah. Semuanya bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang tidak hanya produktif, tetapi juga harmonis dan saling mendukung.

Dampaknya terhadap kesehatan mental semakin serius apabila informasi yang tersebar tidak sesuai kenyataan dan cenderung merusak citra diri atau personal branding seseorang. Individu yang menjadi sasaran rumor tanpa dasar yang kuat dapat mengalami tekanan psikologis, perasaan malu, atau bahkan kehilangan kepercayaan diri dalam lingkungan kerja. Ketika kebenaran informasi tidak dapat dikendalikan dan etika penyebaran informasi dilanggar, maka lingkungan akademik justru kehilangan fungsinya sebagai ruang yang netral, objektif, dan berbasis pada prinsip etis. Sejatinya, lingkungan akademik harus menjaga etika komunikasi yang tinggi, menjadi ruang yang bebas dari praktik saling menjatuhkan, serta mampu menunjukkan keteladanan dalam berkomunikasi baik secara formal maupun informal. Penyebaran informasi yang tidak etis berpotensi mencederai reputasi institusi dan meruntuhkan kepercayaan publik terhadap profesionalisme akademisi. Dengan demikian, komunikasi informal tidak dapat dipandang semata-mata sebagai ancaman terhadap tata kelola informasi, melainkan sebagai refleksi dari kebutuhan akan kejelasan, keintiman sosial, dan ekspresi psikologis yang belum terpenuhi dalam sistem komunikasi formal.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *grapevine communication* di lingkungan kerja akademik memiliki peran yang kompleks dan ambivalen. Di satu sisi, ia berfungsi sebagai mekanisme informal yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas, sekaligus menjadi ruang ekspresi sosial dan emosional bagi anggota komunitas. Namun di sisi lain, *grapevine communication* juga dapat menjadi sumber stres, kecemasan, dan ketidakpastian psikologis ketika informasi yang beredar bersifat spekulatif, tidak valid, atau bahkan menyalahi etika privasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan *grapevine communication* tidak dapat dihindari, namun perlu dikelola dengan kebijakan komunikasi yang lebih transparan, empatik, dan responsif. Literasi komunikasi interpersonal dan pemahaman terhadap etika informasi perlu ditanamkan sebagai bagian dari budaya institusi agar dampak negatif dari komunikasi selentingan dapat diminimalisir. Implikasinya, manajemen institusi perlu membangun ruang komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif, serta menyediakan saluran umpan balik yang terpercaya bagi anggota organisasi. Pendekatan ini diharapkan mampu menurunkan tekanan emosional dan meningkatkan kesejahteraan mental civitas akademika secara keseluruhan.

REFERENSI

- Al-Shatti, E., & Ohana, M. (2021). Impression Management and Career Related Outcomes: A Systematic Literature Review. *Frontiers in Psychology, 12*(July), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.701694>
- Andriessen, H., Kluin, M., Van Gulijk, C., & Ale, B. (2012). Participant observation in risk problems. *11th International Probabilistic Safety Assessment and Management Conference and the Annual European Safety and Reliability Conference 2012, PSAM11 ESREL 2012, 3*, 2247–2256. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84873146535&partnerID=40&md5=4b55ff300b5318bc18dda76a620f8d29>
- Berger, C. R. (2011). From explanation to application. *Journal of Applied Communication Research, 39*(2), 214–222. <https://doi.org/10.1080/00909882.2011.556141>
- Carter, M. J., & Lamoreaux, L. V. (2023). Symbolic Interactionism and Global Public Health. In *Handbook of Social Sciences and Global Public Health* (pp. 619–636). https://doi.org/10.1007/978-3-031-25110-8_39
- Denner, N., Koch, T., Viererbl, B., & Ernst, A. (2025). Feeling connected and informed through informal communication: a quantitative survey on the perceived functions of informal communication in organizations. *Journal of Communication Management, 29*(1), 71–93.

- <https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2024-0085>
- Edworthy, J., Hellier, E., Newbold, L., & Titchener, K. (2015). Passing crisis and emergency risk communications: The effects of communication channel, information type, and repetition. *Applied Ergonomics*, 48, 252–262.
<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2014.12.009>
- Fitzpatrick, L. K. (2023). The Birth of Grapevine Health: A Doctor’s Journey to Build Trust and Restore Humanity in Medicine. In *The Birth of Grapevine Health: A Doctor’s Journey to Build Trust and Restore Humanity in Medicine*.
<https://doi.org/10.4324/9781003243502>
- Hajahmadi, S., & Marfia, G. (2023). Effects of the Uncertainty of Interpersonal Communications on Behavioral Responses of the Participants in an Immersive Virtual Reality Experience: A Usability Study. *Sensors*, 23(4).
<https://doi.org/10.3390/s23042148>
- Hosseini, M., & Haukås, Å. (2025). Beyond Macroethics: Developing an Ethical Framework for Interview Data Collection and Analysis to Acknowledge Participant Rights. *Journal of Academic Ethics*.
<https://doi.org/10.1007/s10805-024-09594-9>
- Ivy, D. K. (2025). COMMUNICATION WISDOM: Reducing Uncertainty. In *Communication Wisdom: Insights on Communication Principles, Messages, and Relationships* (pp. 147–153).
<https://doi.org/10.4324/9781003533894-25>
- Kaligotla, C., Yücesan, E., & Chick, S. E. (2022). Diffusion of competing rumours on social media. *Journal of Simulation*, 16(3), 230–250.
<https://doi.org/10.1080/17477778.2020.1785345>
- Kimmel, A. J. (2010). The organisational grapevine: Lessons for business leaders. In *Handbook of Top Management Teams* (pp. 413–420).
<https://doi.org/10.1057/9780230305335>
- Koohborfardhaghghi, S., Lee, D. B., & Kim, J. (2016). A study on the connectivity patterns of individuals within an informal communication network. *Lecture Notes in Electrical Engineering*, 368, 161–166.
https://doi.org/10.1007/978-981-10-0068-3_20
- Kramer, M. W. (2014). Managing uncertainty in organizational communication. In *Managing Uncertainty in Organizational Communication*.
<https://doi.org/10.4324/9781410609854>
- Moore, J. E., & Yager, S. E. (2011). Understanding and applying participant observation in information systems research. *SIGMIS CPR 2011 - Proceedings of the 2011 ACM SIGMIS Computer Personnel Research Conference*, 126–130.
<https://doi.org/10.1145/1982143.1982158>
- Oruc, I. (2017). Participant observation as

- the data collection tool and its usage in the CSR researches. In *Handbook of Research Methods in Corporate Social Responsibility* (pp. 293–307). <https://doi.org/10.4337/9781784710927.00025>
- Pi, S.-M., Liu, Y.-C., Chen, T.-Y., & Li, S.-H. (2008). The influence of instant messaging usage behavior on organizational communication satisfaction. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2008.445>
- Prestia, A. S. (2021). Informal Communication:: Coexisting With the Grapevine. *Nurse Leader, 19*(5), 489–492. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.04.004>
- Tholia, S. N., Rastogi, M., Gupta, S. S., & Pandey, D. (2022). Role of Interpersonal Communication in Workplace. *World Journal of English Language, 12*(3), 64–70. <https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p64>
- Uslu, B., & Arslan, H. (2017). The predictive relationship between organizational communication and climate in universities. In *Contemporary Approaches in Education and Communication* (pp. 15–27). <https://doi.org/10.3726/b10636>
- Walsh, K. (2019). Participant Observation. In *International Encyclopedia of Human Geography, Second Edition* (pp. 39–42). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10205-7>
- Zhu, E., Li, W., Zhao, C., & Wang, J. (2024). Promoting the Sustainable Development of Enterprises: Unraveling the Dual Impact of Informal Communication on Employee Affect and Problem-Solving Capabilities. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(13). <https://doi.org/10.3390/su16135710>
- Zou, X., Chen, X., Chen, F., Luo, C., & Liu, H. (2020). The influence of negative workplace gossip on knowledge sharing: Insight from the cognitive dissonance perspective. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(8). <https://doi.org/10.3390/SU12083282>