

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Melalui studi pustaka, peneliti menemukan beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang sangat berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Studi penelitian terdahulu sangat penting bagi peneliti sebagai bahan acuan yang akan membantu dalam merumuskan asumsi dasar untuk mengembangkan “Proses Komunikasi Perangkat Desa Merak dalam Kegiatan Sosialisasi Program Desa Merak kepada Ketua RW Sedesa Merak”. Berikut adalah penelitian terdahulu yang akan dijadikan referensi :

**Tabel 2.1**

#### Penelitian Terdahulu

<b>Data Peneliti</b>	Abdur Rokhim Nim. 41808033 Universitas Komputer Indonesia	Ruli Amalia Nim. 41811010	Sendy Pradhita Nim. 1110051000096 Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta	Tine Agustin Wulandari Dosen Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia
<b>Judul</b>	Proses Komunikasi Masyarakat Keturunan Arab Di Panjunan Kota Cirebon (Studi Deskriptif Mengenai Proses Komunikasi Masyarakat Keturunan Arab Di Panjunan Kota Cirebon Dalam Berinteraksi Sehari-Hari Dengan Sesama Keturunan Arab)	Efektivitas Komunikasi Interpersonal Bidan dengan Pasien di Puskesmas Kemuning Desa Cimanggis Kecamatan Bojong Gede Bogor dalam Meningkatkan Kesadaran Ibu Melahirkan	Komunikasi antarpribadi dalam meningkatkan kinerja karyawan dibank BRI Syariah Cabang JAMSOSTEK Kuningan	Hubungan Antara Konsep Diri dengan Keefektivan Komunikasi Antarpribadi

<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi fenomenologi.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Penelitian ini menggunakan metode korelasional.
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hidup masyarakat keturunan Arab di Panjunan Kota Cirebon dalam kesehariannya menjadi terbiasa dan efektif dengan sesama keturunan Arab lainnya..	Hasil penelitian dapat dilihat keterbukaan yang dilakukan bidan dengan pasien dapat menghilangkan stigma negatif yang ada di masyarakat mengenai melahirkan dengan bantuan bidan, empati yang dilakukan bidan dengan pasien lebih mampu memahami permasalahan pasien, sikap mendukung dapat menciptakan suasana komunikasi yang bersahabat dengan pasien, sikap positif tidak mengancam pasien dan membangun semangat pasien, lalu kesetaraan tidak membedakan penanganan medis bagi pasien miskin atau kaya.	hasil penelitian bahwa Komunikasi antarpribadi dalam meningkatkan kinerja karyawan dibank BRI Syariah Cabang JAMSOSTEK Kuningan belum efektif karena (1) masih belum tercapainya sosialisasi secara menyeluruh sehingga karyawan tidak dapat memahami program secara mendalam (2) belum tercapainya indikator keberhasilan Kinerja Karyawan (3) tidak ada perubahan secara signifikan terhadap hasil karyawan setelah melakukan riset	Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara konsep diri anggota AIESEC dengan keefektifan komunikasi antarpribadi adalah sangat kuat dengan koefisien korelasi 0,839. Nilai korelasi positif menunjukkan hubungan yang searah.
<b>Perbedaan Penelitian</b>	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan studi yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti terdahulu menggunakan studi fenomenologi dan objek penelitiannya adalah Masyarakat Keturunan Arab..	Perbedaan penelitian terdapat pada objek penelitiannya, dimana pada penelitian ini objek nya adalah bidan dan pasien.	Perbedaan penelitian terdapat pada objek penelitiannya.	Perbedaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan metode korelasional.

*Sumber : Peneliti 2020*

## 2.1.2 Tinjauan Komunikasi Antarpribadi

### 2.1.2.1 Definisi Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi merupakan suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Meskipun ketika kita membicarakan komunikasi, seolah-olah komunikasi merupakan hal yang statis dan diam, namun pada kenyataannya tidak. Semua hal didalam komunikasi selalu berubah. Komunikasi terjadi saat seseorang ingin menyampaikan suatu hal atau kepada orang lain yang dibentuk dalam sebuah pesan atau informasi. Proses terjadinya komunikasi dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi, yang kemudian dilambangkan, baik berupa ucapan atau isyarat, proses selanjutnya dengan melakukan transmisi berupa media dan perantara hingga pesan dapat diterima oleh komunikan. Komunikasi akan berhasil apabila kedua belah pihak yakni komunikator dengan komunikan dapat saling memahami pesan yang disampaikan.

Komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian pesan oleh satu orang kemudian pesan tersebut diterima oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan kata lain komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih.

“Komunikasi antarpribadi merupakan suatu kegiatan interaksi antar dua atau beberapa orang secara tatap muka, dimana individu yang mengirim pesan bisa menyampaikan pesan secara langsung kemudian si penerima dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula” (Hardjana dalam Suranto, 2011: 3)

Komunikasi merupakan suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Meskipun ketika kita membicarakan

komunikasi, seolah-olah komunikasi merupakan hal yang statis dan diam, namun pada kenyataannya tidak. Semua hal didalam komunikasi selalu berubah. Komunikasi terjadi saat seseorang ingin menyampaikan suatu hal atau kepada orang lain yang dibentuk dalam sebuah pesan atau informasi. Proses terjadinya komunikasi dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi, yang kemudian dilambangkan, baik berupa ucapan atau isyarat, proses selanjutnya dengan melakukan transmisi berupa media dan perantara hingga pesan dapat diterima oleh komunikan. Komunikasi akan berhasil apabila kedua belah pihak yakni komunikator dengan komunikan dapat saling memahami pesan yang disampaikan.

“Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati”. (Effendy, 2003: 11)

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang melibatkan komunikator dan komunikan, dimana pesan tersebut bisa saja berbentuk pesan verbal ataupun non verbal. Komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan, walaupun pada dasarnya komunikasi tidak dapat menyelesaikan semua permasalahan yang ada, namun setidaknya komunikasi dapat membantu dalam menyelesaikan suatu masalah.

“Komunikasi bergantung pada kemampuan manusia untuk memahami satu sama lain. Walaupun komunikasi yang dilakukan dapat bermakna ambigu, satu tujuan utama manusia berkomunikasi adalah pemahaman. Sudah disadari bahwa komunikasi bukan obat mujarab bagi semua permasalahan sosial. Tetapi kegagalan dalam komunikasi dapat menimbulkan kerugian yang besar bagi pihak-pihak yang terlibat. Artinya, komunikasi merupakan keterampilan yang sangat

penting dalam kehidupan manusia. Selain itu karena komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Kehidupan manusia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi, sehingga komunikasi merupakan bagian integral dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia” (Wulandari, 2014 : 201)

Pada dasarnya tidak ada pengertian yang benar ataupun salah mengenai komunikasi. Pengertian komunikasi sendiri dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan satu fenomena yang didefinisikan dan dievaluasinya. Beberapa pengertian mengenai komunikasi kadang juga terlalu sempit misalnya komunikasi adalah “penyampaian pesan”, ataupun terlalu luas seperti “komunikasi adalah proses interaksi antara dua makhluk”, sehingga pelaku komunikasi tersebut bisa saja hewan, tumbuhan bahkan jin. Seperti yang dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth K. Soreno dan Edward M. Bodaken, setidaknya ada tiga pemahaman mengenai komunikasi yaitu, komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. (Mulyana dalam Rohim, 2009: 9).

### **2.1.2.2 Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi**

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa komunikasi antarpribadi bisa terjadi apabila ada pertukaran pesan atau informasi berupa verbal ataupun nonverbal dengan menggunakan medium suara manusia, ataupun dengan medium tulisan. Dapat dikatakan bahwa di dalam proses komunikasi antarpribadi terdapat beberapa komponen yang saling berperan sesuai dengan karakteristik. Berikut adalah komponen-komponen komunikasi antarpribadi:

#### **A. Sumber / Komunikator**

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal

sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks ini komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

#### B. *Encoding*

*Encoding* merupakan suatu kegiatan internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan nonverbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasi. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

#### C. Pesan

Pesan merupakan hasil *encoding*. Pesan juga merupakan seperangkat simbol baik verbal maupun nonverbal ataupun gabungan dari keduanya yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima oleh komunikasi. Komunikasi akan efektif apabila komunikasi menginterpretasikan makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

#### D. Saluran

Saluran adalah sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang secara umum. Dalam konteks komunikasi antarpribadi, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk bertatap muka.

#### E. Penerima/Komunikan

Seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan disebut komunikan. Dalam proses antarpribadi, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan juga melakukan proses dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi.

#### F. *Decoding*

*Decoding* adalah kegiatan internal didalam diri komunikan. Melalui indera, penerima memperoleh berbagai macam data dalam bentuk mentah. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli. Misalnya telinga mendengar suara atau bunyi, mata melihat objek, dan lain-lain. Proses sensasi tersebut dilanjutkan dengan persepsi yaitu proses memberi makna atau *decoding*.

#### G. Respon

Respon merupakan sesuatu yang telah diputuskan oleh penerima yang akan dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon tersebut bisa positif, netral, maupun negatif. Pada hakikatnya respon merupakan informasi bagi sumber sehingga ia

dapat menilai efektivitas untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi.

#### H. Gangguan (*Noise*)

Ada beraneka ragam gangguan, maka harus di definisikan dan di analisis. Gangguan dapat terjadi dalam komponen manapun dari sistem komunikasi. Gangguan merupakan semua hal yang mengganggu dan membuat kacau proses pengiriman dan penerimaan pesan.

#### I. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu paling tidak ada tiga dimensi, yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan yang konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi. Konteks waktu menunjuk pada kapan komunikasi tersebut dilaksanakan. Sedangkan konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi. (Suranto, 2011: 7-9)

### **2.1.2.3 Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup sering dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikatakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi :

#### A. Arus pesan dua arah.

Komunikasi antarpribadi menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya

pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan dapat berubah peran sebagai penetima pesan, begitu juga sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.

#### B. Suasana nonformal

Komunikais antarpribadi biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada herarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan dan bukan tertulis. Disamping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

#### C. Umpan balik segera

Oleh karena itu komunikasi antarpribadi biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera, seorang komunikator dapat segera menerima balikan atas pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

#### D. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat.

Komunikasi antarpribadi merupakan metode komunikasi antarindividu yang menuntut agar peserta komunikasi berada

dalam jarak dekat, baik dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antarindividu.

- E. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi antarpribadi, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi. Misalnya untuk menegaskan bahwa seorang merasa bahagia dengan pertemuan yang baru saja terjadi, dapat diungkapkan secara verbal maupun nonverbal. (Suranto, 2011: 14-15).

#### **2.1.2.4 Tujuan Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi merupakan *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Ada berbagai macam tujuan komunikasi antarpribadi :

- A. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi antarpribadi adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Pada prinsipnya komunikasi antarpribadi hanya dimaksudkan untuk menunjukkan

adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek. Apabila diamati lebih serius, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan perhatian kepada orang lain ini, bahkan terkesan “hanya basa-basi”. Meskipun bertanya, tetapi sebenarnya tidak terlalu berharap akan jawaban atas pertanyaan itu.

#### B. Menemukan diri sendiri

Artinya, seseorang yang melakukan komunikasi antarpribadi karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Komunikasi antarpribadi memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat, dan harapan maka seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenali jati diri atau menemukan diri sendiri.

#### C. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi antarpribadi dapat diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Jadi, komunikasi merupakan jendela dunia, karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui kejadian di dunia luar.

#### D. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

E. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi antarpribadi ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku. Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi.

F. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi antarpribadi sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai acara perayaan ulang tahun, berdiskusi mengenai olaragah, dan lain sebagainya hanya untuk menghabiskan waktu. Hal ini dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks dan ringan.

G. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi antarpribadi dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi dan salah interpretasi. Karena dengan komunikasi antarpribadi dapat dilakukan pendekatan secara langsung.

H. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi antarpribadi dalam kegiatan professional mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-hari dikalangan masyarakat pun juga dapat dengan mudah diperoleh, contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi antarpribadi dapat dipakai sebagai pemberian bantuan bagi orang yang memerlukan. (Suranto, 2011: 19-21)

### 2.1.2.5 Proses Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi dianggap efektif apabila orang lain memahami pesan anda dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang anda inginkan. Komunikasi antarpribadi yang efektif berfungsi membantu dalam membentuk dan menjaga hubungan baik, menyampaikan pengetahuan, mengubah sikap dan perilaku, dan lain sebagainya.

Komunikasi antarpribadi yang efektif akan membantu anda mengantarkan kepada tercapainya tujuan tertentu. Seorang guru yang ingin mentransfer pengetahuan dan membimbing sikap peserta didik, tidak sekedar ditentukan oleh ilmu pengetahuan yang ia miliki, melainkan ditentukan pula oleh bagaimana cara ia berkomunikasi. Ada pun tiga pendekatan tentang karakteristik komunikasi antarpribadi yang efektif dalam buku “Komunikasi Antar Manusia” oleh DeVito sebagai berikut :

#### 1. Pendekatan humanistik

Dalam sudut pandang ini terdapat lima poin yang ditekankan dalam komunikasi antarpribadi yang efektif, yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan. Pendekatan ini dimulai dengan kualitas-kualitas umum yang menurut para filsuf dan humanis menentukan terciptanya hubungan antarmanusia yang superior. Ada pun lima poin tersebut adalah sebagai berikut :

##### - Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Hal ini bukan berarti seseorang harus membuka riwayat

hidupnya dengan segera, tetapi mau berbagi informasi ketika orang lain membutuhkannya.

- Empati (*empathy*)

Merasakan bagaimana rasanya menjadi orang lain, bisa memahami hal yang sedang terjadi oleh orang lain, dan juga dapat memahami suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan juga pengalaman orang lain.

- Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan yang dimana terdapat sikap mendukung. Artinya setiap pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

- Sikap positif (*positiveness*)

Semua pihak yang terlibat didalam komunikasi antarpribadi harusnya mempunyai perasaan dan sikap yang positif, bukan prasangka dan curiga. Sikap positif sendiri bisa ditunjukkan dengan berbagai macam cara diantaranya, menghargai orang lain, berpikiran positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberi pujian atau pun penghargaan, serta juga komitmen menjalin kerjasama.

- Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang

secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara antarpribadi, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara antara kedua belah pihak. Namun, kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior atau inferior) dengan lawan bicara. Dengan demikian dapat ditemukan indikator kesetaraan yaitu, menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui akan pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, dan juga suasana komunikasi yang akrab dan juga nyaman. (DeVito, 2010: 285-290).

## 2. Pendekatan pragmatis

Pendekatan pragmatis, keperilakuan, atau sering dikatakan sebagai pendekatan “keras” untuk efektivitas pribadi, ada kalanya dinamai model kompetensi, memusatkan pada perilaku spesifik yang harus digunakan oleh komunikator untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Model ini juga menawarkan lima kualitas efektivitas yaitu sebagai berikut:

### - Kepercayaan diri

Komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri sosial ; perasaan cemas tidak dengan mudah dilihat oleh orang lain. Komunikator yang efektif selalu merasa nyaman dengan orang lain dan merasa nyaman dalam situasi komunikasi pada

umumnya. Kualitas ini juga memungkinkan pembicara berkomunikasi secara efektif dengan orang-orang yang gelisah, pemalu, atau khawatir dan membuat mereka merasa lebih nyaman. Komunikator yang secara sosial memiliki kepercayaan diri bersikap santai, tidak kaku atau fleksibel dalam suara dan gerak tubuh, tidak terpaku pada nada suara tertentu dan gerak tubuh tertentu, tidak gugup atau canggung.

- Kebersatuan (*immediacy*)

Kebersatuan mengacu pada penggabungan antara pembicara dan pendengar sehingga terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan. Komunikator yang memperlihatkan kebersatuan mengisyaratkan minat dan perhatian. Bahasa yang menunjukkan kebersatuan umumnya ditanggapi lebih positif daripada bahasa yang tidak menunjukkan kebersatuan. Kebersatuan menyatukan pembicara dan pendengar.

- Manajemen interaksi

Komunikator yang efektif mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua pihak. Dalam manajemen interaksi yang efektif, tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi tokoh penting. Masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi. Menjaga peran sebagai pembicara dan pendengar melalui gerakan mata, ekspresi vokal, serta gerakan tubuh dan wajah yang sesuai dan saling memberikan kesempatan untuk berbicara merupakan keterampilan manajemen interaksi. Begitu juga, menjaga

percakapan terus mengalir dengan lancar tanpa keheningan panjang yang membuat orang merasa canggung dan tidak nyaman merupakan tanda dari manajemen interaksi yang efektif.

- Daya ekspresi (*expressiveness*)

Daya ekspresi mengacu pada keterampilan mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi antarpribadi. Kita berperan serta dalam permainan dan tidak sekedar menjadi penonton. Daya ekspresi sama dengan keterbukaan dalam hal penekanannya pada keterlibatan, dan ini mencakup misalnya, ekspresi tanggung jawab atas pikiran dan perasaan, mendorong daya ekspresi atau keterbukaan orang lain, dan memberikan umpan balik yang relevan dan patut.

- Orientasi kepada orang lain

Orientasi kepada orang lain adalah lawan dari orientasi kepada diri sendiri. Orientasi mengacu pada kemampuan kita untuk menyesuaikan diri dengan lawan bicara selama perjumpaan antar pribadi. Orientasi ini mencakup pengkomunikasian perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan lawan bicara.

(DeVito, 2010: 291-296)

3. Pendekatan pergaulan sosial

Teori pergaulan sosial mengatan bahwa kita mengembangkan hubungan bila manfaatnya lebih besar dari pada biaya yang harus kita keluarkan. Kita melibatkan diri dalam hubungan yang akan memberikan keuntungan bagi kita. Imbalan atau manfaat atau

keuntungan adalah hal-hal yang memenuhi kebutuhan kita akan rasa aman, seks, penerimaan sosial, keuntungan keuangan, status, dan sebagainya. Tetapi, imbalan ini menuntut biaya atau bayaran tertentu sebagai contoh, untuk memperoleh keuntungan keuangan anda harus bekerja dan dengan demikian mengorbankan sebagian kebebasan anda. Dengan menggunakan model yang berorientasi pada ekonomi ini, teori pergaulan sosial lebih menjelaskan kecenderungan kita untuk mencari keuntungan atau manfaat dengan mengeluarkan biaya sesedikit mungkin. (DeVito, 2010: 296-297).

### **2.1.3 Tinjauan Tentang Proses Komunikasi**

Dalam prosesnya, komunikasi memiliki dua tahap, yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder. (Effendy, 2011:11-18)

#### **1. Proses Komunikasi Secara Primer**

“proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini; baik mengenai hal yang konkret maupun abstrak, bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada

waktu yang lalu dan masa yang akan datang”, (Effendy, 2011:11). Pada tahapan pertama, seorang komunikator menyandi (*encode*) pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada komunikan. Pada tahap ini komunikator mentransisikan pikiran/ perasaan ke dalam lambang yang diperkirakan dapat dimengerti oleh komunikan. Kemudian komunikan mengawasandi (*decode*) pesan ataupun informasi tersebut dimana komunikan menafsirkan lambang yang mengandung pikiran atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertiannya. Setelah itu, komunikan akan bereaksi (*response*) terhadap pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feedback*). Jika terdapat umpan balik positif, komunikan akan memberikan reaksi yang menyenangkan sehingga komunikasi berjalan lancar. Sebaliknya, jika terdapat umpan balik negatif, komunikan memberikan reaksi yang tidak menyenangkan sehingga komunikator enggan melanjutkan komunikasinya. Dalam tahap umpan balik ini, terdapat transisi fungsi dimana komunikan menjadi *encoder* dan komunikator menjadi *decoder*.

## 2. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi ini adalah lanjutan dari proses komunikasi primer dimana terdapat alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama dalam penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lainnya. Biasanya penggunaan alat atau sarana ini digunakan seseorang dalam melancarkan komunikasi dimana komunikannya berada relatif jauh atau berjumlah banyak. Terdapat beberapa contoh media kedua yang dimaksud yang sering digunakan dalam komunikasi, yaitu telepon, surat, surat kabar, radio, majalah, televisi, dan banyak lainnya. Peranan

media sekunder ini dilihat penting dalam proses komunikasi karena dapat menciptakan efisiensi dalam mencapai komunikan. Contohnya adalah surat kabar atau televisi dimana media ini dapat mencapai komunikan dengan jumlah yang sangat banyak dengan hanya menyampaikan sebuah pesan satu kali saja. Tetapi kekurangan dari media sekunder ini adalah keefektifan dan keefesiansian penyebaran pesan-pesan yang bersifat persuasif karena kerangka acuan khalayak yang menjadi sasaran komunikasinya tidak diketahui komunikator dan dalam prosesnya, umpan balik berlangsung tidak pada saat itu yang dalam hal ini disebut umpan balik tertunda (*delayed feedback*). Dalam proses komunikasi secara sekunder, komunikator harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang digunakan dalam menata lambang-lambang yang akan diformulasikan dari isi pesan komunikasi.

### **2.1.3.1 Unsur-Unsur Komunikasi**

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukannya unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Terdapat tiga unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi, yaitu: (Nurjaman & Umam, 2012:36-38)

1. Komunikator: orang yang menyatakan pesan kepada komunikan yang dapat berupa perseorangan atau kelompok.
2. Komunikan: orang yang menerima pesan dari komunikator.

3. Saluran/ media: jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan yang digunakan oleh pengirim pesan.

Nurjaman dan Uman berpendapat bahwa setiap unsur tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dan saling berketergantungan satu dan lainnya yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah komunikasi. Selain ketiga unsur tersebut, seperti yang sudah dibahas di bab sebelumnya mengenai proses komunikasi, terdapat enam unsur-unsur komunikasi lainnya selain yang telah disebutkan Nurjaman dan Uman. Dalam totalnya, terdapat sembilan unsur yang menjadi faktor-faktor kunci, yaitu: (Effendy, 2011:18)

1. *Sender*: atau disebut komunikator adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
2. *Encoding*: atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. *Message*: atau disebut pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
4. *Media*: adalah sebuah saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan.
5. *Decoding*: adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan.
6. *Receiver*: ialah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

7. *Response*: merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
8. *Feedback*: merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan.
9. *Noise*: adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.

#### **2.4 Tinjauan Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi dikutip dari Pace & Faules memiliki pengertian sebagai "...pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu", lanjutnya, "suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan." (Pace & Faules, 2005:31). Ditambahkan lagi, komunikasi organisasi mencakup komunikasi yang terjadi dalam dan di antara lingkungan yang luas dan besar. (West dan Turner, 2012:38).

Berdasarkan definisi tersebut, menurut, komunikasi organisasi jenisnya bervariasi, yang meliputi : (West & Turner, 2012:38)

- a. Komunikasi *Interpersonal* (percakapan antara atasan dan bawahan).
- b. Kesempatan berbicara di depan publik (presentasi yang dilakukan oleh para eksekutif dalam perusahaan).
- c. Kelompok kecil (kelompok kerja yang mempersiapkan laporan).
- d. Komunikasi dengan menggunakan media (memo internal, *e-mail* dan

konferensi jarak jauh).

Dari pembagian jenis komunikasi organisasi diatas, West dan Turner menyimpulkan bahwa organisasi terdiri dari kelompok yang diarahkan oleh tujuan akhir yang sama.

#### **2.4.1 Pengertian Organisasi**

“Istilah “organisasi” dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa Inggris bersumber pada kata Latin *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa Latin pula, *organizare*, yang berarti *to form as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi)” (Effendy, 2011:114).

Berdasarkan kutipan mengenai istilah organisasi di atas, secara harafiah pemaparan organisasi adalah paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung (Effendy, 2011:114). Pace & Faules (2005:11) menjelaskan dalam bukunya, pengertian organisasi tergantung pada perspektif yang diambil. Perspektif yang dimaksud dibagi menjadi dua, yaitu: obyektif dan subyektif. Menurut pandangan obyektif, pengertian organisasi adalah sebuah wadah (*container view of organisations*) yang bersifat konkret dan fisik, dan juga merupakan sebuah struktur dengan batasbatas pasti yang merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuantujuan. Sedangkan menurut pandangan

subyektif, organisasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan orang-orang yang terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi. Singkatnya, organisasi berdasarkan pandangan obyektif adalah sebuah struktur; organisasi berdasarkan pandangan subyektif adalah sebuah proses. Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers dalam bukunya, mendefinisikan organisasi sebagai "...suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas." (Effendy, 2011:114).

Bedasarkan definisi-definisi organisasi diatas, peneliti menyimpulkan pengertian organisasi adalah suatu wadah yang terstruktur yang berisikan kegiatan yang dilakukan orang-orang, tindakan-tindakan, interaksi dan transaksi dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas.

#### **2.4.2 Unsur-Unsur Organisasi**

Dalam pembentukan organisasi, terdapat unsur-unsur dasar yang telah diringkas kedalam lima kategori besar. Unsur-unsur yang dimaksud adalah:

(Pace & Faules, 2005:151-153)

##### **1. Anggota organisasi:**

Adalah orang-orang yang melaksanakan pekerjaan organisasi yang terlibat dalam kegiatan primer.

Kegiatan primer yang dimaksud adalah kegiatan-kegiatan *pemikiran* (konsep, pemecahan masalah, pembentukan gagasan, penggunaan bahasa), *perasaan* (emosi, keinginan, aspek lainnya yang bukan aspek intelektual), *self moving* (kegiatan fisik), dan *elektrokimia* (*brain snaps* atau daerah kontak otak tempat impuls saraf yang ditransmisikan hanya ke satu arah, kegiatan jantung, dan proses metabolisme). Keempat kegiatan ini memungkinkan anggota organisasi yang diperlukan untuk memahami simbol, melaksanakan keterampilan dan memperhatikan dunia serta menjalankannya.

## 2. Pekerjaan dalam organisasi:

Adalah pekerjaan yang dilakukan anggota organisasi terdiri dari tugas-tugas formal dan informal; tugas-tugas ini yang menghasilkan produk dan memberikan pelayanan organisasi. Terdapat tiga dimensi universal yang menandakan pekerjaan ini: (1) *isi* yaitu apa yang dilakukan anggota organisasi dengan mempertimbangkan metode-metode serta teknik-teknik yang digunakan serta peralatan yang dipakai, (2) *keperluan* yaitu pengetahuan, sikap serta ketrampilan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, dan (3) *konteks* yaitu kebutuhan fisik dan kondisi lokasi pekerjaan, jenis tanggung jawab dan

pertanggungjawabannya, lingkungan umum tempat pekerjaan dilaksanakan dan jumlah pengawasan.

### 3. Praktik-praktik pengelolaan:

Seorang manajerial mempunyai tujuan primer yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan membuat keputusan mengenai bagaimana orang lain atau bawahannya melaksanakan pekerjaan mereka dengan menggunakan sumber daya yang diperlukan. Kegiatan tersebut meliputi: (1) fungsi manajer yaitu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, pengendalian dan pengarahan, dan (2) peranan dasar yaitu peranan antarpesona, peranan yang berhubungan dengan informasi, peranan yang berhubungan dengan ketegasan.

### 4. Struktur organisasi:

Berkaitan dengan hubungan-hubungan antara tugas-tugas yang dilakukan oleh anggota-anggota sebuah organisasi. Struktur organisasi ditentukan oleh tiga variabel utama, yaitu: (1) *kompleksitas* yang merupakan fungsi dari perbedaan antar unit sebagai hasil spesialisasi di dalam organisasi (*diferensi horizontal*), jumlah tingkat otoritas antara pegawai dan eksekutif atas (*diferensi vertical*), dan ketesebaran lokasi fasilitas dan anggota organisasi secara geografis (*diferensiasi spasial*), (2) *formalitas* adalah

sebuah standarisasi dan tugas-tugas yang terjadi bila tugas-tugas pekerjaan ditentukan oleh aturan dan hukum baik dinyatakan secara langsung maupun dimengerti langsung oleh anggota organisasi, dan (3) *sentralisasi* yaitu pembuatan keputusan yang dikonsentrasikan pada satu jabatan dalam organisasi. Sebaliknya, *desentralisasi* yaitu memberikan otoritas pembuatan keputusan kepada seluruh organisasi.

#### 5. Pedoman organisasi:

Adalah serangkaian pernyataan seperti cita-cita, misi, tujuan, strategi, aturan, prosedur, dan kebijakan yang digunakan organisasi untuk mempengaruhi, mengendalikan, dan memberi arahan kepada anggota organisasi dalam mengambil keputusan atau tindakan.

### **2.4.3 Struktur Organisasi**

Susunan organisasi terbagi menjadi dua, yaitu formal dan informal yang dalam komunikasi dikenal dengan komunikasi formal dan informal. Komunikasi organisasi formal mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan organisasi. Lain halnya dengan komunikasi organisasi informal dimana arus informasinya sesuai dengan kepentingan masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut. Komunikasi organisasi informal

ini tidak mengikuti jalur struktural formal. Pada proses komunikasi struktur formal, terdapat tiga dimensi: (Thoha, 2011:188-189)

#### 1. Dimensi Vertikal

Dimensi komunikasi yang mempunyai arti dalam susunan organisasi sebagai hubungan kerja antara atasan dan bawahan.

#### 2. Dimensi Horizontal

Dimensi komunikasi ini mempunyai arti sebagai penerimaan dan pengiriman informasi atau berita antara pejabat yang berkedudukan sama dengan tujuan untuk melakukan koordinasi. Pada dimensi ini komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis.

#### 3. Dimensi Luar Organisasi

Dimensi komunikasi ini menunjukkan bahwa organisasi tidak dapat hidup sendiri. Dalam informasi ini, informasi dari luar organisasi masuk ke dalam organisasi dan juga sebaliknya.

### **2.5 Tinjauan Program Desa Online**

Untuk melakukan percepatan perekonomian dan pembangunan di desa, Badan Balilatfo Kemendes RI tengah melakukan pelatihan aplikasi desa online sebagai sarana memperkenalkan kondisi dan potensi desa seluruh Indonesia. Pelatihan aplikasi desa online yang akan mampu

mempercepat desa dalam membangun program desa online adalah upaya untuk mendukung terentasnya 5.000 desa tertinggal dan membentuk sebanyak 2.000 desa mandiri.

Dengan adanya aplikasi desa berbasis web ini desa-desa di Indonesia tak lagi terisolasi dan akan lebih melek teknologi. “Karena sudah ada akses informasi untuk memperkenalkan potensi desa secara cepat sampai ke desa lainnya hingga seluruh masyarakat Indonesia,”

Dengan aplikasi desa online ini lanjut, akan mempermudah informasi apapun mulai dari perencanaan, pelaksanaan pembangunan, termasuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) bisa disampaikan kepada masyarakat desa dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu aplikasi desa online ini merupakan salah satu wadah show up bagi desa untuk mempromosikan potensi, kegiatan, dan produk yang dimiliki. Melalui aplikasi desa online ini juga diharapkan pemerintah desa dapat selalu memperbaharui informasi, dan dapat saling bertukar informasi dengan desa lain di seluruh Indonesia. Aplikasi ini menjadi portal atau pintu gerbang bagi desa untuk ekspos kegiatannya

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir peneliti yang akan dijadikan skema yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini pula, peneliti akan coba menjelaskan pokok dari permasalahan. Penjelasan disusun dengan menggabungkan antara teori dengan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian. Dalam kerangka pemikiran, peneliti akan membahas pokok dari penelitian yaitu membahas subfokus yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian yang

dilakukan mengenai Proses Komunikasi Perangkat Desa Merak dalam Kegiatan Sosialisasi Program Desa Online Kepada Ketua RW Sedesa Merak sebagai fokus penelitian.

Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti mengacu kepada Devito mengenai proses komunikasi antarpribadi. Dari tiga sudut pandang yang dikemukakan oleh Devito dalam bukunya “Komunikasi Antar Manusia” peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan humanistik. Alasan peneliti menggunakan pendekatan humanistik adalah, karena hubungan antara Perangkat Desa Merak dan Ketua RW Sedesa Merak merupakan hubungan antar manusia yang superior yang perlu mengedepankan nilai-nilai yang ada dalam pendekatan humanistik.

“Pendekatan ini dimulai dengan kualitas-kualitas umum yang menurut para filsuf dan humanis menentukan terciptanya hubungan antar manusia yang superior (misalnya kejujuran, keterbukaan, dan sikap positif). Dari kualitas-kualitas umum ini, kita kemudian dapat menurunkan perilaku-perilaku spesifik yang menandai komunikasi antarpribadi yang efektif” (DeVito, 2010: 285).

Pendekatan humanistik dianggap pendekatan yang paling cocok digunakan dalam penelitian ini dibandingkan dua pendekatan lainnya yaitu pragmatis dan pergaulan sosial. Peneliti tidak menggunakan pendekatan pragmatis karena, seperti yang dikatakan oleh Devito, bahwa pendekatan ini biasa disebut juga dengan pendekatan “keras” untuk mencapai proses komunikasi antarpribadi sehingga dirasa tidak cocok untuk hubungan antara Perangkat Desa Merak dan ketua RW, mengingat Ketua RW yang diajak dalam kerjasama ini pun merupakan aparatur desa yang harus mendukung penuh kegiatan yang telah direncanakan. Selanjutnya pendekatan pergaulan sosial. Pendekatan ini juga dirasa sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti, karena dalam pendekatan ini dijelaskan bahwa pendekatan ini lebih berorientasi pada social pendekatan yang satu ini lebih menjelaskan bagaimana kita bisa mendapatkan keuntungan atau manfaat dengan mengeluarkan biaya yang

sedikit mungkin. Maka dari itu, pendekatan humanistik dianggap pendekatan yang paling sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Ada lima nilai yang terkandung didalam pendekatan humanistik yang pertama adalah Tatap muka. Dimana Tatap Muka disini berarti, perangkat desa harus bisa bersikap terbuka dan bertemu langsung kepada ketua RW. Hal ini ditujukan agar Ketua RW dapat memberikan reaksi yang jujur terhadap stimulus yang disampaikan.

Selanjutnya adalah pesan merupakan suatu informasi atau data yang ingin disampaikan ataupun tersampaikan oleh komunikator kepada komunikan begitu pun sebaliknya. Selanjutnya adalah bahasa. Dimana dalam berkomunikasi kita dapat mengkomunikasikan melalui bahasa yang jelas dan benar untuk mendorong seseorang agar memahami apa yang telah kita komunikasikan dan dapat melakukan sesuatu sesuai tujuan kita yang terakhir yaitu hambat-hambatan dalam melakukan komunikasi pasti ada hambatan yang terduga maupun tidak terduga.

Berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan peneliti, bagaimana perangkat desa merak mampu memberikan pendekatan melalui interaksi yang efektif didalam kegiatan sosialisasi desa online untuk merangsang Ketua RW yang merupakan aparatur desa untuk mendukung dalam hal apapun yang telah direncanakan oleh pemerintahan Desa Merak.

Gambar 2.1

## Kerangka Pemikiran



*Sumber : Peneliti 2020*