

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada tinjauan pustaka ini akan diawali oleh peneliti dengan menelaah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dan juga relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti akan mendapatkan rujukan serta arahan yang menjadi pendukung pelengkap serta pembanding dalam menyusun skripsi hingga dapat lebih memadai. Tinjauan penelitian terdahulu yang sudah ditelaah oleh peneliti juga berguna untuk memberikan gambaran awal mengenai kajian yang terkait pada masalah dalam penelitian ini.

Penelitian ini berfokus pada pembahasan implementasi komunikasi penyampaian prosedur standar keselamatan kapal yang dilakukan oleh Anak Buah Kapal dalam mencapai pemahaman penumpang kapal. Untuk pengembangan pengetahuan, peneliti melakukan tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang sama mengenai implementasi komunikasi, prosedur standar keselamatan kapal dan pemahaman penumpang kapal.

Hal tersebut sangat penting dilakukan untuk mengetahui teori-teori dan indikator yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, sehingga menjadi rujukan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Setelah peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu, peneliti mendapatkan beberapa penelitian yang sama mengenai implementasi komunikasi, prosedur standar keselamatan kapal dan

pemahaman penumpang kapal yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu yang Sejenis dengan Penelitian yang Dilakukan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Sofie Aulia Rahmah. Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia Bandung. Skripsi Tahun 2018.	Implementasi Komunikasi Kelompok Oleh Guru Dalam Metode Pembelajaran Sentra Untuk Membentuk Kemandirian Anak. (Studi Deskriptif tentang Implementasi Komunikasi Kelompok Oleh Guru dalam Metode Pembelajaran Sentra Pendidikan Anak Usia Dini Untuk Membentuk Kemandirian Anak di TK Zaid bin Tsabit Kabupaten Bandung)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif.	1) Implementasi komunikasi kelompok bisa dilihat melalui proses serta hambatan komunikasi 2) Proses komunikasi yang terjadi merupakan komunikasi langsung yang terjadi dua arah dan dilakukan terus menerus untuk membentuk kemandirian anak 3) Hambatan komunikasi yang terjadi adalah hambatan psikologis anak dan juga lingkungan secara fisik	1) Membagi implementasi komunikasi dalam dua bentuk, yaitu proses dan hambatan dalam menerapkan komunikasi. 2) Fokus penelitian adalah bentuk implementasi komunikasi antara guru dan anak didik dalam membentuk kemandirian
2.	Megarini Sulisty. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,	Pengaruh Demonstrasi Sosialisasi Keselamatan terhadap Perilaku Keselamatan Penumpang di Maskapai	Metode penelitian yang digunakan a dalam penitian ini adalah metode kuantitatif	1) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sosialisasi keselamatan berpengaruh signifikan terhadap perilaku	1) Bentuk sosialisasi dalam keselamatan penumpang difokuskan kepada maskapai

	Universitas Mercu Buana, Yogyakarta. Skripsi Tahun 2017	Penerbangan Garuda Airlines.		keselamatan penumpang 2) Hal ini dapat diartikan, jika sosialisasi keselamatan meningkat, maka perilaku keselamatan penumpang akan mengalami peningkatan	penerbangan Garuda Airlines 2) Menggunakan metode penelitian kuantitatif
3.	Bayu Rizal Dewantara. Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia Bandung. Skripsi Tahun 2014	Perilaku Komunikasi Guru Bahasa Sunda Pada Pemahaman Siswa. (Studi Deskriptif Tentang Perilaku Komunikasi Guru Bahasa Sunda Pada Pemahaman Siswa di SMAN 15 Bandung Dalam Proses Belajar Mengajar)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif.	1) Interaksi antara guru Sunda dan siswa dengan penjelasan di depan kelas, obrolan atau diskusi 2) pesan verbal dari guru ke siswa diimplementasikan oleh bahasa Sunda dan Bahasa, pesan verbal disajikan dari salam, mata pelajaran dan penutup. 3) Pesan non-verbal yang digunakan oleh guru Sunda termasuk bahasa tubuh seperti gerakan tangan, mimik, dan kontak mata dan penampilan	1) Fokus penelitian adalah bentuk pemahaman yang terjadi pada siswa yang dipraktikkan oleh guru 2) Data yang diperoleh dalam penelitian tersebut tergolong hanya kepada pelajar dengan <i>range</i> umur yang tidak jauh berbeda
4.	Ahmad Syarif, Andi Alimuddin Unde, Laode Asrul. Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik,	Pentingnya Komunikasi Dan Informasi Pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Di Kota Makassar	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif	1) Komunikasi dan informasi menjadi unsur yang sangat penting dalam implementasi 2) Ada tiga dimensi yang menjadi indikator pentingnya	1) Menggunakan metode penelitian mix antara kualitatif dan kuantitatif 2) Fokus penelitian terjadi pada implementasi kebijakan penyelenggaraan

	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Jurnal Komunikasi KAREBA. Vol. 3, No. 3 Juli – September 2014		dan kuantitatif	komunikasi dan informasi, yaitu koordinasi, integrasi dan sinkronisasi 3) Pelaksanaan implementasi dianalisis dengan empat faktor yang berperan, yaitu: komunikasi, sumberdaya, diposisi dan struktur birokrasi	penanggulangan bencana di kota Makassar
--	--	--	-----------------	--	---

Sumber: Peneliti, 2020

2.1.2 Tinjauan Terkait Judul

2.1.2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *Communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu (Effendy, 2005:42).

Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya “Komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik”, atau terlalu luas, misalnya “Komunikasi adalah interaksi antara dua pihak atau lebih sehingga peserta komunikasi memahami pesan yang disampaikan.”

Banyak definisi komunikasi diungkapkan oleh para ahli dan pakar komunikasi seperti yang di ungkapkan oleh Carl. I. Hovland yang dikutip oleh Effendy dalam buku “Ilmu Komunikasi Teori dan Peraktek” ilmu komunikasi

adalah: Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampain informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. (Effendy, 2001:10)

Menurut Wilbur Schramm, seorang ahli komunikasi kenamaan, dalam karyanya "*Communication Research In The United States*". Menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikastor cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni panduan pengalaman dan pengertian (*collection of expreiences and meanings*) yang pernah di peroleh komunikan.

A. Tujuan Komunikasi

Begitu pentingnya komunikasi dalam hidup manusia, sehingga komunikasi itu sendiri memiliki tujuan-tujuan dalam kehidupan manusia. Tujuan Komunikasi adalah untuk membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Dalam bukunya Daryanto, mengemukakan bahwa tujuan komunikasi antara lain :Proses; Suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka dan dinamis yang secara tidak langsung menciptakan saling tukar menukar informasi satu sama lain. Karena kegiatan yang berulang-ulang dan tiada hentinya tersebut maka dikatakan sebagai suatu proses.

1. **Perubahan Sikap** (*Attitude Change*), seorang komunikan setelah menerima pesan, kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi, kita berusaha memengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita

2. **Perubahan Pendapat** (*Opinion Change*), dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah memahami arti komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikan.
3. **Perubahan Perilaku** (*Behavior Change*), komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku ataupun tindakan seseorang.
4. **Perubahan Sosial** (*Social Change*), membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang semakin baik. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. (Daryanto, 2011:148-149)

B. Proses Komunikasi

Berlangsungnya penyampaian ide, informasi, opini, kepercayaan, perasaan dsb oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan simbol, misalnya bahasa, gambar, warna dsb yang merupakan isyarat. (Effendy, 1989:63-64) Pendapat lain tentang proses komunikasi adalah dari Cultip dan Center yang menjelaskan tentang tahapan proses komunikasi, yaitu:

- a. *Fact Finding* ,adalah mencari dan mengumpulkan fakta yang dapat digunakan sebagai data atau informasi untuk melakukan kegiatan komunikasi.

- b. *Planning*, suatu upaya perencanaan atau membuat rencana tentang beberapa hal, baik tentang isi pesan yang akan disampaikan, cara mengkomunikasikannya, dan sebagainya.
- c. *Communicating*, adalah kegiatan berkomunikasi baik secara verbal maupun nonverbal, baik bermedia maupun secara tatap muka (langsung).
- d. *Evaluation*, suatu upaya mengevaluasi, menilai dan menganalisis kembali kegiatan komunikasi yang telah dilakukan, sedang dilakukan maupun sebagai evaluasi untuk kegiatan komunikasi berikutnya. Proses evaluasi ini juga dapat berlangsung meski kegiatan komunikasi itu sendiri sedang berlangsung. (Rosmawaty, 2010: 23-24)

C. Fungsi Komunikasi

Dalam kajian ilmu komunikasi banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang fungsi-fungsi komunikasi. Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi mempunyai pendapat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi (*Public Information*) kepada masyarakat. Karena perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi

disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan mass communication.

2. Mendidik masyarakat (*Public Education*). Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang kebudayaannya. Kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan masyarakat dengan tatanan komunikasi massa. Sedangkan kegiatan mendidik masyarakat dalam arti sempit adalah memberikan berbagai informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai tatanan komunikasi kelompok pada pertemuan-pertemuan, kelas-kelas, dan sebagainya. Tetapi kegiatan mendidik masyarakat yang paling efektif adalah melalui kegiatan Komunikasi Interpersonal antara penyuluh dengan anggota masyarakat, antara guru dengan murid, antara pimpinan dengan bawahan, dan antara orang tua dengan anak-anaknya.
3. Mempengaruhi masyarakat (*Public Persuasion*). Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan. Misalnya mempengaruhi masyarakat untuk mendukung suatu pilihan dalam pemilu dapat dilakukan melalui komunikasi massa dalam bentuk kampanye, propaganda, selebaran-selebaran, spanduk dan sebagainya. Tetapi berdasarkan beberapa

penelitian kegiatan mempengaruhi masyarakat akan lebih efektif dilakukan melalui Komunikasi Interpersonal.

4. Menghibur masyarakat (*Public Entertainment*). Perilaku masyarakat menerima informasi selain untuk memenuhi rasa aman juga menjadi sarana hiburan masyarakat. Apalagi pada masa sekarang ini banyak penyajian informasi melalui sarana seni hiburan. (Effendi, 1986:84)

D. Unsur Komunikasi

Unsur komunikasi di dalam buku Jurnal Komunikasi dan Informasi oleh Deddy Mulyana menyatakan dalam versi yang lebih besar ada enam unsur pesan komunikasi sebagai berikut:

1. **Source (Sumber)**

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.

2. **Communicator (Komunikator/Pengirim Pesan)**

Sebagaimana sumber, komunikator juga mengenal "*credibility of communicator*" atau kepercayaan kepada komunikator

3. **Message (Pesan)**

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan ini mempunyai inti pesan (*theme*) yang sebenarnya menjadi pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

4. **Channel (Saluran)**

Channel adalah saluran penyampaian pesan dan lebih sering disebut dengan “media”.

5. **Audience (Komunikant/Penerima Pesan)**

Komunikant dapat kita golongkan dalam 3 jenis yaitu persona (orang perorang), kelompok dan massa. Pada saat komunikasi dilancarkan, menghadapi komunikant perlu di perhatikan 3 hal yakni keanggotaan kelompok, proses seleksi, kecenderungan.

6. **Effect (Hasil)**

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan.

(Mulyana, 2005:5-16)

E. Sifat Komunikasi

Deddy Mulyana pada bukunya yang berjudul Jurnal Komunikasi dan Informasi, menjelaskan suatu sifat komunikasi, dilihat dari sifatnya komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Komunikasi dapat bersifat verbal (*verbal communication*).
- b. Komunikasi dapat bersifat Nonverbal (*nonverbal communication*).
- c. Komunikasi tatap muka (*face to face communication*).
- d. Komunikasi bermedia (*mediated communication*) (Mulyana, 2005:44)

F. Jenis-Jenis Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari. Dalam berkomunikasi, tentu ada

pesan dan kawan komunikasi untuk menyampaikan pesan dan mendapatkan pemahaman serta mencapai tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan cara menyampaikan informasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan non verbal, sementara berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi komunikasi formal, komunikasi informal dan komunikasi non formal.

2.1.2.2 Komunikasi Verbal

Agus M. Hardjana di dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Intrapersonal, berpendapat bahwa:

“Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar”
(2003: 23).

Agus M. Hardjana (2003: 23) mendefinisikan unsur-unsur penting dalam komunikasi verbal yaitu:

1. Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain. Bahasa yang memiliki fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita, untuk membina hubungan yang

baik diantara sesama manusia, dan untuk menciptakan ikatan- ikatan dalam kehidupan manusia

2. Kata

Julia T. Wood, dalam bukunya *Communication in Our Lives*, mengartikan kata adalah sebagai:

“Lambang yang mewakili hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang” (Agus M. Hardjana, 2003: 24)

2.1.2.3 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa katakata. Dalam hidup nyata komunikasi non verbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi non verbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Julia T. Wood dalam bukunya *Communication in Our Lives*, mengungkapkan komunikasi non verbal adalah:

“Nonverbal communication is all aspects of communication other than words themselves. It includes how we utter words (inflection, volume), features, of environments that affect interaction (temperature, lighting), and objects that influences personal images and interaction patterns (dress, jewelry, furniture” (2009: 131).”

(komunikasi non verbal adalah semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri. Ini mencakup bagaimana kita mengucapkan kata-kata (infleksi, volume), fitur, lingkungan

yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan dan benda-benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel)

Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan perbuatan (*action*) atau objek.

1. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan, gerak- gerak tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.

2. Tanda

Dalam komunikasi non verbal tanda mengganti katakata, misalnya bendera, rambu- rambu lalu lintas, abaaba dalam olahraga.

3. Tindakan atau Perbuatan

Tindakan atau perbuatan ini tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata- kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras- keras pada saat meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat- kuat. Semua itu mengandung makna tersendiri.

4. Objek

Objek sebagai bentuk komunikasi non verbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya pakaian, aksesoris, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, dan hadiah

G. Hambatan-Hambatan Komunikasi

Dalam klasifikasi hambatan komunikasi menurut Singbad dan Bell (Pratminingsih 2006:8), hambatan komunikasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu verbal dan non verbal.

Untuk hambatan verbal, Boove dan Thill (Pratminingsih 2006:9), berikut hambatan-hambatannya:

- a. Kesalahan pemilihan kata
- b. Kurangnya perbedaan kosa kata
- c. Kesalahan penulisan atau pengucapan
- d. Perbedaan level antara komunikator dan komunikan

Sedangkan untuk hambatan non verbal, berikut hambatan-hambatannya:

- a. Perbedaan persepsi
- b. Perbedaan kepentingan
- c. Perbedaan topik yang dibicarakan antara komunikator dan komunikan
- d. Keterlibatan emosi pada komunikator atau komunikan sehingga menimbulkan konflik kepentingan. Komunikasi yang baik haruslah bersifat objektif dan rasional
- e. Kurangnya intropkesi kedua pihak dalam berkomunikasi
- f. Kesalahan dalam menilai penampilan. Seringkali penampilan seseorang mempengaruhi penilaian orang lainnya. Agar

komunikasi dapat berjalan dengan efektif maka janganlah penempilan seseorang mempengaruhi informasi yang dikirimnya.

- g. Pesan yang disampaikan kurang jelas dan tidak sistimatis
- h. Komunikan hanya mendengarkan pesan secara pasif.

(Pratminingsih 2006:9)

2.1.2.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

A. Definisi Organisasi

Pengetahuan dasar tentang komunikasi saja belum cukup memadai untuk dapat memahami satu mekanisme proses komunikasi didalam organisasi dengan baik. Karena komunikasi itu terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin berpengaruh kepada proses komunikasi. Menurut Redding dan Sanborn mengatakan bahwa:

“Komunikasi Organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi Downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi Upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program”. (Masmuh,2010 : 5)

Berbeda dengan R. Wayne Pace dan Don F. Faules (2005) mengklasifikasikan definisi komunikasi organisasi menjadi dua, yakni:

“Definisi fungsional dan definisi interpretatif. Definisi fungsional komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang

merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Sedangkan definisi interpretatif komunikasi organisasi cenderung menekankan pada kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Dengan kata lain, definisi interpretatif komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Jadi, perspektif interpretatif menekankan peranan “orang-orang” dan “proses” dalam menciptakan makna. Makna tersebut tidak hanya pada orang, namun juga dalam “transaksi” itu sendiri. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi. (Masmuh, 2010:5)

Lalu pengertian oleh De Vito (1997:337) yang dikutip oleh Burhan Bungin dalam bukunya Sosilogi Komunikasi menjelaskan bahwa:

“Organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang di organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal”. (De Vito dalam Bungin, 2008: 271)

Organisasi bertumbuh dan bertambah matang sebagian melalui skema yang di desain dan sebagian lagi melalui suatu keadaan yang tidak diatur. Selanjutnya Kochler (1976) mengatakan bahwa “Organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”. (Kochler dalam Muhammad, 2009: 23-24)

B. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi komersil maupun sosial, aktivitas komunikasi melibatkan empat fungsi. Menurut Sasa Djuarsa Sendjaja dalam buku Teori Komunikasi yaitu:

1. Fungsi Informatif

Dalam fungsi informatif organisasi dipandang sebagai suatu system pengelolaan informasi berupaya memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan kualitas sebaik-baiknya dan tepat waktu. Informasi yang diperoleh oleh setiap orang dalam organisasi diharapkan akan memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing. Melalui penyebaran informasi ini, setiap orang didalam organisasi menjadi mengerti akan tata cara serta kebijaksanaan yang diterapkan pimpinan

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berhubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berperan dalam fungsi ini, yaitu:

- a. Atasan atau orang-orang yang berada pada pucuk pimpinan (tatanan manajemen) adalah mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan informasi.
- b. Berhubungan dengan pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara dan batasan mengenai pekerjaannya.

3. Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan tanpa adanya unsur paksaan apalagi kekerasan. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan jika pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Untuk menjalankan fungsi integrasi, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. (Sendjaja, 2007:4.8 – 4.10)

C. Tujuan Komunikasi Organisasi

Pada dasarnya komunikasi organisasi bertujuan untuk mengetahui dan memahami proses, prinsip dan arus komunikasi yang ada didalam organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh para ahli berikut ini:

1. Memhami peristiwa komunikasi didalam organisasi

2. Mengetahui prinsip dan keahlian komunikasi yang berlangsung dalam organisasi baik arus komunikasi vertikal yang terdiri dari downward communication dan upward communication serta komunikasi horizontal

Menurut R. Wayne. Pace dan Don F. Faules dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” tujuan utama komunikasi organisasi yaitu memperbaiki organisasi ditafsirkan sebagai memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen, serta memperoleh hasil yang diinginkan.

D. Penggolongan Komunikasi Organisasi

Komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi, karena komunikasilah yang memungkinkan orang untuk mengkoordinir kegiatan mereka untuk mencapai tujuan bersama, tetapi komunikasi itu tidak hanya menyampaikan informasi atau mentransfer makna saja. Tetapi orang atau individu membentuk makna dan mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi antara satu sama lain melalui pertukaran simbol.

Dengan adanya komunikasi yang harmonis, maka unsur-unsur yang ada dalam organisasi tercipta saling pengertian dan saling memahami diantara mereka. Pada saat itulah prasangka, beda pengertian, beda pendapat dan konflik dapat dihindari dan dapat diminimalisir sekecil mungkin. Ada lima penggolongan komunikasi dalam organisasi yang biasa dipakai, yaitu:

1. Komunikasi Lisan dan Tertulis

Dasar penggolongan komunikasi lisan dan tertulis ini adalah bentuk pesan yang akan disampaikan. Keuntungan terbesar dari komunikasi

lisan adalah kecepatannya, artinya ketika orang melakukan tindak komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera. Keuntungan kedua adalah munculnya umpan balik yang segera, dan keuntungan yang ketiga adalah memberi kesempatan kepada pengirim pesan untuk mengendalikan situasi. Jika orang memiliki kemampuan berbicara yang baik, memungkinkan pesan-pesan yang disampaikan akan menjadi lebih jelas dan cukup efektif untuk dapat diterima oleh receiver. Sedangkan pada komunikasi tertulis, keuntungannya adalah bahwa ia bersifat permanen, karena pesan-pesan organisasional yang disampaikan dilakukan secara tertulis. Selain itu, catatan-catatan tertulis juga mencegah orang untuk melakukan penyimpangan terhadap gagasan-gagasan yang orang sampaikan. Dengan kata lain, ada jaminan bahwa apa yang orang katakan adalah apa yang akan diterima receiver.

2. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan bahasa secara lisan. Sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi tanpa kata atau komunikasi yang menggunakan isyarat

3. Komunikasi Horizontal, Komunikasi Vertikal dan Komunikasi Diagonal

Penggolongan komunikasi ini didasarkan pada arah aliran atau arus komunikasi didalam suatu organisasi dengan tujuan menyampaikan pesan atau informasi

- a. Komunikasi Horizontal merupakan tindak komunikasi yang berlangsung diantara sesama anggota yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah : memperbaiki koordinasi tugas; upaya pemecahan masalah; saling berbagi informasi; upaya memecahkan konflik; membina hubungan melalui kegiatan bersama
- b. Komunikasi Vertikal terdiri dari *upward communication* dan *downward communication*. *Upward communication* terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya yang berupa penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan, dan penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya. Sedangkan *downward communication* merupakan komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya yang berupa pemberian atau penyampaian instruksi kerja, penjelasan dari dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan, penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku, dan pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik
- c. Komunikasi Diagonal merupakan komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan lainnya yang satu sama lain berbeda dalam

kedudukan dan unitnya. Komunikasi diagonal tidak menunjukkan kekakuan sebagaimana dalam komunikasi vertikal, tetapi tidak juga menunjukkan keakraban sebagaimana dalam komunikasi horizontal. Dilain hal komunikasi diagonal kadang terjadi menyimpang dari jalur prosedur birokrasi, misal seorang pegawai suatu unit mengeluhkan masalah pekerjaan kepada kepala unit lain

4. Komunikasi Organisasi Formal dan Informal

Komunikasi dalam organisasi juga dapat digolongkan menjadi komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal. Komunikasi organisasi formal merupakan proses komunikasi yang mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Sedangkan komunikasi organisasi informal adalah proses komunikasi dimana arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut.

5. Komunikasi Satu Arah dan Dua Arah

Jenis komunikasi satu arah ini menghilangkan kesempatan untuk memperoleh penjelasan dan konfirmasi, jenis komunikasi ini hanya menekankan penyampaian pesan. Komunikasi satu arah cepat penyampaiannya, dan menghemat waktu dan biaya. Pada komunikasi ini komunikan tidak mempunyai kesempatan untuk mempertanyakan informasi yang dikirimkan sehingga dapat melindungi atau menutupi kesalahan yang mungkin dilakukan, sehingga komunikan dibiarkan dalam keadaan ketidakjelasan.

Komunikasi dua arah mempunyai suatu sistem umpan balik mempunyai suatu sistem umpan balik yang terpasang tetap didalamnya, yang memungkinkan komunikator dapat memperoleh umpan balik pesan yang disampaikan. Jenis komunikasi ini menjamin informasi dan penjelasan lebih lanjut akan diberikan dan tersedia setiap saat jika dibutuhkan. Namun komunikasi ini berjalan lambat karena memakan waktu, dan kemungkinan kurang efisien karena dapat memberikan kepuasan yang berlebihan kepada penerima pesan-pesan yang mempunyai kesempatan untuk memahami pesan yang dikirimkan sepenuhnya. (Masmuh, 2010 : 7-22)

Dengan uraian diatas, peneliti berharap untuk lebih baik memahami mengenai komunikasi organisasi yang efektif dalam suatu organisasi. Selain itu, arah komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam tahapan mengubah sikap/perilaku anggota di dalam suatu organisasi demi tercapainya tujuan organisasi secara optimal, serta cara dalam mengkomunikasikan tujuan organisasi kepada anggotanya. Dengan demikian komunikasi dalam organisasi menjadi sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi kedepannya.

2.1.2.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok merupakan salah satu bentuk komunikasi yang terjadi di dalam sebuah kelompok. Dalam komunikasi kelompok, kita bisa memecahkan berbagai masalah dalam kelompok. Karena dengan adanya komunikasi kelompok, sebuah kelompok akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi kelompok sangat penting, terutama untuk mempengaruhi anggota kelompok. Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama

yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut (Deddy Mulyana, 2005:11). Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tempat berdiskusi, dan lain sebagainya yang terdiri dari banyak orang. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

Michael Burgoon yang dikutip oleh Wiryanto mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai:

“Interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat. “(Wiryanto, 2005:52)

Dengan pengertian diatas bisa dilihat bahwa komunikasi kelompok berguna untuk memecahkan masalah maupun itu di keluarga, komunitas, atau tempat lainnya yang anggotanya memiliki karakteristik yang hampir sama atau mempunyai ciri khas yang sama. Pemahaman lebih lanjut mengenai komunikasi kelompok dapat dilihat dari klasifikasi kelompok dan karakteristik komunikasinya yang pada utamanya diklasifikasikan sebagaimana diungkapkan Rakhmat (2009: 142) antara lain:

1. Kelompok Primer dan Kelompok Sekunder

Kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam asosiasi dan kerja sama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita.

2. Kelompok *ingroup* dan *outgroup*

Ingroup merujuk pada kelompok kita, berupa kelompok primer maupun sekunder, perasaan diungkapkan dengan kesetiaan, solidaritas, kesenangan, dan kerja sama. Sedangkan *outgroup* merujuk pada kelompok mereka

3. Kelompok Keanggotaan dan Kelompok Rujukan

Newcomb melahirkan istilah kelompok keanggotaan (*membership group*) dan kelompok rujukan (*reference group*). Kelompok keanggotaan adalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administratif dan fisik menjadi anggota kelompok itu. Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur (*standar*) untuk menilai diri sendiri atau untuk membentuk sikap. Kelompok rujukan mempunyai tiga fungsi: fungsi komparatif, fungsi normatif, dan fungsi perspektif

4. Kelompok Deskriptif dan Kelompok Perspektif

Kategori deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukannya secara alamiah. Berdasarkan tujuan, ukuran, dan pola komunikasi, kelompok deskriptif dibedakan menjadi tiga: a. kelompok tugas; b. kelompok pertemuan; dan c. kelompok penyadar. Sedangkan kelompok preskriptif, mengacu pada langkah-langkah yang harus ditempuh anggota kelompok dalam mencapai tujuan kelompok.

Berbagai bentuk komunikasi kelompok sebagaimana dijelaskan di atas dapat memberikan pemahaman yang lebih beragam bagi peneliti guna memaknai implementasi komunikasi yang akan diterapkan oleh ABK dalam mencapai pemahaman penumpang kapal.

2.1.2.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal

Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal memiliki banyak definisi yang telah diciptakan oleh para ahli-ahli komunikasi. Berikut merupakan beberapa definisi menurut para ahli:

“Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.”
(Mulyana, 2003: 85)

Menurut Littlejohn dalam Rismawaty, dkk mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal adalah:

“”Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi diantara individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menempatkan interaksi tatap muka diantara dua individu tersebut dan dalam kondisi yang khusus. Pada komunikasi grup, keterlambatan individu didalamnya dilihat dari segi kuantitas lebih banyak dibandingkan level sebelumnya. Di level inilah interaksi interpersonal dilibatkan dan dapat diterapkan.”
(Rismawaty, dkk, 2014: 172)

A. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk tercapainya suatu komunikasi yang diinginkan. Terkadang ketika ingin melakukan suatu komunikasi tidak terpikirkan dengan detail proses yang ingin dilakukan. Hal tersebut terjadi karena dalam kegiatan sehari-hari kita tidak lepas dengan melakukan kegiatan berkomunikasi, sehingga tidak perlu merasa lagi adanya langkahlangkah tertentu secara detail. Menurut Suranto, berikut adalah enam langkah dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Adanya keinginan untuk berkomunikasi. Seorang komunikator tentunya memiliki keinginan untuk berbagi gagasan atau ide dengan orang lain.
2. *Encoding* yang dilakukan oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan yang menyatukan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya
3. Pengiriman pesan. Dalam menyampaikan pesannya maka seorang komunikator dapat memilih saluran komunikasi yang ingin digunakannya seperti telepon, sms, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka
4. Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan
5. *Decoding* oleh komunikan. *Decoding* merupakan proses memahami suatu pesan yang berupa kata-kata dan simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna
6. Umpan balik. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. (Suranto, 2011: 10)

B. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang biasa dilakukan dalam kegiatan sehari-hari. Menurut Suranto, Jika diamati dengan teliti maka ada beberapa ciri-ciri didalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Arus pesan dua arah, yang dimana menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar yang dapat memicu pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah.
2. Suasana nonformal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana yang nonformal. Apabila komunikasi itu berlangsung antara pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hierarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan
3. Umpan balik segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh timbal balik atas pesan yang disampaikan kepada komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.
4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat, artinya para pelaku komunikasi saling bertatap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu.
5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Para peserta komunikasi berupaya untuk saling meyakinkan dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal. (Suranto, 2011: 14)

C. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto, setiap komunikasi pasti memiliki tujuannya masing-masing. Sama dengan tujuan komunikasi interpersonal yang diantaranya:

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain.

Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan agar menghindari kesan dari orang lain yang dianggap cuek, dingin dan tertutup

2. Menemukan diri sendiri.

Komunikasi interpersonal dilakukan untuk dapat mengenali karakteristik yang ada didalam diri pribadi berdasarkan informasi yang diberikan oleh orang lain

3. Menemukan dunia luar.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal maka mendapatkan kesempatan untuk memperoleh informasi dari orang lain, termasuk informasi yang penting dan aktual

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.

Sebagai makhluk sosial, kita harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Setiap orang telah banyak meluangkan waktunya untuk melakukan komunikasi

interpersonal untuk membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.

Setiap pengalaman yang dialami oleh seseorang dapat memberikan makna tertentu sehingga memungkinkan terjadinya perubahan sikap dan tingkah lakunya

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu.

Ada kalanya komunikasi interpersonal dilakukan untuk mencari kesenangan. Misalnya berbicara mengenai liburan diakhir pekan, bertukar cerita-cerita lucu, hingga berdiskusi mengenai hal yang sedang terjadi

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi.

Ketika melakukan komunikasi tentunya pernah mengalami salah komunikasi atau mis communication. Dengan melakukan komunikasi interpersonal maka hal tersebut dapat diminimalisir karena komunikasi interpersonal sendiri dilakukan pendekatan secara langsung atau bertatap muka.

8. Memberikan bantuan (konseling).

Tanpa disengaja seseorang pasti merasakan bahwa dirinya adalah seorang konselor maupun konseli dalam interaksi interpersonal sehari-hari. Misalnya ada seorang teman yang “curhat” kepada sahabatnya mengenai putus cinta. Tujuan

melakukan “curhat” adalah untuk mendapatkan solusi yang baik.

(Suranto, 2011: 19)

D. Faktor Keefektifan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif tentunya menjadi keinginan bagi semua orang. Komunikasi yang efektif dapat memperoleh manfaat yang diinginkan.

Menurut Haji Hafied Cangara, ada tiga faktor yang menentukan keefektifan komunikasi interpersonal yang dipandang dari sudut komunikator, sudut komunikan, dan sudut pesan, diantaranya yaitu:

1. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut komunikator
 - a. Kredibilitas, adalah kewibawaan seorang komunikator di depan seorang komunikan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator akan memberikan pengaruh yang lebih banyak kepada penerima pesan
 - b. Daya tarik, adalah daya tarik fisik maupun non fisik. Daya tarik ini akan mengundang simpati dari penerima pesan komunikasi. Sehingga hal tersebut mempermudah dalam penerimaan pesan yang disampaikan oleh komunikator
 - c. Kemampuan intelektual, adalah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator. Kemampuan tersebut diperlukan komunikator untuk menganalisis suatu kondisi sehingga dapat mewujudkan cara berkomunikasi yang sesuai

- d. Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari. Seorang komunikator yang memiliki keterpaduan sikap, kesesuaian antara apa yang diucapkan dan sesuai dengan tidakannya akan lebih disegani oleh komunikan.
- e. Keterpercayaan, jika seorang komunikator mendapatkan kepercayaan dari komunikan, maka akan lebih mudah dalam menyampaikan pesan yang diinginkan dan dapat dengan mudah mempengaruhi sikap orang lain.
- f. Kepekaan sosial, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang komunikator agar dapat memahami situasi yang ada di lingkungan hidupnya. Apabila situasi lingkungannya sedang sibuk, maka komunikator harus mencari waktu yang lain agar lebih tepat untuk menyampaikan informasi kepada orang lain
- g. Kematangan tingkat emosional, adalah kemampuan seorang komunikator untuk dapat mengendalikan emosionalnya, sehingga dapat menciptakan suasana komunikasi yang menyenangkan diantara kedua belah pihak
- h. Berorientasi kepada kondisi psikologi komunikan, adalah seorang komunikator perlu memahami kondisi psikologis orang yang akan diajak berbicara
- i. Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas

2. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut komunikan
 - a. Komunikan yang cakap akan lebih mudah menerima serta mencerna materi yang diberikan oleh komunikator
 - b. Komunikan dengan pengetahuan yang luas akan lebih cepat menerima informasi yang diberikan oleh komunikator
 - c. Komunikan harus memiliki sikap yang ramah, supel, dan pandai bergaul, agar proses komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar
 - d. Komunikan harus dapat memahami dengan siapa dia akan melakukan komunikasi.
 - e. Komunikan harus bersikap bersahabat dengan komunikator
3. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut pesan
 - a. Dalam menyampaikan pesan komunikasi interpersonal harus dirancang terlebih dahulu dan disampaikan sedemikian rupa agar menumbuhkan perhatian dari komunikan
 - b. Lambang yang digunakan untuk melakukan komunikasi harus mendapatkan kesepakatan terlebih dahulu dari kedua belah pihak, yaitu antara komunikator dengan komunikan
 - c. Pesan yang akan disampaikan harus jelas dan sesuai dengan situasi setempat.
 - d. Tidak menimbulkan penafsiran yang berlainan

- e. Menyediakan informasi secara praktis, berguna dan dapat membantu komunikasi melakukan suatu tindakan yang diinginkan
- f. Dapat memberikan fakta, bukan kesan yang baik dengan cara menyampaikan informasi atau suatu kalimat yang akurat, detail, dan spesifik
- g. Memberikan tawaran rekomendasi dengan cara memberikan pendapat mengenai langkah-langkah yang telah disarankan oleh komunikasi untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. (Cangara, 1998: 84-86)

E. Persepsi Interpersonal

Persepsi interpersonal merupakan salah satu unsur terpenting dalam proses komunikasi dan interaksi sosial. Dalam situasi interaksi menyangkut interdependensi dua orang atau bahkan lebih yang sering terjadi karena adanya kesamaan sinyal yang mendasar dalam pengalaman bersama. Persepsi interpersonal melibatkan beberapa pengaruh terhadap individu yang satu kepada individu yang lainnya, perasaan, kepercayaan, dan perilaku. (Thalib, 2010: 174)

Adapun pengaruh faktor-faktor situasional pada persepsi interpersonal:

1. Deskripsi Verbal

Bagaimana cara orang menggambarkan dalam menyampaikan berita tentang orang lain dan dapat mempengaruhi persepsi kita.

2. Petunjuk Proksemik

Jarak yang dibuat oleh individu menandakan adanya keakraban.

Jarak proksemik terbagi menjadi 4 corak menurut Edward T. Hall yaitu jarak public, jarak sosial, jarak personal, dan jarak akrab

3. Petunjuk Kinesik

Persepsi yang didasarkan kepada gerakan orang lain yang ditunjukkan kepada kita

4. Petunjuk Wajah

Petunjuk yang paling penting dalam mengenali perasaan personal stimuli. Petunjuk ini merupakan suatu alat yang sangat penting dalam menyampaikan makna karena beberapa detik ungkapan wajah dapat menggerakkan kita pada puncak keputusan. (Dale G. Leather (1976: 21)

5. Petunjuk Paralinguistik

Yaitu petunjuk dengan cara bagaimana orang mengucapkan lambang-lambang verbal. Jika petunjuk verbal menunjukkan apa yang diucapkan petunjuk paralinguistik mencerminkan bagaimana mengucapkannya. Seperti, tinggi rendahnya suara, tempo bicara, gaya verbal dan interaksi.

6. Petunjuk Artifaktual

Yaitu petunjuk yang meliputi segala macam penampilan seperti pakaian, kosmetik yang digunakan, pangkat, dan atribut-atribut lainnya. Contohnya : bila kita sudah menyenangkan seseorang

maka kita cenderung melihat sifatsifat baik orang itu, begitu juga sebaliknya

2.1.2.7. Tinjauan Tentang Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster (Wahab, 1997:64) yaitu: Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Implementasi merupakan aktivitas yang terlihat setelah adanya pengarahannya yang sah dari suatu program yang meliputi upaya mengelola input. Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino 2006:124) mendefinisikan “implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”. Tindakan-tindakan yang dimaksud mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh program.

Menurut Syukur Abdullah, implementasi diartikan sebagai bentuk kegiatan tindak lanjut atau setelah program ataupun kebijaksanaan yang ditetapkan sehingga terdiri atas pengambilan keputusan, langkah-langkah yang strategis maupun operasional yang dilalui untuk mewujudkan suatu bentuk program ataupun

kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program atau kebijaksanaan yang ditetapkan pada tahap awal. Proses implementasi dalam kenyataan yang sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil ataupun gagal sama sekali dan hal ini dapat ditinjau dari hasil yang dicapai atau *outcome* serta unsur yang pengaruhnya dapat bersifat mendukung atau menghambat.

Selain itu Syukur Abdullah memukakan bahwa proses implementasi terdapat tiga unsur, yaitu:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang merupakan konsep kebijaksanaan sebagai tujuan
2. Adanya *target group* yang merupakan kelompok sasaran sebagai peserta dalam penetapan program
3. Adanya suatu pelaksanaan atau implementer yang merupakan badan penyelenggara program dengan menggunakan strategi tertentu

Dari penjelasan mengenai implementasi yang sudah diurai, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan salah satu bentuk proses dalam sebuah program yang disusun sedemikian rupa yang hasilnya dapat dilihat dari pencapaian target pada tujuan awal.

2.1.2.7 Tinjauan Tentang Anak Buah Kapal

Jika ditinjau menurut Ilmu Hukum Maritim, ABK adalah singkatan dari Anak Buah Kapal atau Awak Kapal mempunyai tugas dalam mengoperasikan dan memelihara serta menjaga kapal dan muatannya. ABK juga dibagi dalam beberapa bagian yang dimana mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing – masing.

Dan jika ditinjau menurut hukum UU No. 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 40 menyatakan bahwa Awak Kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijiil.

Selanjutnya pada Ayat 41 menyatakan bahwa Nakhoda adalah salah seorang dari Awak Kapal yang menjadi pemimpin tertinggi di kapal dan mempunyai wewenang dan tanggung jawab tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan pada ayat 42 juga menyatakan bahwa Anak Buah Kapal adalah Awak Kapal selain Nakhoda (UU No. 17 Tahun 2008).

2.1.2.8 Tinjauan Tentang Prosedur Standar Keselamatan Kapal

Prosedur keselamatan kapal secara garis besar adalah tata cara atau panduan dalam menyelamatkan diri sendiri jika didalam perjalanan transportasi yang digunakan mengalami kegagalan mesin atau skenario terburuk adalah kecelakaan. Risiko kecelakaan yang terjadi ditengah laut dampaknya dua kali lipat dibandingkan yang terjadi didarat walaupun saat kecelakaan kapal, meski penumpang bisa menyelamatkan diri keluar dari kapal, mereka belum tentu selamat ditengah laut.

Sesuai PM 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, setiap penyelenggara angkutan laut wajib menyediakan fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau. Tidak hanya itu Konvensi Internasional untuk Keselamatan Penumpang di Laut (SOLAS Convention) menurut International Maritime Organization (IMO) telah memberi

ketetapan bahwa fasilitas keselamatan menjadi poin utama untuk kelayakan sebuah kapal dalam beroperasi.

1. Fasilitas Keselamatan

Life Saving Appliance adalah sebuah bentuk fasilitas standar keselamatan yang harus dipenuhi sebuah kapal untuk menjamin keselamatan awak kapal serta penumpang yang berada diatas kapal. Sesuai dengan ketentuan Konvensi Internasional mengenai Keselamatan Jiwa Manusia di Laut 1974 (SOLAS'74), alat-alat penyelamat meliputi:

a. Personal *Life Saving Appliances*

Alat-alat personal *life saving appliances* terdiri dari:

1. Sekoci penolong (*life boat*)
2. Rakit penolong (*life bouy*)
3. Pelampung penolong (*life jacket*)
4. Roket pelempar tali (*line throwing appliances*)
5. EEDB (*emergency escape breathing device*)

b. Alat pemadam kebakaran (*fire fighting equipment*)

Alat-alat pemadam kebakaran terdiri dari:

1. Tekanan air (*water pressurized type*)
2. CO2 portable
3. Bubuk kering (*dry chemical powder*)
4. Busa (*chemical foam type*)

c. *Emergency Signal*

Emergency signal terdiri atas dua jenis, yaitu: EPIRB (*emergency position indication radio beacon*) & SART (*search and rescue transponder*)

d. Komunikasi Darurat

Komunikasi darurat atau *communication emergency* diatas kapal terdiri dari :

1. GMDSS (*global maritime distress safety system*)
2. NAVTEX (*Navigation telex*)
3. Digital Selective Calling (DSC) distress alert
4. Radio frekwensi 2182 KHz
5. Channel 16 VHF

2. Fasilitas Kesehatan

Operator pelayaran wajib menyediakan informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

2.2 Kerangka Pemikiran

Standar keselamatan merupakan hal yang paling penting untuk dimiliki oleh semua transportasi umum, terlebih lagi jika menyangkut banyak keselamatan penumpangnya. Dalam hal ini, PT.PELNI selaku transportasi laut milik negara yang sudah dipercayai oleh masyarakat Indonesia masih terus berupaya dan

menjalankan kewajibannya dengan mengantarkan penumpang kapal sampai dengan selamat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT.PELNI dalam melindungi penumpangnya adalah dengan mengikuti ketentuan hukum maritim internasional atau IMO dengan menyiapkan *Life Saving Appliance* atau fasilitas keselamatan penumpang.

Tidak hanya menyediakan fasilitas, PT.PELNI juga tidak pernah absen dalam memberikan arahan dan menyediakan informasi mengenai denah kapal untuk mempermudah penumpang kapal mengakses fasilitas keselamatan kapal jika terjadi kecelakaan dilaut luas.

Tugas ABK dalam mencapai pemahaman penumpang kapal pada informasi keselamatan kapal adalah dengan mengimplementasikan program standar keselamatan kapal. Menurut Syukur Abdullah sendiri, terdapat tiga proses sebelum mengetahui outcome atau hasil dari target awal. Tiga proses tersebut yaitu:

1. Program. Adanya suatu program (kebijaksanaan) yang merupakan konsep kebijaksanaan sebagai tujuan
2. Target Group. Merupakan kelompok sasaran sebagai peserta dalam penetapan program.
3. Pelaksanaan. Adanya suatu pelaksanaan atau implementer yang merupakan badan penyelenggara program dengan menggunakan strategi tertentu.

Dengan tiga tahapan proses implementasi diatas, peneliti dapat memberikan gambaran mengenai akan implementasi yang dilakukan oleh Anak Buah Kapal PT.PELNI dalam mencapai pemahaman penumpang kapal.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2020