

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah proses yang sudah umum dilalui untuk mendapatkan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Tinjauan pustaka digunakan oleh peneliti sebagai acuan untuk mendukung penelitian ini agar mendapatkan hasil yang diharapkan. Selain itu, peneliti juga melakukan studi penelitian terdahulu yang fungsinya sebagai acuan untuk membantu peneliti dalam menambahkan asusmsinya.

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Setelah kami sebagai penyusun dalam penulisan ini melakukan beberapa analisa yang bertautan dengan judul kami, dengan beberapa penelitian perihal bagaimana keefektifitasan komunikasi petugas pemadam kebakaran terhadap program penyuluhan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap situasi kejadian kebakaran

Tinjauan penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi yang diambil oleh peneliti. Melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana ada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki pembahasan serta tinjauan yang sama.

Tabel 2. 1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penelitian / Universitas / Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Hasanudin/IAIN Lhokseumawe., (2019)	KOMUNIKASI PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA LHOKSEUMAWE DALAM MEMBERIKAN PERTOLONGAN KEPADA MASYARAKAT	Metode Penelitian Kualitatif	penelitian ini adalah bagaimana komunikasi petugas pemadam kebakaran Kota Lhokseumawe dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat, apa saja hambatan komunikasi petugas pemadam kebakaran Kota Lhokseumawe dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi petugas pemadam kebakaran Kota Lhokseumawe dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat, untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi petugas pemadam kebakaran Kota Lhokseumawe dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat.	Penelitian Ini cenderung meneliti tentang komunikasi petugas pemadam kebakaran kota Lhokseumawe dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat dan mengidentifikasi komunikasi yang digunakan perugas pemadam kebakaran kota Lhokseumawe
2.	Nugroho, Deby Ervianto/ UNIKOM (2020)	Efektivitas Penyuluhan Pertanian Terhadap Perubahan Sikap Sosial Konsumennya	Metode Penelitian kuantitatif	Penelitian berguna agar mengetahui sejauhmana Efektivitas Penyuluhan Pertanian Terhadap Perubahan Sikap Sosial Konsumennya. Sehingga peneliti dari alat ukur yang telah dicapai yaitu: Kepercayaan dengan komunikator, Keahlian komunikator dalam membina program, daya tarik, kedekatan komunikator dengan peserta, perubahan afektif, dan perubahan konatif para konsumen.	Perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sehingga memiliki hasil yang berbeda.
3.	Handhika Firdaus/	STRATEGI KOMUNIKASI DINAS	Metode Penelitian Kualitatif	penelitian ini tentang Menggali lebih dalam Strategi Komunikasi pada	penelitian ini cenderung untuk menggali strategi komunikasi pada

	UNIVERSITAS NASIONAL (2022)	PEMADAM KEBAKARAN DALAM PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN PEMUKIMAN DI JAKARTA TIMUR		sosialisasi Sistem Ketahanan Kebakaran Lingkungan sebagai upaya pencegahan kebakaran dini. penelitian ini Dinas Pemadam Kebakaran telah melakukan sesuai dengan apa yang disarankan oleh R. Wayne Pace dkk. Saran dalam penelitian ini kegiatan Sistem Ketahanan Kebakaran Lingkungan (SKKL) harus lebih rutin dilaksanakan dan petugas Dinas Pemadam Kebakaran harus lebih terampil dan berinovasi dalam penyampaian kegiatan tersebut.	sosialisasi sistem ketahanan kebakaran dan melalui edukasi tentang pencegahan dan penanggulangan kebakaran dengan simulasi pemadaman api menggunakan APAR dan alat tradisional yaitu karung goni yang dibasahkan
--	-----------------------------	---	--	--	--

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

2.1.2 Tinjauan Komunikasi

Komunikasi merupakan kebutuhan Primer bagi Manusia. Dari mulai manusia lahir ke dunia sampai Akhir hayat sekalipun Proses Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Ilmu Komunikasi juga seingkali disebut sebagai Ilmu yang multidisipliner, Yang berarti bahwa Ilmu Komunikasi Mencakup semua aspek kehidupan dan Ilmu Komunikasi juga merupakan Ilmu yang terbuka dan sering dibina oleh Ahli dari segala disiplin Ilmu.

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Carl Hovland, Janis dan Kelley yang dikutip oleh Rismawaty, Desayu, dan Sangra menyatakan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)” (Hovland, dkk dalam Rismawaty et al., 2014:67).

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatus* atau *communicatio* atau *communicare* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama.

Dengan demikian kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan (Riswandi, 2009: 1).

Komunikasi juga merupakan suatu proses yang dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi yang kemudian dilambangkan melalui ucapan atau isyarat. Proses nya bisa dengan melakukan transmisi lewat media atau perantara dan juga tanpa perantara. Seperti yang diungkapkan Louis Forsdale dalam buku *Interpersonal skill* (Tips membangun komunikasi dan relasi) karya Solihat et al bahwa komunikasi adalah

“Communication is the process by which a system is established maintained and altered by means of shared signals that operate according to rules (Komunikasi adalah suatu proses di mana suatu sistem di bentuk, dipelihara dan diubah dengan tujuan bahwa sinyalsinyal yang dikirimkan dan diterima dilakukan sesuai dengan aturannya” (Forsdale dalam Solihat et al., 2014).

Menurut Richard West & Lynn H. Turner Komunikasi adalah proses sosial dimana menggunakan individu-individu simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka (dalam Yasir, 2009: 12).

Secara sederhana, untuk memahami proses komunikasi, dapat dijelaskan dengan proses secara linear. Proses komunikasi linear ini sedikitnya melibatkan empat elemen, unsur atau komponen yaitu sumber, pesan, media dan komunikan.

“Komunikasi sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai proses penyampaian pernyataan antar manusia dengan menggunakan lambang berarti. Lambang berarti dalam hal ini dapat berbentuk bahasa lisan, tulisan, dan bahasa isyarat”. (Danandjaja, 2011: 45)

Dengan demikian dapat disebutkan bahwa komunikasi sangat memberi kemungkinan pada manusia untuk mengemukakan gagasan atau ide-ide, perasaan dan juga sikap. Selain itu manusia dapat pula mengetahui ide-ide perasaan dan sikap

individu lainnya yang akhirnya akan terjadi sebuah proses pengertian diantara individu-individu yang saling berkomunikasi.

2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi

Dalam Komunikasi, terdapat unsur – unsur yang mendukung berjalannya proses Komunikasi. Sedikitnya Perlu tiga unsur atau komponen Komunikasi untuk membuat proses Komunikasi dapat berjalan. Tiga unsur tersebut setidaknya adalah Komunikator-Pesan-Komunikan. Berikut ini adalah Unsur – unsur atau Komponen Komunikasi menurut Effendy (1986:13):

1. Komunikator
2. Pesan
3. Media Komunikan
4. Efek

Dengan adanya unsur – unsur dalam proses komunikasi tersebut, maka peneliti dapat menguraikannya sebagai berikut:

1. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang melakukan penyandian (*encode*) dan mengirimkan pesan kepada komunikasinya. Menurut Devito dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (*welcome to the world of communication*) dari Rismawaty, Desayu, dan Sangra bahwa komunikator adalah Individu atau seseorang yang mengirimkan pesan saat berbicara, menulis, menggunakan Isyarat tubuh seperti tersenyum dan juga menerima pesan saat membauri, membaca dan sebagainya (Devito dalam Rismawaty et al., 2014:96).

2. Komunikan

Komunikan atau penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Dengan begitu, proses komunikasi bisa menjadi dua arah.

3. Pesan

Pesan Merupakan hal-hal yang disandi oleh Komunikator dan dikirimkan kepada Komunikan. Pesan dapat disampaikan dengan melakukan komunikasi tatap muka atau melalui media komunikasi jika Komunikannya banyak atau jauh secara jarak. Isi dari pesan sangat beragam tergantung keinginan sang komunikator. Pesan bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau hal lainnya. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak. Untuk membuatnya konkret dan dapat dikirim kepada komunikan, komunikator harus mampu menyandi pesan kedalam bentuk Bahasa, Gambar, atau Suara (Cangara, 2006:23).

4. Media

Dalam Buku Pengantar Ilmu Komunikasi (*Welcome to the world of communication*), Devito mengatakan bahwa “media sering disebut sebagai saluran komunikasi, jarang sekali komunikasi berlangsung melalui satu saluran, kita mungkin menggunakan dua atau tiga saluran secara simultan” (Devito dalam Rismawaty et al., 2014:110).

Media disebutkan sebagai alat atau sarana untuk membantu Komunikator menyampaikan Pesannya terhadap Komunikan atau khalayak. Media dalam proses Komunikasi berguna untuk membantu proses

terjadinya komunikasi. Media juga dapat merangsang Panca Indera Manusia sehingga Manusia mampu melaksanakan proses komunikasi dengan menggunakan Media.

5. Efek

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh atau akibat yang ditimbulkan dari pesan yang diberikan oleh komunikator untuk komunikannya. Ada tiga macam pengaruh yang akan dirasakan dalam diri Komunikan yaitu kognitif (Komunikan menjadi tahu tentang sesuatu), afektif sikap yang terbentuk (Devito dalam Rismawaty et al., 2014:126).

2.1.2.3 Proses Komunikasi

Proses komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy, terbagi menjadi dua tahap yaitu :

“Proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder”. (Effendy, 2017:11)

Berikut adalah penjelasan mengenai proses komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy yang menjelaskan:

“Proses komunikasi primer adalah sebuah proses penyampaian pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media primer seperti bahasa, isyarat, gambar, dan sebagainya. Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.” (Effendy, 2017:11)

Sedangkan Menurut Courtland L. Bovee dan John V. Thil yang dikutip oleh Purwanto menjelaskan bahwa proses komunikasi (*communication process*) terdiri atas enam tahap, yaitu :

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

Umpan balik (*feedback*) adalah penghubung akhir dalam komunikasi. Hal ini sebagai bentuk tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan. Umpan balik memegang peranan penting dalam proses komunikasi,

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi

Fungsi dari komunikasi yang dijelaskan oleh Onong Uchjana Effendy meliputi empat poin penting komunikasi, di antaranya sebagai berikut :

1. Menyampaikan informasi (*to inform*) Komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi tentang suatu peristiwa, gagasan, atau tingkah laku yang disampaikan kepada orang lain.
2. Mendidik (*to educate*) Komunikasi sebagai sarana pendidikan yang memberikan pengetahuan dan informasi, melalui ide atau pemikiran yang disampaikan kepada orang lain.
3. Menghibur (*to entertain*) Komunikasi berfungsi untuk menghibur orang lain.

4. Mempengaruhi (*to influence*) Komunikasi berfungsi untuk mempengaruhi orang lain, baik merubah jalan pikiran ataupun tingkah lakunya (Effendy, 2017: 8)

2.1.3 Tinjauan Strategi Komunikasi

2.1.3.1 Pengertian Strategi Komunikasi

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Di lain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif, sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Dalam proses kegiatan komunikasi yang sedang berlangsung atau sudah selesai prosesnya seperti halnya dalam penelitian ini maka untuk menilai keberhasilan proses komunikasi tersebut terutama efek dari proses komunikasi tersebut digunakan setelah model komunikasi. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan, akan tetapi mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana aktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis, harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan

(*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. (Hafied Cangara, 2013: 64)

R. Wayne Pace, dan M Dallas dalam bukunya, *Techniques for Effective Communication* menyatakan bahwa tujuan sentral kegiatan komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

1. *To secure understanding,*
2. *To establish acceptance,*
3. *To motivate action.*

Pertama adalah *to secure understanding*, memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Andaikata ia sudah dapat mengerti dan menerima, maka penerimaannya itu harus dibina (*to establish acceptance*). Pada akhirnya kegiatan dimotivasi (*to motivate action*). Strategi komunikasi sudah tentu bersifat makro yang dalam prosesnya berlangsung secara vertikal pyramidal.

Dalam hal strategi dalam bidang apa pun tentu harus didukung dengan teori. Begitu juga pada strategi komunikasi harus didukung dengan teori, dengan teori merupakan pengetahuan mendasar pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Pada dasarnya teori merupakan suatu statement (pernyataan) atau suatu konklusi dari beberapa statement yang menghubungkan (mengkorelasikan) suatu statement yang satu dengan statement lainnya. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu "*stratos*" yang artinya tentara dan kata "*agein*" yang berarti memimpin. Dengan demikian strategi yang dimaksud adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jendral (*The Art Of*

General), atau suatu rancangan yang teriak untuk memenangkan peperangan. (Cangara 2013:61) Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Dilain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi (terutama komunikasi media massa) bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negative, sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model model komunikasi.

Saat terlibat dalam proses komunikasi yang sedang berlangsung atau telah selesai, penilaian keberhasilan proses komunikasi terutama berfokus pada efeknya, dan hal ini dievaluasi melalui penggunaan model komunikasi. Di sisi lain, menurut Marthin-Andreson, strategi komunikasi dijelaskan oleh Cangra Hafied dalam buku perencanaan dan strategi komunikasi sebagai berikut:

“Strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan intelegasi atau pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien” (Anderson dalam Cangara, 2013:61).

Menurut Anwar Arifin untuk dapat membuat rencana dengan baik maka ada beberapa langkah yang harus diikuti untuk menyusun strategi komunikasi, yaitu:

1. Memahami audiens merupakan langkah penting agar komunikasi dapat berlangsung dengan efektif.
2. Setelah audiens dan situasinya diketahui dengan jelas, langkah berikutnya adalah menyusun pesan yang dapat menarik perhatian audiens. Pesan tersebut dapat dibentuk dengan menentukan tema atau materi yang relevan. Salah satu syarat utama untuk mempengaruhi audiens melalui komponen

pesan adalah mampu membangkitkan perhatian mereka. Perhatian merupakan fokus perhatian yang terpusat. Efektivitas komunikasi dimulai dengan adanya perhatian dari audiens terhadap pesan-pesan yang disampaikan.

3. Menetapkan metode penyampaian dalam komunikasi dapat dilihat dari dua aspek:
 - a. Dilihat dari segi pelaksanaannya, yang berfokus pada cara komunikasi dilakukan tanpa memperhatikan isi pesannya.
 - b. Dilihat dari segi isi pesan dan maksud yang dikandung, yang berfokus pada bentuk pernyataan atau konten pesan yang disampaikan. Metode penyampaian komunikasi dapat dievaluasi dengan mempertimbangkan kedua aspek tersebut.
4. Pemilihan dan penggunaan media adalah bagian penting dalam mengirimkan ide dan memberikan informasi kepada audiens. Dalam menyampaikan pesan, penggunaan metode komunikasi harus didukung oleh pemilihan media secara selektif. Artinya, media dipilih dengan mempertimbangkan kondisi dan karakteristik audiens, serta sesuai dengan teknik dan metode yang digunakan..
5. Dalam tahap Evaluasi, perencanaan strategi komunikasi merupakan bagian integral dari manajemen secara keseluruhan. Manajemen perlu memahami arah yang diinginkan oleh organisasi sebelum melangkah menuju arah tersebut.

Oleh karena itu, strategi komunikasi mencakup perencanaan secara keseluruhan, taktik, dan cara yang akan digunakan untuk memperlancar komunikasi, dengan memperhatikan semua aspek yang ada dalam proses komunikasi, dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Jika strategi komunikasi berhasil dilakukan dan mencapai tujuan yang diharapkan, maka komunikasi yang terjadi dianggap efektif, karena terdapat saling pengertian antara komunikator dan komunikan, di mana apa yang diharapkan dan diinginkan oleh komunikator dapat mempengaruhi sikap komunikan. Apabila strategi komunikasi yang dilakukan berjalan sesuai dengan harapan, maka dapat menciptakan suasana harmonis, seperti saling menghargai antara perusahaan dan karyawan, atau sebaliknya, yang mendorong kinerja perusahaan dalam kondisi yang kondusif. Seorang humas yang baik harus menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, dan komunikasi yang baik menjadi dasar dari hubungan yang baik tersebut.

Strategi komunikasi akan dijadikan suatu pijakan dalam mengelola proses interaksi yang terjadi dalam suatu organisasi agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan didirikannya. Strategi komunikasi adalah keseluruhan perencanaan, taktik, cara yang akan dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengan memperhatikan keseluruhan aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.1.4.1 Pengertian Organisasi

Organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Dalam buku Evert M. Rogers *Communication in Organization*, yang dikutip oleh Khomsahrial Romli dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* menyebut panduan suatu sistem. Secara lengkap organisasi di definisikan sebagai:

“A stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of rank and division of labour, common goals” (suatu sistem yang stabil dari sekumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dari pembagian tugas)” (Rogers dalam Romli, 2011:1).

Selain itu, Ada beberapa persepsi tentang komunikasi organisasi yang dikemukakan tokoh-tokoh ternama dunia, antara lain Redding dan Sanborn, Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, R. Wayne Pace dan Don F. Faules, Joseph A Devito, Dedy Mulyana. Dan dari pendapat – pendapat yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh diatas maka Abdullah, menarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah:

“Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, atau bahkan bawahan kepada atasan. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan” (Abdullah dalam Silviani, 2020:97).

Berbagai Konsep Organisasi yang dikemukakan oleh ahli sekurang-kurangnya memiliki dua unsur yaitu adanya dua orang atau lebih yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan. Seperti Definisi yang disampaikan Oleh Siagian dalam buku *Budaya Organisasi dan Kinerja* yaitu:

“Organisasi adalah setiap bentuk persertikatan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan yang selalu terdapat hubungan antara orang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau orang lain yang disebut bawahan” (Siagian dalam Sulaksono, 2015:1).

Dalam organisasi terdapat Budaya Organisasi. Budaya Organisasi dapat didefinisikan sebagai:

“Perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), Asumsi-asumsi (*assumptions*) atau Norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota sutau organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecah masalah organisasinya” (Killman dkk dalam Sutrisno, 2018:2).

Komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengalihkan informasi dari komunikator ke komunikan. Menurut R. Wayne dan Don F. Paules dalam bukunya yang berjudul “Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus”, komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penempatan pesan di antara unit-unit komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi tertentu. Organisasi hubungan tersebut terdiri dari satuan-satuan komunikasi dalam hirarki antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Dalam komunikasi organisasi, unit-unit menjadi saling bergantung satu sama lain (aliran pesan dalam jaringan hubungan yang saling tergantung). Dalam buku "Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan," komunikasi organisasi dijelaskan sebagai perilaku perorganisasian yang terjadi dan cara individu yang terlibat dalam proses tersebut melakukan transaksi dan memberikan makna atas situasi yang terjadi.

Dalam buku Komunikasi Organisasi (Ruliana 2014) Goldhaber memberikan pengertian komunikasi organisasi sebagai suatu proses di mana pesan

diciptakan dan saling dipertukarkan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk menghadapi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah. Definisi tersebut mencakup beberapa konsep sebagai berikut:

1. Proses; organisasi, komunikasi merupakan suatu proses yang terjadi secara terus-menerus dan dinamis, dimana setiap anggota organisasi secara tidak langsung menciptakan pertukaran informasi satu sama lain. Organisasi sendiri merupakan sistem yang terbuka, artinya ia berinteraksi dengan lingkungan eksternal dan terus berubah-ubah. Karena sifatnya yang dinamis dan berulang-ulang, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu proses.
2. Pesan; Pesan merujuk pada rangkaian simbol yang memiliki makna tentang suatu objek, orang, atau peristiwa yang tercipta melalui interaksi dengan orang lain. Dalam konteks organisasi, pesan dapat diklasifikasikan berdasarkan bahasa yang digunakan, penerima pesan, metode penyebaran, dan tujuan dari pesan tersebut. Klasifikasi berdasarkan bahasa dibagi menjadi dua, yaitu verbal dan nonverbal. Pesan verbal dalam organisasi dapat berupa surat, memo, percakapan, dan pidato. Sementara itu, pesan nonverbal dalam organisasi dapat berupa bahasa tubuh, sentuhan, ekspresi wajah, dan sebagainya.
3. Jaringan Organisasi; Sebuah organisasi terdiri dari sekelompok orang yang masing-masing memiliki posisi atau peran tertentu di dalamnya. Mereka saling berkomunikasi melalui suatu sistem kecil yang disebut jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi tersebut dapat mencakup hanya dua

orang, beberapa orang, atau seluruh organisasi, tergantung pada berbagai faktor seperti arah dan aliran pesan, isi pesan, hubungan peran, dan lain sebagainya.

4. Keadaan saling tergantung ; Dalam organisasi, ini telah menjadi sifat yang umum terjadi karena organisasi merupakan sistem yang terbuka. Jika ada gangguan atau masalah pada suatu bagian dalam organisasi, hal tersebut dapat berdampak pada bagian lainnya, bahkan mungkin juga pada seluruh sistem organisasi.
5. Hubungan ; Dalam organisasi, fungsi dari setiap bagian tergantung pada manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut. Karena itu, penting untuk mempelajari hubungan manusia dalam organisasi yang mengarah pada tingkah laku komunikasi dari orang-orang yang terlibat dalam hubungan tersebut. 6.
6. Lingkungan; Lingkungan merujuk pada semua aspek fisik dan sosial yang dipertimbangkan saat membuat keputusan tentang individu dalam sebuah sistem. Lingkungan internal terdiri dari orang-orang seperti karyawan, staf, dan golongan fungsional di dalam organisasi, serta elemen lain seperti tujuan dan produk. Sebagai sistem terbuka, organisasi harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti teknologi, ekonomi, dan faktor sosial. Karena lingkungan terus berubah, organisasi harus memperoleh informasi baru dan melakukan pertukaran pesan secara internal maupun eksternal untuk mengatasi perubahan tersebut.

7. Ketidakpastian; Ketidakpastian adalah kondisi dimana informasi yang tersedia tidak sesuai dengan informasi yang diharapkan. Dalam konteks organisasi, permainan juga disebabkan oleh terlalu banyak informasi yang diterima daripada informasi yang benar-benar diperlukan untuk menghadapi lingkungan. Dalam hal ini, pembebasan dapat disebabkan oleh kurangnya informasi atau kelebihan informasi.

2.1.4.2 Bentuk – Bentuk Komunikasi Organisasi

1. Komunikasi Vertikal

Memberikan arah dan petunjuk kerja kepada bawahan, menyampaikan kebijakan dan peraturan yang berlaku di organisasi, memberikan umpan balik dan evaluasi atas kinerja bawahan, memberikan penghargaan dan pengakuan atas prestasi yang dicapai bawahan, dan juga untuk mempererat hubungan antara pimpinan dengan bawahan. Sedangkan fungsi komunikasi dari bawah ke atas digunakan bawahan untuk menyampaikan informasi, keluhan, saran, dan masukan kepada pimpinan mengenai kinerja organisasi atau masalah yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari.

- a. Melaksanakan prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan.
- b. Menyampaikan pengarahan evaluasi, teguran.
- c. Seorang pimpinan harus menyediakan informasi mengenai tujuan dan kebijakan organisasi, serta insentif bagi karyawan. Pimpinan harus memberikan perhatian khusus dalam berkomunikasi dengan bawahan

dan memahami cara-cara untuk memimpin mereka dengan baik. Kesuksesan organisasi tergantung pada perencanaan yang tepat dan kepemimpinan yang baik dari pimpinan. Dua faktor ini merupakan modal utama bagi kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi Komunikasi ke atas digunakan untuk :

- a. Memberikan pengertian mengenai saran, kerja, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan.
- b. Pimpinan memerlukan informasi mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah, yang dapat diperoleh melalui fungsi komunikasi ke atas. Dalam hal ini, bawahan diharapkan untuk memberikan ide, saran, pendapat, tanggapan, atau kritik dengan harapan bahwa pimpinan akan menerima dengan terbuka dan jujur.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal dalam organisasi adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara karyawan yang memiliki level atau jabatan yang sama. Bentuk komunikasi ini cenderung informal dan dapat dilakukan secara langsung tatap muka, melalui telepon, atau pesan tertulis. Fungsi dari komunikasi horizontal adalah untuk memperoleh informasi atau pendapat dari rekan kerja sejawat dalam level yang sama.

3. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi yang terjadi antara dua individu yang berada pada level hirarki yang berbeda dan tidak berwenang langsung satu sama lain. Komunikasi ini juga dikenal sebagai komunikasi silang, karena terjadi

di luar jalur komunikasi yang biasa atau struktur organisasi formal. Misalnya, seorang karyawan di departemen pemasaran berbicara dengan manajer di departemen produksi tentang rencana produksi untuk produk baru yang akan diluncurkan. Fungsi komunikasi diagonal adalah untuk berbagi informasi, mengkoordinasikan kegiatan antar departemen, dan memperbaiki hubungan antar individu dalam organisasi.

2.1.4.3 Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu :

1. Fungsi informatif dalam organisasi adalah untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada semua anggota organisasi. Informasi tersebut diperlukan agar setiap anggota organisasi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Setiap orang dalam organisasi membutuhkan informasi, tidak tergantung pada kedudukan atau posisi dalam organisasi. Informasi dibutuhkan oleh manajemen untuk membuat kebijakan atau menyelesaikan konflik di dalam organisasi. Sementara bawahan membutuhkan informasi untuk melaksanakan pelaksanaan dengan efektif.
2. Fungsi regulatif, fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ditaati dalam suatu organisasi. Ada dua hal yang berpengaruh dalam fungsi regulatif ini :
 - a. Atasan atau manajemen memiliki kekuatan untuk mengontrol semua informasi yang disampaikan dalam organisasi. Mereka juga

menyediakan untuk memberikan perintah atau instruksi, sehingga dalam struktur organisasi, mereka mungkin ditempatkan di lapisan atas agar perintah dan instruksinya dapat dilaksanakan sesuai.

- b. Pesan regulatif berorientasi pada pekerjaan. Artinya, bawahan membutuhkan kejelasan aturan tentang tugas apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan.
3. Salah satu fungsi komunikasi organisasi adalah persuasif, di mana pimpinan tidak hanya mengandalkan kewenangan dan kekuasaannya dalam mengatur organisasi, tetapi juga mempersuasi bawahannya. Pimpinan yang mempersuasi bawahannya cenderung dapat menciptakan rasa kepedulian yang lebih besar dan pekerjaan yang dilakukan dengan sukarela, dibandingkan dengan pimpinan yang hanya menunjukkan kekuatan dan kewenangannya.
 4. Dalam fungsi integratif, setiap organisasi berupaya menyediakan jalur komunikasi yang memungkinkan karyawan melakukan tugas dan pekerjaan secara efektif. Terdapat dua jalur komunikasi formal yang terjadi dalam setiap organisasi, yaitu penerbitan dokumen khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi. Selain itu, terdapat pula jalur komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi.

2.1.5 Tinjauan Penyulhan

2.1.5.1 Pengertian Penyulhan

Penyulhan secara harfiah bersumber dari kata “suluh” yang berarti obor atau alat untuk menerangi keadaan yang gelap. Kata menerangi disini bermakna

sebagai petunjuk bagi masyarakat dari tidak tahu menjadi mengerti, dari mengerti menjadi lebih mengerti lagi (Rasyid, 2011: 22).

Penyuluhan juga merupakan keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat sehingga bisa membuat keputusan yang benar (Van Den Ban: 25).

Inti dari penyuluhan adalah penyampaian informasi. Penyampaian informasi berarti informasi yang masih tersimpan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat secara bersama-sama baik oleh sumber informasi sendiri maupun oleh pihak yang memerlukan dan atau menjadi sasaran informasi (Rasyid, 2011: 27).

Penyuluhan merupakan suatu usaha menyebarluaskan hal-hal yang baru agar masyarakat tertarik, berminat dan bersedia untuk melaksanakan dalam kehidupan mereka sehari-hari. Penyuluhan juga merupakan suatu kegiatan mendidikan sesuatu kepada masyarakat, memberi mereka pengetahuan, informasi-informasi, dan berperilaku hidup menurut apa yang seharusnya.

2.1.5.2 Tujuan Penyuluhan

Pada umumnya kegiatan penyuluhan bertujuan untuk mengubah kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dari keadaan yang ada menuju tingkat yang lebih baik lagi. Perubahan kehidupan masyarakat tersebut dimaksudkan mencakup setiap bidang, di segala segi, dan dalam semua lapangan. Agar mencapai sasaran, maka tujuan komunikasi penyuluhan itu hendaknya:

1. Bermakna (*meaningful*), Apakah tujuan tersebut menunjang tujuan program yang lebih luas? Adakah arti dari tujuan komunikasi tersebut bagi seluruh kegiatan program?
2. Realistik, Apakah tujuan dimaksud merupakan sesuatu yang memang benar-benar mungkin dicapai?
3. Jelas, Sehingga orang lain di luar instansi yang bersangkutan dapat mengerti dengan mudah mengenai apa tujuan yang hendak dicapai.
4. Dapat diukur (*measurable*), Dapat diukur apakah tujuan tersebut tercapai atau tidak?

Sementara itu, Kartasapoetra (1987:7) mengatakan bahwa dalam perencanaan dan pelaksanaan penyuluhan harus mencakup tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

1. Tujuan Jangka Pendek
 - a. Perubahan tingkat pengetahuan
 - b. Perubahan tingkat kecakapan atau kemampuan
 - c. Perubahan sikap
 - d. Perubahan motif tindakan
2. Tujuan Jangka Panjang
 - a. *Better farming*, mau dan mampu mengubah cara-cara usaha dengan cara-cara yang lebih baik
 - b. *Better business*, berusaha yang lebih menguntungkan
 - c. *Better living*, menghemat dan tidak berfoya-foya setelah tujuan utama telah tercapai. (Komunikasi, 2015)

Menurut WHO tujuan penyuluhan kesehatan adalah untuk merubah perilaku perseorangan dan atau masyarakat dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan teori Bloom, perilaku dibagi menjadi tiga, yaitu pengetahuan (knowledge), sikap (attitude), dan praktik (practice) (Notoatmodjo, 2010).

2.1.5.3 Metode Penyuluhan

Metode yang dapat dipergunakan dalam memberikan penyuluhan kesehatan adalah :

1. Metode Ceramah Adalah suatu cara dalam menerangkan dan menjelaskan suatu ide, pengertian atau pesan secara lisan kepada sekelompok sasaran sehingga memperoleh informasi tentang kesehatan.
2. Metode Diskusi Kelompok Adalah pembicaraan yang direncanakan dan telah dipersiapkan tentang suatu topik pembicaraan diantara 5 - 20 peserta (sasaran) dengan seorang pemimpin diskusi yang telah ditunjuk.
3. Metode Curah Pendapat Adalah suatu bentuk pemecahan masalah di mana setiap anggota mengusulkan semua kemungkinan pemecahan masalah yang terpikirkan oleh masing-masing peserta, dan evaluasi atas pendapat pendapat tadi dilakukan kemudian.
4. Metode Panel Adalah pembicaraan yang telah direncanakan di depan pengunjung atau peserta tentang sebuah topik, diperlukan 3 orang atau lebih panelis dengan seorang pemimpin.
5. Metode Bermain peran Adalah memerankan sebuah situasi dalam kehidupan manusia dengan tanpa diadakan latihan, dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk dipakai sebagai bahan pemikiran oleh kelompok

6. Metode Demonstrasi Adalah suatu cara untuk menunjukkan pengertian, ide dan prosedur tentang sesuatu hal yang telah dipersiapkan dengan teliti untuk memperlihatkan bagaimana cara melaksanakan suatu tindakan, adegan dengan menggunakan alat peraga. Metode ini digunakan terhadap kelompok yang tidak terlalu besar jumlahnya.
7. Metode Simposium Adalah serangkaian ceramah yang diberikan oleh 2 sampai 5 orang dengan topik yang berlebihan tetapi saling berhubungan erat.
8. Metode Seminar Adalah suatu cara di mana sekelompok orang berkumpul untuk membahas suatu masalah dibawah bimbingan seorang ahli yang menguasai bidangnya.

2.1.5.4 Faktor-faktor yang Perlu Diperhatikan dalam Penyuluhan

Menurut Effendy, faktor-faktor yang perlu diperhatikan terhadap sasaran dalam keberhasilan penyuluhan kesehatan adalah:

1. Tingkat Pendidikan, Pendidikan dapat mempengaruhi cara pandang seseorang terhadap informasi baru yang diterimanya. Maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikannya, semakin mudah seseorang menerima informasi yang didapatnya.
2. Tingkat Sosial Ekonomi, Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi seseorang, semakin mudah pula dalam menerima informasi baru.
3. Adat Istiadat, Pengaruh dari adat istiadat dalam menerima informasi baru merupakan hal yang tidak dapat diabaikan, karena masyarakat kita masih sangat menghargai dan menganggap sesuatu yang tidak boleh diabaikan.

4. Kepercayaan Masyarakat, Masyarakat lebih memperhatikan informasi yang disampaikan oleh orang-orang yang sudah mereka kenal, karena sudah timbul kepercayaan masyarakat dengan penyampai informasi
5. Ketersediaan Waktu di Masyarakat, Waktu penyampaian informasi harus memperhatikan tingkat aktifitas masyarakat untuk menjamin tingkat kehadiran masyarakat dalam penyuluhan.

2.1.5.5 Langkah-langkah Penyuluhan

Dalam melakukan penyuluhan kesehatan, maka penyuluh yang baik harus melakukan penyuluhan sesuai dengan langkah-langkah dalam penyuluhan kesehatan masyarakat sebagai berikut :

1. Mengkaji kebutuhan kesehatan masyarakat.
2. Menyusun perencanaan penyuluhan
3. Memilih metoda yang tepat
4. Pelaksanaan penyuluhan.

2.1.6 Tinjauan Bencana

Bencana adalah rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan masyarakat baik yang disebabkan oleh faktor alam/non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis (UU No. 24, 2007).

Kesiapsiagaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi bencana melalui pengorganisasian serta melalui langkah yang tepat guna dan berdaya guna (UU No. 24, 2007).

Kegiatan yang dilakukan sebagai upaya antisipasi dan pengurangan risiko bencana dapat berupa pengetahuan yang dimiliki seseorang dan sikap yang dilakukan. Pengetahuan merupakan faktor utama dan menjadi kunci untuk kesiapsiagaan. Pengetahuan yang dimiliki biasanya dapat memengaruhi sikap dan kepedulian untuk siap siaga dalam mengantisipasi bencana. Kesiapsiagaan merupakan salah satu bagian dari proses manajemen bencana dan di dalam konsep bencana yang berkembang saat ini, pentingnya kesiapsiagaan merupakan salah satu elemen penting dari kegiatan pencegahan pengurangan risiko bencana yang bersifat proaktif, sebelum terjadinya suatu bencana (LIPI-UNESCO, 2006).

2.1.7 Tinjauan Kebakaran

Kasus kebakaran merupakan salah satu bentuk kecelakaan yang memerlukan perhatian khusus dan memerlukan pencegahan (upaya preventif) untuk mengurangi bahkan menghilangkan kemungkinan terjadinya kebakaran. Salah satunya bisa dengan manajemen risiko, karena sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan jika terjadi bencana seperti kebakaran (Kuntoro, 2017).

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pemikiran Penulis yang dijadikan sebagai skema pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini, Penulis akan mencoba menjelaskan pokok masalah penelitian. Hal ini disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Sehubungan dengan judul penelitian peneliti mengaplikasikan teori diatas sebagai berikut:

1. Penelitian (*Research*)

Pada tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui masalah yang dihadapi suatu lembaga. Program Penyuluhan pada kantor Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung mendiagnosa permasalahan yang ada diintansi tersebut.

2. Perencanaan (*Plan*)

Tindakan yang akan diambil setelah hasil penelitian (*diagnose*) diperoleh. Perencanaan yang dimaksud adalah perencanaan komunikasi. Dengan demikian, diperlukan strategi tentang pemilihan atau penentuan sumber (*komunikator*), pesan, media, sasaran (*segmen*), dan efek yang diharapkan. Pada tahap ini Program Penyuluhan akan menjalankan strateginya tersebut agar tujuan dari perusahaan tercapai.

3. Pelaksanaan (*Execute*)

Tahap ini adalah tindakan Program Penyuluhan pada kantor Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung yang diambil dalam rangka implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat. Pelaksanaan dapat dilakukan dalam bentuk penyampaian langsung kepada masyarakat dan pemberangkatan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan komunitas di lokasi yang menjadi target sasaran.

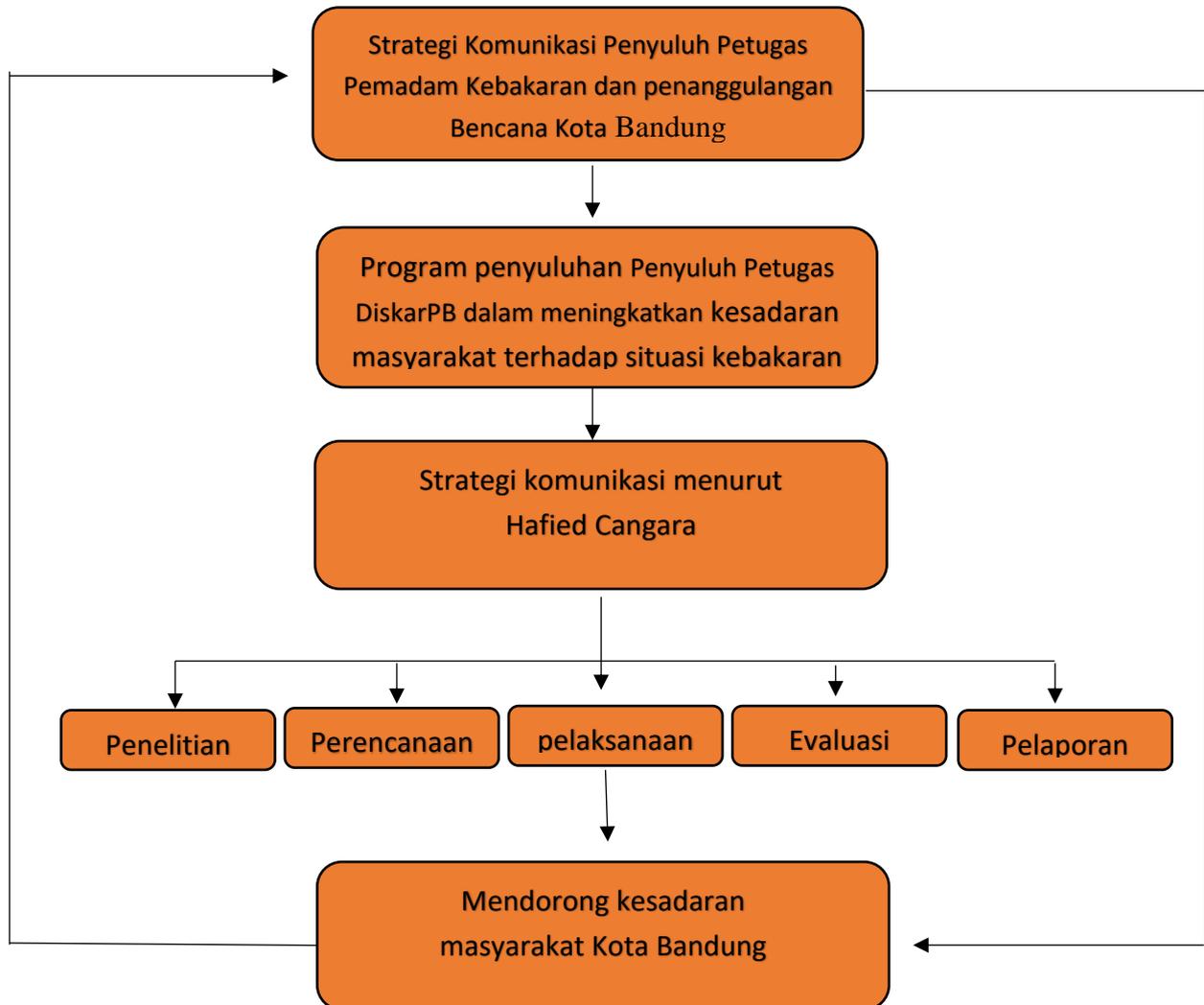
4. Pengukuran (*Measure*)

Hal ini dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan Program Penyuluhan pada kantor Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung yang telah dilaksanakan.

5. Pelaporan (*Report*)

Ialah tindakan terakhir dari kegiatan Program Penyuluhan pada kantor Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung perencanaan komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan sebaiknya dibuat secara tertulis kepada pimpinan kegiatan untuk dijadikan bahan pertimbangan.

Gambar 2. 1
Alur Fikir Peneliti



Sumber : Peneliti, 2024