

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU

Peneliti mengawali tinjauan pustaka ini dengan menelaah penelitian terdahulu yang peneliti rasa memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

N O	Nama Peneliti	Judul, Sumber, Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian peneliti
----------------	--------------------------	-------------------------------------	---------------	-------------------------	---

1	Septian Nugraha	<p><i>Pola Komunikasi Organisasi Komunitas The Panasdalam (Studi Deskriptif Pola Komunikasi Organisasi Komunitas The Panasdalam Melalui Program Trembesi Dalam Membangun Solidaritas).</i></p> <p>Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, 2012.</p>	<p>Untuk mengetahui arus pesan, hambatan dan peranan dalam pola komunikasi organisasi komunitas The Panasdalam melalui program TREMBESI dalam membangun solidaritas anggotanya.</p>	<p>Hambatan dalam pola komunikasi organisai dalam kegiatan TREMBESI lebih kepada penggunaan bahasa dam persepsi selektif dari peserta yang sebelumnya sudah mengenal komunitas The Panasdalam sebagai komunitas yang main-main. Peranan dalam pola komunikasi organisasi di dalam kegiatan TREMBESI dijalankan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, baik itu yang berperan sebagai <i>opinion leader, gatekeeper, bridge, cosmopolities, liaison, dan isolate.</i></p>	<p>Perbedaan dari penelitian terdahulu dari Septian N. adalah fokus pada penelitian ini membangun solidaritas dalam sebuah komunitas. Sedangkan fokus peneliti dalam penelitian ini adalah menciptakan lingkungan kerja harmonis dalam sebuah instansi pemerintahan.</p>
2	Nurohman	<p><i>Pola Komunikasi Paguyuban</i></p>	<p>Untuk mengetahui pola Komunikasi Paguyuban</p>	<p>Arus pesan anggota dalam komunikasi anggota Paguyuban</p>	<p>Pada penelitian Nurohman ini adalah menganalisis arus</p>

		<p><i>Sapedah Baheula (PSB) dalam Mempertahankan Solidaritas Anggota Organisasinya di Bandung.</i></p> <p>Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, 2011.</p>	<p>Sapedah Baheula (PSB) dalam mempertahankan solidaritas organisasinya di cicadas Bandung. Menganalisis tentang arus pesan anggotanya, Jaringan Anggotanya, dan Hubungan Anggotanya</p>	<p>Sapedah Baheula (PSB) terdapat komunikasi kebawah (<i>downward</i>), komunikasi keatas (<i>Upward</i>), komunikasi horizontal. Pesan-pesan dan informasi PSB disebar oleh Pengurus kepada anggota melalui rapat forum yang dilaksanakan rutin pada rabu malam melalui <i>Fleximilis</i>, Jejaring Sosial “<i>Facebook</i>”, mulut ke mulut, dan juga surat undangan apabila informasinya formal. Hubungan PSB berangkat dari asas kekeluargaan yang mempunyai rasa sehati, kesamaan hobi, dan juga hubungan emosional yang sama. Pola Komunikasi yang terdapat dalam</p>	<p>pesan dari para anggotanya dalam mempertahankan solidaritas sementara peneliti menganalisis proses interaksi dan hambatan dalam menciptakan lingkungan kerja hamonis</p>
--	--	--	--	---	---

				Paguyuban Sapedah Baheula (PSB) yaitu rasa solidaritas di dalam Paguyuban Sapedah Baheula (PSB) karena PSB berasaskan kekeluargaan dan tidak ada perbedaan dalam setiap anggota semuanya sama.	
3	Catherine Sicilia	<i>Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan: Studi Deskriptif Pada Restoran Kaisar Makassar. The London School of Public Relations Jakarta, 2013.</i>	Untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan Restoran Kaisar Makassar	Pola komunikasi ke bawah yang dilakukan pimpinan berlangsung melalui jaringan komunikasi formal melalui meeting, panggilan karyawan dan pengawasan langsung. Kedisiplinan karyawan menghasilkan penghargaan dan hukuman (<i>reward and punishment</i>) Pesan kedisiplinan disampaikan secara	Perbedaan yang signifikan dari penelitian ini adalah Catherine lebih berfokus pada pola komunikasi untuk meningkatkan disiplin kerja sementara peneliti lebih berfokus pada pola komunikasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis

				<p>instruktif dan persuasif. Pola komunikasi ke atas menghasilkan komunikasi informal melalui desas desus. Pesan karyawan pada pimpinan berhubungan dengan saran, ide, perasaan, hingga harapan yang dapat membantu meningkatkan kedisiplinan.</p>	
--	--	--	--	--	--

2.1.2 TINJAUAN TENTANG KOMUNIKASI

2.1.2.1. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communicatio*, atau *communocare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama, jadi secara garis besarnya, dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran atau pengertian. Pada hakikatnya komunikasi adalah pernyataan antar manusia, dimana ada proses interaksi antara dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu. Komunikasi merupakan sebuah aktivitas yang sangat berkaitan dengan hakekat manusia tidak bisa hidup sendiri. Komunikasi adalah aktivitas yang tidak bisa terlepas dari kehidupan sehari-hari, karena selama manusia hidup maka komunikasi itu akan tetap ada. Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama”. (Mulyana, 2007: 4) Sedangkan Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid yang dikutip oleh Wiryanto (2004: 6) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, mendefinisikan komunikasi sebagai proses untuk melakukan pertukaran informasi yang dilakukan dua orang atau lebih untuk menciptakan saling pengertian.

Suatu pemahaman populer mengenai komunikasi manusia adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan dari seseorang (atau suatu lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap muka) ataupun melalui media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio, atau televisi. “Komunikasi sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai proses penyampaian pernyataan antar manusia dengan menggunakan lambang berarti. Lambang berarti dalam hal ini dapat berbentuk bahasa lisan, tulisan, dan bahasa isyarat”. (Danandjaja, 2011: 45)

Menurut Carl. I. Hovland yang dikutip oleh Mulyana (2007: 68) dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, komunikasi adalah sebuah proses menyampaikan rangsangan yang bertujuan untuk mengubah perilaku orang lain. Sedangkan menurut Gerald A. Miller yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy menjelaskan bahwa:

“In the main, communication has as its central interest those behavioral situations in which a source transmits a message to a receiver (s) with conscious intent to affect the latter’s behavior” (Pada pokoknya, komunikasi mengandung situasi berperilaku sebagai minat sentral, dimana seseorang sebagai sumber menyampaikan suatu kesan kepada seseorang atau sejumlah penerima yang secara sadar bertujuan mempengaruhi perilakunya)”. (Miller dalam Effendy, 2005: 49)

Berdasarkan definisi dari beberapa para pakar di atas dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana seorang komunikator menyampaikan stimulinya atau perangsang yang biasanya berupa lambang bahasa kepada komunikan dan bukan hanya sekedar memberitahu sesuatu tetapi juga berusaha untuk mempengaruhi seseorang atau sejumlah orang tersebut untuk melakukan tindakan tertentu atau merubah perilakunya.

2.1.2.2. Unsur-unsur Komunikasi

Pengertian komunikasi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, jelas menggambarkan bahwa komunikasi antar manusia hanya akan terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya terjadi kalau di dukung oleh adanya sumber pesan, media, penerima dan efek. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku yang berjudul *Dinamika Komunikasi*, unsur-unsur komunikasi adalah:

1. Komunikator (sumber) yaitu orang yang menyampaikan pesan.
2. Pesan yaitu pernyataan yang didukung oleh lambang.
3. Komunikan yaitu orang yang menerima pesan.
4. Media atau saluran yaitu sarana yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.
5. Efek yaitu dampak sebagai pengaruh dari pesan. (Effendy, 2008: 6)

Kelima unsur diatas merupakan unsur-unsur penting yang ada dalam komunikasi, sehingga dengan adanya unsur-unsur tersebut maka akan terjalin sebuah komunikasi yang efektif. Adapun penjelasan dari kelima unsur tersebut, diantaranya:

1. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khlayak atau komunikan. Karena itu komunikator bisa disebut pengirim, sumber, *source*, *encoder*.

2. Pesan

Definisi pesan yang dikemukakan oleh Cangara (2006: 23) dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi yaitu pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan kepada komunikan (penerima pesan), secara langsung atau melalui media yang berisi ilmu, informasi, ataupun hiburan.

3. Media

Media merupakan sarana yang memfasilitasi penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Definisi media menurut Cangara (2006: 119) dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi, yaitu media sebagai alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dimana beberapa pakar psikologi memandang bahwa media yang paling mendominasi sebuah komunikasi adalah panca indera manusia seperti mata dan telinga.

4. Komunikan

Komunikan atau penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

5. Efek

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya.

2.1.2.3. Fungsi Komunikasi

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

1. Menyampaikan informasi (*to inform*) Komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi tentang suatu peristiwa, gagasan, atau tingkah laku yang disampaikan kepada orang lain.
2. Mendidik (*to educate*) Komunikasi sebagai sarana pendidikan yang memberikan pengetahuan dan informasi, melalui ide atau pemikiran yang disampaikan kepada orang lain.
3. Menghibur (*to entertain*) Komunikasi berfungsi untuk menghibur orang lain.
4. Mempengaruhi (*to influence*) Komunikasi berfungsi untuk mempengaruhi orang lain, baik merubah jalan pikiran ataupun tingkah lakunya. Effendy (2008: 8)

2.1.2.4. Bentuk-bentuk Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Dimensi-dimensi komunikasi, menyatakan bahwa dalam pelaksanaanya, komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga bentuk, yaitu:

- a) Komunikasi antar pribadi (*Diadic Communication*) yaitu komunikasi antar dua orang dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi

ini bisa berlangsung berhadapan muka (*face to face*), bisa melalui medium seperti telepon. Ciri khas komunikasi antar pribadi ini sifatnya dua arah timbal balik (*two way communication*).

- b) Komunikasi kelompok (*group communication*) adalah komunikasi antar seseorang (komunikator) dengan sejumlah orang (komunikan) yang berkumpul bersamasama dalam bentuk kelompok.
- c) Komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa modern yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi yang luas seperti siaran radio dan televisi yang ditujukan kepada umum. (Effendy, 2000;48).

Ketiga macam komunikasi tersebut dapat digunakan dalam suatu kegiatan komunikasi yang lebih dulu telah disesuaikan dengan tujuan komunikasi yang akan dilakukan. Dalam hal ini menyangkut materi yang akan di sampaikan, media yang akan di gunakan dan kondisi khalayak yang dihadapi.

2.1.3 TINJAUAN TENTANG PROSES KOMUNIKASI

Proses komunikasi menunjukkan adanya serangkaian tahapan dalam melakukan komunikasi yang berkenaan dengan cara atau media apa yang digunakan dalam mendukung komunikasi yang dilakukan. Proses komunikasi inilah yang membuat komunikasi berjalan dengan baik dengan berbagai tujuan. Dengan adanya proses komunikasi, berarti ada suatu alat yang digunakan dalam prakteknya sebagai cara dalam pengungkapan komunikasi tersebut. komunikasi merupakan sebuah proses. Asumsi ini tentu saja menjadi bagian penting bagi seluruh peristiwa komunikasi, di

mana dalam setiap proses, tentu saja meliputi tahapan tahapan tertentu. Dalam setiap proses komunikasi, setidaknya melibatkan beberapa komponen komunikasi yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder.

2.1.3.1 Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi ini terbagi menjadi dua tahap yakni komunikasi primer dan sekunder sebagaimana diungkapkan (Effendy, 2009: 11) bahwa:

“Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) 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.”

Dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (*Welcome To The World Of Communications*). Mengatakan bahwa saat individu terlibat dalam sebuah diskusi atau percakapan maka mereka terlibat dalam sebuah proses komunikasi primer, dimana kelima komponen komunikasi terakumulasi secara spontan tanpa media atau saluran khusus (Rismawaty, Surya, D. E., Prakasa, S. J., 2014: 94).

Bahasa digambarkan paling banyak dipergunakan dalam proses komunikasi karena dengan jelas bahwa bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang untuk dapat dimengerti dan dipahami oleh orang lain secara terbuka. Komunikasi secara primer tersebut menempatkan bahasa sebagai bagian utama yang paling banyak digunakan, baik lisan maupun tulisan. Pada prakteknya, bukan hanya bahasa yang

dapat dimanfaatkan sebagai komunikasi primer, tetapi juga berbagai bentuk isyarat lainnya sebagaimana diungkapkan Effendy (2009: 12) mengenai beberapa elemen komunikasi primer yaitu:

- a. Kial (*gesture*) merupakan terjemahan dari pikiran seseorang sehingga dapat terekspresikan secara nyata dalam bentuk fisik, tetapi kial ini hanya dapat mengkomunikasikan hal-hal tertentu secara terbatas.
- b. Isyarat juga merupakan cara pengkomunikasian yang menggunakan alat “kedua” selain bahasa yang biasa digunakan seperti misalnya kentongan, *semaphore* (bahasa isyarat menggunakan bendera), sirine, dan lain-lain. Pengkomunikasian ini juga sangat terbatas dalam menyampaikan pikiran.
- c. Warna sama seperti halnya isyarat yang dapat mengkomunikasikan dalam bentuk warna-warna tertentu sebagai pengganti bahasa dengan kemampuannya sendiri. dalam hal kemampuan menerjemahkan pikiran seseorang, warna tetap tidak “berbicara” banyak untuk menerjemahkan pikiran seseorang karena kemampuannya yang sangat terbatas dalam mentransmisikan pikiran seseorang kepada orang lain.

- d. Gambar sebagai lambang yang lebih banyak porsinya digunakan dalam komunikasi memang melebihi kial, isyarat, dan warna dalam hal kemampuan menerjemahkan pikiran seseorang, tetapi tetap tidak dapat melebihi kemampuan bahasa dalam pengkomunikasian yang terbuka dan transparan.

Media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa, tetapi tidak semua orang dapat mengutarakan pikiran dan perasaan yang sesungguhnya melalui kata-kata yang tepat dan lengkap. Hal ini juga diperumit dengan adanya makna ganda yang terdapat dalam kata-kata yang digunakan, dan memungkinkan kesalahan makna yang diterima. Oleh karena itu bahasa isyarat, kial, sandi, simbol, gambar, dan lain-lain dapat memperkuat kejelasan makna.

2.1.3.2 Proses Komunikasi Sekunder

Setelah proses komunikasi primer, selanjutnya komunikasi sekunder yang menempatkan penggunaan media kedua sebagai ciri utamanya, sebagaimana diungkapkan Effendy (2009: 16) bahwa, “Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.”

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau dengan jumlah yang banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah,

radio, televisi, film, internet, dan lain-lain adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi sebagaimana diungkapkan Effendy (Effendy, 2009: 18) bahwa, “Proses komunikasi sekunder itu menggunakan media yang dapat diklasifikasikan sebagai media massa (massmedia) dan media nirmassa atau nonmassa (non-mass media).”

Media kedua ini memudahkan proses komunikasi yang disampaikan dengan meminimalisir berbagai keterbatasan manusia mengenai jarak, ruang, dan waktu. Pentingnya peran media, yakni media sekunder dalam proses komunikasi disebabkan oleh efisiensi dalam mencapai komunikan. Surat kabar, radio, atau televisi misalnya, merupakan media yang efisien dalam mencapai komunikan dalam jumlah banyak. Media massa seperti surat kabar, radio, televisi, film, dan lain-lain memiliki ciri massal yang dapat tertuju kepada sejumlah orang yang relatif banyak. Sedangkan media nirmassa atau media nonmassa seperti, telepon, surat, telegram, spanduk, papan pengumuman, dan lain-lain tertuju kepada satu orang atau sejumlah orang yang relatif sedikit.

2.1.4 TINJAUAN TENTANG KOMUNIKASI ORGANISASI

2.1.4.1 Definisi Komunikasi 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 (1998) 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)

Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan:

“Pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi – didalam kelompok formal maupun informal organisasi Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri yang sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja didalam organisasi, produktifitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual. (Masmuh, 2010: 6)

2.1.4.2 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 (2007: 136) 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.

2.1.4.3 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. Memahami 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

2.1.4.4 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*. 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 NonVerbal

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 dan Komunikasi Vertikal

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 karyawan 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)

2.1.4.5 Hambatan Komunikasi Organisasi

Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai hambatan (*noise*) dan menurut shannon dan weaver (1949) yang terdapat pada “pengantar ilmu komunikasi “ karya Hafied Cangara (2006, 153-156), mengatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Hambatan komunikasi diantaranya yaitu :

1. Hambatan teknis

Hambatan tekni dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi ataupun terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam

berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (*channel noise*).

2. Hambatan semantic

Hambatan semantik adalah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan hambatan semantic ini. Sebelum salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*miscommunication*).

3. Hambatan psikologis

Faktor psikologis sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi hambatan psikologis terjadi karena adanya hambatan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu. Komunikasi sulit berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, kecewa, merasa iri hati dan kondisi psikologis lainnya dan hal tersebut dapat membuat penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

4. Hambatan fisik

Hambatan fisik adalah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya sarana kantor pos, kantor telepon, jalur transportasi dan lain sebagainya.

5. Hambatan status

Hambatan status adalah hambatan yang disebabkan karena jarak social diantara komunikasi. Misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan.

6. Hambatan kerangka berpikir

Hambatan kerangka berpikir adalah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi anatar komunikator dan khayalak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi.

7. Hambatan budaya

Hambatan budaya adalah hambatan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi

2.1.5 TINJAUAN TENTANG KOMUNIKASI KELOMPOK

Komunikasi kelompok pada intinya menjelaskan mengenai komunikasi yang terjadi di dalam kelompok. Pemahaman kelompok ini pun kemudian mengalami beberapa pemahaman yang pada intinya dibagi pada dua bagian utama mengenai kelompok kecil dan besar, sebagaimana diungkapkan Effendy (2003: 75) bahwa

“Komunikasi kelompok berarti komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlah orang yang dalam kelompok itu sedikit berarti kelompok itu kecil (*small group communication*), jika jumlahnya banyak berarti kelompoknya besar dinamakan komunikasi kelompok besar (*large group communication*).”

Komunikasi kelompok sebagaimana dijelaskan di atas hanya menunjukkan adanya dua klasifikasi utama dalam membedakan kelompok berdasarkan jumlahnya. 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 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. Kelompok ini dapat dibedakan berdasarkan karakteristiknya sebagai berikut:

- a. Kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas. Dalam, artinya menembus kepribadian kita yang paling tersembunyi, menyingkap unsur-unsur *backstage* (perilaku yang kita tampilkan dalam suasana privat saja). Meluas, artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok sekunder komunikasi bersifat dangkal dan terbatas.
- b. Komunikasi pada kelompok primer bersifat personal, sedangkan kelompok sekunder nonpersonal.

- c. Komunikasi kelompok primer lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi, sedangkan kelompok sekunder adalah sebaliknya.
- d. Komunikasi kelompok primer cenderung ekspresif, sedangkan kelompok sekunder instrumental.
- e. Komunikasi kelompok primer cenderung informal, sedangkan kelompok sekunder formal.

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 preskriptif

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. Kelompok tugas bertujuan memecahkan masalah, misalnya transplantasi jantung, atau merancang kampanye politik. Kelompok pertemuan adalah kelompok orang yang menjadikan diri mereka sebagai acara pokok. Melalui diskusi, setiap anggota berusaha belajar lebih banyak tentang dirinya. Kelompok terapi di rumah sakit jiwa adalah contoh kelompok pertemuan. Kelompok penyadar mempunyai tugas utama menciptakan identitas sosial politik yang baru.

Kelompok preskriptif, mengacu pada langkah-langkah yang harus ditempuh anggota kelompok dalam mencapai tujuan kelompok. Cragan dan Wright mengkategorikan enam format kelompok preskriptif, yaitu: diskusi meja bundar, simposium, diskusi panel, forum, kolokium, dan prosedur parlementer.

Berbagai klasifikasi komunikasi kelompok di atas dapat mempengaruhi pada perilaku komunikasi. Perubahan perilaku individu terjadi karena pengaruh sosial, dalam hal ini adalah pengaruh kelompok. Ada tiga macam pengaruh kelompok sebagaimana diungkapkan Rakhmat (2009: 149) yaitu “Konformitas, fasilitas sosial, dan polarisasi.

A. Konformitas (*Conformity*)

Adalah perubahan perilaku atau kepercayaan menuju (norma) kelompok sebagai akibat tekanan kelompok. Ada beberapa penelitian yang dilakukan berkaitan dengan konformitas. Factor-faktor yang

memengaruhi konformitas terbagi atas factor situasional dan faktor personal. Faktor situasional antara lain: kejelasan situasi, konteks sosial, cara menyampaikan penilaian, karakteristik sumber pengaruh, ukuran kelompok, dan tingkat kesepakatan kelompok. Sedangkan faktor personal antara lain: Usia, jenis kelamin, stabilitas emosional, otoritarianisme, kepribadian otoriter, motivasi, harga diri. Faktor-faktor personal tersebut tidak bisa berdiri sendiri, tetapi harus dilihat hubungannya dengan factor-faktor situasional.

2. Fasilitasi sosial.

Fasilitasi menunjukkan kelancaran atau peningkatan kualitas kerja karena ditonton kelompok. Kelompok mempengaruhi pekerjaan sehingga menjadi lebih mudah. kehadiran orang lain dianggap menimbulkan efek pembangkit energi pada perilaku individu. Efek ini terjadi pada berbagai situasi sosial, bukan hanya didepan orang yang menggairahkan kita. Energi yang meningkat akan mempertinggi kemungkinan dikeluarkannya respon yang dominan. Respon dominan adalah perilaku yang kita kuasai.

3. Polarisasi

Polarisasi adalah kecenderungan ke arah posisi yang ekstrem. Bila sebelum diskusi kelompok para anggota mempunyai sikap agak mendukung tindakan tertentu, setelah diskusi mereka akan lebih kuat lagi mendukung tindakan itu. Sebaliknya, bila sebelum diskusi para anggota kelompok agak

menentang tindakan tertentu, setelah diskusi mereka akan menentang lebih keras.

Ketiga bagian yang mempengaruhi kelompok sebagaimana dijelaskan di atas juga turut akan mempengaruhi keefektifan kelompok. Anggota-anggota kelompok bekerja sama untuk mencapai tujuan untuk melaksanakan tugas kelompok, dan memelihara moral anggota-anggotanya. Tujuan pertama diukur dari hasil kerja kelompok (*performance*), tujuan kedua diketahui dari tingkat kepuasan (*satisfaction*). Jadi, bila kelompok dimaksudkan untuk saling berbagi informasi (misalnya kelompok belajar), maka keefektifannya dapat dilihat dari beberapa banyak informasi yang diperoleh anggota kelompok dan sejauh mana anggota dapat memuaskan kebutuhannya dalam kegiatan kelompok. Rakhmat (2009: 159) meyakini bahwa faktor-faktor keefektifan kelompok dapat dilacak pada karakteristik kelompok, sebagai berikut:

1. Faktor situasional karakteristik kelompok:

a. Ukuran kelompok.

Hubungan antara ukuran kelompok dengan prestasi kerja kelompok bergantung pada jenis tugas yang harus diselesaikan oleh kelompok. Tugas kelompok dapat dibedakan dua macam, yaitu tugas koaktif dan interaktif. Pada tugas koaktif, masing-masing anggota bekerja sejajar dengan yang lain, tetapi tidak berinteraksi.

b. Jaringan komunikasi.

Terdapat beberapa tipe jaringan komunikasi, diantaranya adalah sebagai berikut: roda, rantai, Y, lingkaran, dan bintang. Dalam hubungan dengan prestasi kelompok, tipe roda menghasilkan produk kelompok tercepat dan terorganisir.

c. Kohesi kelompok.

Kohesi kelompok didefinisikan sebagai kekuatan yang mendorong anggota kelompok untuk tetap tinggal dalam kelompok, dan mencegahnya meninggalkan kelompok yang dinilai dari: ketertarikan anggota secara interpersonal pada satu sama lain; ketertarikan anggota pada kegiatan dan fungsi kelompok; sejauh mana anggota tertarik pada kelompok sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan personal.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah komunikasi yang secara positif mempengaruhi kelompok untuk bergerak ke arah tujuan kelompok. Kepemimpinan adalah faktor yang paling menentukan keefektifan komunikasi kelompok.

2. Faktor personal karakteristik kelompok:

a. Kebutuhan interpersonal

Schultz merumuskan Teori FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*), menurutnya orang menjadi anggota kelompok karena didorong oleh tiga kebutuhan interpersonal yaitu: Ingin masuk menjadi bagian kelompok (*inclusion*), Ingin mengendalikan orang lain dalam tatanan hierakis (*control*), dan ingin memperoleh keakraban emosional dari anggota kelompok yang lain.

b. Tindak Komunikasi

Adalah proses pertukaran informasi yang terdiri dari pernyataan, pertanyaan, pendapat atau isyarat. Tindak komunikasi di bagi dua kelas besar yaitu: Hubungan Tugas, dan Hubungan Sosial-Emosional.

c. Peranan

Peranan yang dimainkan oleh tugas kelompok dapat membantu penyelesaian tugas kelompok, memelihara suasana emosional yang baik, atau hanya menampilkan kepentingan individu saja.

Berbagai penjelasan di atas mengenai karakteristik dan juga spesifikasi dalam menilai pemahaman komunikasi kelompok, selanjutnya penting untuk dapat memahami bentuk komunikasi kelompok yang dapat merujuk pada pola-pola komunikasi sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Bentuk komunikasi kelompok ini dibagi pada 3 bagian utama sebagaimana diungkapkan Rakhmat (2009: 175) antara lain:

1. Komunikasi Kelompok Deskriptif

- a. Kelompok Tugas (model Fisher): kelompok melewati empat tahap, yaitu: Orientasi, konflik, pemunculan, dan peneguhan. Pada prakteknya terdiri atas dua tahap. Tahap satu, Kebergantungan Pada Otoritas, dan Tahap dua, Kebergantungan Satu Sama Lain.
- b. Kelompok Pertemuan (model Bennis dan Shepherd): orang memasuki kelompok pertemuan untuk mempelajari diri dan persepsi orang lain. Namun kelompok pertemuan tidak hanya untuk pertumbuhan diri tetapi juga bisa mempercepat penghancuran diri.
- c. Kelompok Penyadar (model Chesebro, Cragan dan McCullough) Merupakan kelompok yang terbentuk untuk menentang masyarakat yang sudah lazim. Terbagi menjadi empat tahap, antara lain: Kesadaran diri akan identitas baru, identitas kelompok melalui Polarisasi, Menegakkan nilai-nilai baru bagi kelompok, dan Menghubungkan diri dengan kelompok revolusioner lain.

2. Komunikasi Kelompok Preskriptif

Komunikasi kelompok ini dipergunakan untuk menyelesaikan tugas, memecahkan persoalan, membuat keputusan atau melahirkan gagasan kreatif. Komunikasi kelompok preskriptif menurut formatnya diklasifikasikan menjadi dua kelompok besar, yakni privat dan publik (terbatas dan terbuka). Dalam privat sendiri terdiri dari kelompok pertemuan (kelompok terapi), kelompok belajar, panitia, dan konferensi (rapat). Sedangkan kelompok publik terdiri dari panel, wawancara terbuka (*public interview*), forum dan simposium.

2.1.6 TINJAUAN TENTANG POLA KOMUNIKASI

Pemahaman mengenai pola komunikasi sebenarnya banyak dipahami pada banyak pemahaman yang dirujuk juga pada istilah lainnya, seperti misalnya disamakan dengan jaringan komunikasi, proses komunikasi yang pada intinya dilakukan sebagai cara dalam berkomunikasi. Hal yang menyamakan pola komunikasi dengan istilah lainnya yang merujuk pada pola komunikasi pada intinya tetap menempatkan pesan sebagai tujuan utamanya dalam berkomunikasi, sebagaimana diungkapkan Djamarah (2004: 1) bahwa, “Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.”

Pola komunikasi sebagaimana dijelaskan di atas merujuk pada upaya penyampaian pesan melalui sebuah proses yang oleh karena itu proses ini dikaitkan

dengan keberadaan jaringan komunikasi. Sebagaimana di awal dijelaskan, bahwa pemahaman pola komunikasi pun sering dikaitkan dengan jaringan komunikasi yang dapat diaplikasikan pada komunikasi interpersonal, kelompok, organisasi atau lainnya. pemahaman mengenai pola komunikasi salah satunya dapat dilihat dari keberadaan teori jaringan sebagaimana diungkapkan Weick dan Taylor (dalam Littlejohn, 2009: 370) bahwa:

“Pola-pola komunikasi akan berkembang seiring waktu dalam sebuah organisasi. Salah satu cara untuk melihat susunan organisasi adalah dengan menguji pola-pola interaksi ini untuk melihat siapa yang berkomunikasi dengan siapa karena tidak ada seorang pun yang berkomunikasi sama dengan semua anggota organisasi. Sehingga dapat dilihat bahwa kelompok-kelompok hubungan komunikasi yang saling terhubung untuk membentuk keseluruhan jaringan. Jaringan (*networks*) merupakan susunan sosial yang diciptakan oleh komunikasi antar Individu dan Kelompok.”

Pola komunikasi sebagaimana pada kutipan di atas lebih dimaknai pada keberadaannya sebagai bagian dari pola-pola interaksi yang menunjukkan bagaimana komunikasi tersebut dilakukan oleh para pelakunya yang juga berkaitan dengan jaringannya. Pemahaman mengenai pola komunikasi kemudian mengalami ambiguitas antara pemahaman mengenai jaringan dan proses pun dikaitkan sebagai pemahaman lain dari pola komunikasi. Salah satu bagian yang dapat memaknai pola komunikasi secara lebih konkret dapat dilihat dari keberadaan pola komunikasi berdasarkan pada arah penyampaian pesannya sebagaimana diungkapkan Pace dan Faules (2010: 171) mengenai pola-pola komunikasi, antara lain:

1. Pola komunikasi satu arah

Pola komunikasi satu arah adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan, dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.

2. Pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*Two Way Traffic Communication*)

Pola komunikasi dua arah yaitu komunikator dengan komunikan terjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka. Namun pada hakiktnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, dan komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut. Prosesnya dialogis serta umpan baliknya secara langsung.

3. Pola komunikasi multi arah

Pola komunikasi multi arah yaitu proses komunikasi terjadi dalam suatu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara logis.

Berdasarkan arah aliran pesannya, pola komunikasi dapat dimaknai pada tiga bagian utama sebagaimana dijelaskan di atas. pada pemahaman lanjutannya, pola komunikasi pun kemudian dikaitkan kembali dengan alirannya yang berkaitan dengan jaringannya sebagaimana diungkapkan Guetzkow (dalam Pace dan Faules, 2010: 171) yang menyatakan bahwa aliran informasi dapat terjadi dengan tiga cara, antara lain:

1. Penyebaran Pesan Secara Serentak

Sering kali komunikasi dibutuhkan untuk menyampaikan pesan kepada beberapa orang dalam waktu yang bersamaan. Pemilihan teknik penyebaran yang berdasarkan pada waktu (tiba secara serentak) memerlukan pertimbangan tertentu mengenai metode penyebaran yang sedikit berbeda dari biasanya. Salah satu pertimbangan utamanya adalah bagaimana pesan dapat didistribusikan pada saat yang sama.

2. Penyebaran Pesan Secara Berurutan

Penyampaian pesan secara berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama, yang pasti akan terjadi. Penyebaran informasinya berurutan meliputi perluasan bentuk penyebaran diadik. Jadi pesan disampaikan dari A kepada B kepada C kepada D kepada E dalam serangkaian transaksi.

3. Penyebaran Pesan Gabungan Serentak dan Berurutan

Dalam bentuk aliran informasi ini, pesan yang disampaikan menggunakan kombinasi dari penyebaran pesan serentak dan penyebaran pesan secara berurutan. Karena sifat aliran komunikasi ini merupakan kombinasi atau gabungan, maka tidak dapat ditentukan mana yang akan terjadi terlebih dahulu. Pada awalnya, bisa saja pesan atau informasi disampaikan secara serentak kemudian dilanjutkan dengan berurutan. Sebaliknya, pesan atau informasi juga dapat disampaikan secara berurutan terlebih dahulu, lalu dilanjutkan secara serentak.

Pola jaringan komunikasi dapat dikelompokkan berdasarkan situasional dalam mempengaruhi anggota kelompok organisasi untuk saling berkomunikasi. (V.Oisiana, 2016). Pola jaringan komunikasi dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, diantaranya pola komunikasi roda, lingkaran, rantai, Y, dan bintang.

A. Pola komunikasi roda

Pola komunikasi jenis ini berfokus kepada seorang pemimpin yang berhubungan langsung dengan anggota dalam kelompok organisasi. Seorang pemimpin sebagai komunikator (penyampai pesan), dan anggota kelompok sebagai komunikan yang melakukan umpan balik (*feedback*) kepada pemimpinnya tanpa adanya interaksi antar anggota, karena hanya berfokus kepada pemimpin (komunikator). Pola tersebut menggambarkan bahwa A merupakan sentralisasi yang menyampaikan informasi terhadap si B, C, D, dan E lalu masing masing merespon kembali kepada si A.

B. Pola Komunikasi Lingkaran

Pola komunikasi antar anggota di dalam kelompok organisasi, dimana setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain baik dari kiri maupun kanan, siapa saja dapat mengambil inisiatif memulai berkomunikasi (sebagai komunikator). Pola ini menggambarkan Si A menyampaikan pesan kepada si B, si B meneruskan kepada si C dan seterusnya hingga kembali kepada si A (komunikator) dan seterusnya terhadap setiap anggota.

C. Pola Komunikasi Rantai

Pola komunikasi rantai adalah komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok organisasi, komunikasi yang dimaksud adalah satu anggota hanya dapat menyampaikan pesan kepada anggota di sebelahnya, kemudian anggota yang menerima pesan akan melanjutkan dengan anggota lainnya lagi dan seterusnya. Pola komunikasi ini di sampaikan oleh si (A), kemudian berkomunikasi dengan si (B), dan si B melanjutkannya dengan si (C), dan begitu seterusnya kepada si (D), dan (E). setiap anggota dapat menyampaikan pesan atau meneruskannya kepada sesama anggota dalam kelompok organisasi. Dalam pola komunikasi ini, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

D. Pola Komunikasi Y

Pola komunikasi ini adalah tiga orang anggota dalam kelompok organisasi dapat berkomunikasi satu sama lain, tetapi ada dua orang yang hanya dapat melakukan hubungan komunikasi di dengan seorang di sampingnya.

E. Pola komunikasi bintang

Pola komunikasi ini adalah merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota.

2.1.7 TINJAUAN TENTANG LINGKUNGAN KERJA

Dalam instansi atau perusahaan manapun pasti berusaha agar instansi tercipta iklim kerja yang harmonis. Lingkungan kerja yang harmonis sebenarnya bukan hanya menjadi harapan para manajemen saja, tetapi juga seluruh tenaga kerja dalam instansi atau perusahaan. Lingkungan kerja yang harmonis akan membawa keuntungan bagi perusahaan atau instansi, antara lain timbulnya moral dan disiplin kerja yang baik dari para tenaga kerja.

Menurut Sastrohadiwiryo (2005: 177) mengartikan bahwa makna lingkungan kerja sangat berpengaruh besar terhadap efektifitas kerja dan orientasi. Oleh karenanya maka lingkungan kerja akan memberikan suasana baru bagi dirinya yang akan membawa pengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas dan pekerjaannya.

Sedangkan menurut Nitisemito (1992:25) mengartikan bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Kemudian menurut Sedarmayati (2001:1) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya, dimana

- a. Seseorang bekerja
- b. Metode kerjanya dan
- c. Pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Definisi lingkungan kerja menurut Tyssen (2005: 58) arti lingkungan kerja didefinisikan oleh ruang, tata letak fisik, kebisingan, alat-alat, bahan-bahan, dan hubungan rekan sekerja serta kualitas dari semuanya ini mempunyai dampak positif yang penting pada kualitas kerja yang dihasilkan.

Adapun konsep lingkungan kerja menurut Bambang (1991:122) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah salah satu dari faktor yang dapat mempengaruhi sebuah kinerja dari seorang karyawan. Maksudnya adalah seorang karyawan yang sedang bekerja pada lingkungan kerja dengan penuh dukungan kepadanya agar bekerja dengan secara optimal akan membuahkan hasil kinerja yang memuaskan / baik, akan tetapi sebaliknya apabila seorang karyawan yang sedang bekerja pada lingkungan kerja yang dinilai tidak layak serta tidak penuh dukungan kepadanya agar bekerja dengan secara optimal akan membuahkan hasil kinerja karyawan tersebut tidak memuaskan (rendah) seperti karyawan jadi pemalas, sering tertidur dan hal buruk lainnya.

Sedangkan menurut pendapat dari Sedarmayanti (2001:12) yang mengatakan bahwa suatu kondisi lingkungan kerja dapat di katakan baik jika manusia dapat menjalankan suatu kegiatan secara:

- a. Optimal
- b. Sehat
- c. Aman serta
- d. Nyaman

Kesesuaian dari lingkungan kerja dampaknya bisa dilihat dalam jangka waktu yang lama, dan juga lebih jauh lagi dai lingkungan kerja yang kurang baik bisa menuntut tenaga kerja dan juga waktu yang digunakan lebih banyak serta tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Berdasarkan dari teori dan konsep lingkungan kerja seperti yang telah dijelaskan diatas, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang selalu ada di sekitar wilayah karyawan/pekerja, baik itu sifatnya termasuk lingkungan fisik, atau termasuk kedalam lingkungan non fisik serta jaringan di dalam hubungan kerja pada suatu organisasi yang bisa mempengaruhi semangat karyawan / pekerja didalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditugaskan.

2.1.7.1 Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2001:12) mengatakan bahwa jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua (2) macam yakni sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Pengertian lingkungan kerja fisik adalah seluruh keadaan yang berbentuk fisik dan hal ini ada di sekitar wilayah tempat kerja dan bisa memberikan pengaruh terhadap pekerja atau karyawan, dengan secara langsung dan atau secara tidak langsung. Dan didalam lingkungan kerja fisik kemudian terbagi menjadi dua (2) kategori lagi yakni sebagai berikut:

- a. Lingkungan kerja yang ada secara langsung saling berhubungan dengan pekerja atau karyawan, misalnya meja, kursi, almari, ruangan, pusat kerja dan lain sebagainya.
- b. Lingkungan perantara (lingkungan umum) bisa juga dikatakan sebagai lingkungan yang bisa memberikan pengaruh terhadap kondisi dari manusia.

Contoh:

- Kebisingan
- Bau tidak sedap
- Temperatur suhu
- Udara
- Warna ruangan

Agar bisa mengurangi dampak terhadap pengaruh dari lingkungan fisik kepada pekerja atau karyawan, maka langkah awal yang harus diperhatikan dan dipelajari yakni manusia itu sendiri, dengan mengenal fisik serta tingkah laku manusia tersebut, dan inilah yang digunakan sebagai dasar pemikiran terhadap lingkungan kerja fisik yang cocok.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Pengertian lingkungan kerja non fisik adalah seluruh situasi yang terjadi dan memiliki keterkaitan dengan hubungan kerja, baik itu dengan atasan ataupun sesama karyawan / pekerja dan bawahan. Sehingga lingkungan kerja non fisik ini harus diperhatikan dan tidak bisa di sepelekan.

2.1.7.2 Manfaat Lingkungan Kerja

Didalam lingkungan kerja yang ada di sekitar pekerja / karyawan, baik itu lingkungan kerja fisik maupun non fisik pastinya terdapat sebuah manfaat yang dapat dirasakan oleh para karyawan dan pekerja. Dan adapun menurut Ishak dan Tanjung (2003) mengenai manfaat lingkungan kerja mengartikan bahwa, manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Kemudian manfaat yang didapatkan karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan bisa selesai dengan tepat. Maksudnya adalah menyelesaikan pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar yang benar dan dalam skala waktu yang telah ditentukan.
- b. Prestasi kerja karyawan atau pekerja akan langsung dipantau oleh individu yang bersangkutan tersebut dan tak akan memberikan banyak dampak pengawasan yang kemudian semangat juang karyawan / pekerja menjadi akan tinggi.

2.1.7.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (1992,159) dalam Jurnal Tobing, S. J., Yanti, I. N., & Tobing, E. G. (2016). Yaitu sebagai berikut:

1. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

2. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap

tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

4. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat

digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

5. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM). Dari dua pendapat yang berbeda yaitu dari Nitisemito (1992:159) dan Sedarmayanti (2009:28) tentang lingkungan kerja diharapkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan akan betah dalam bekerja.

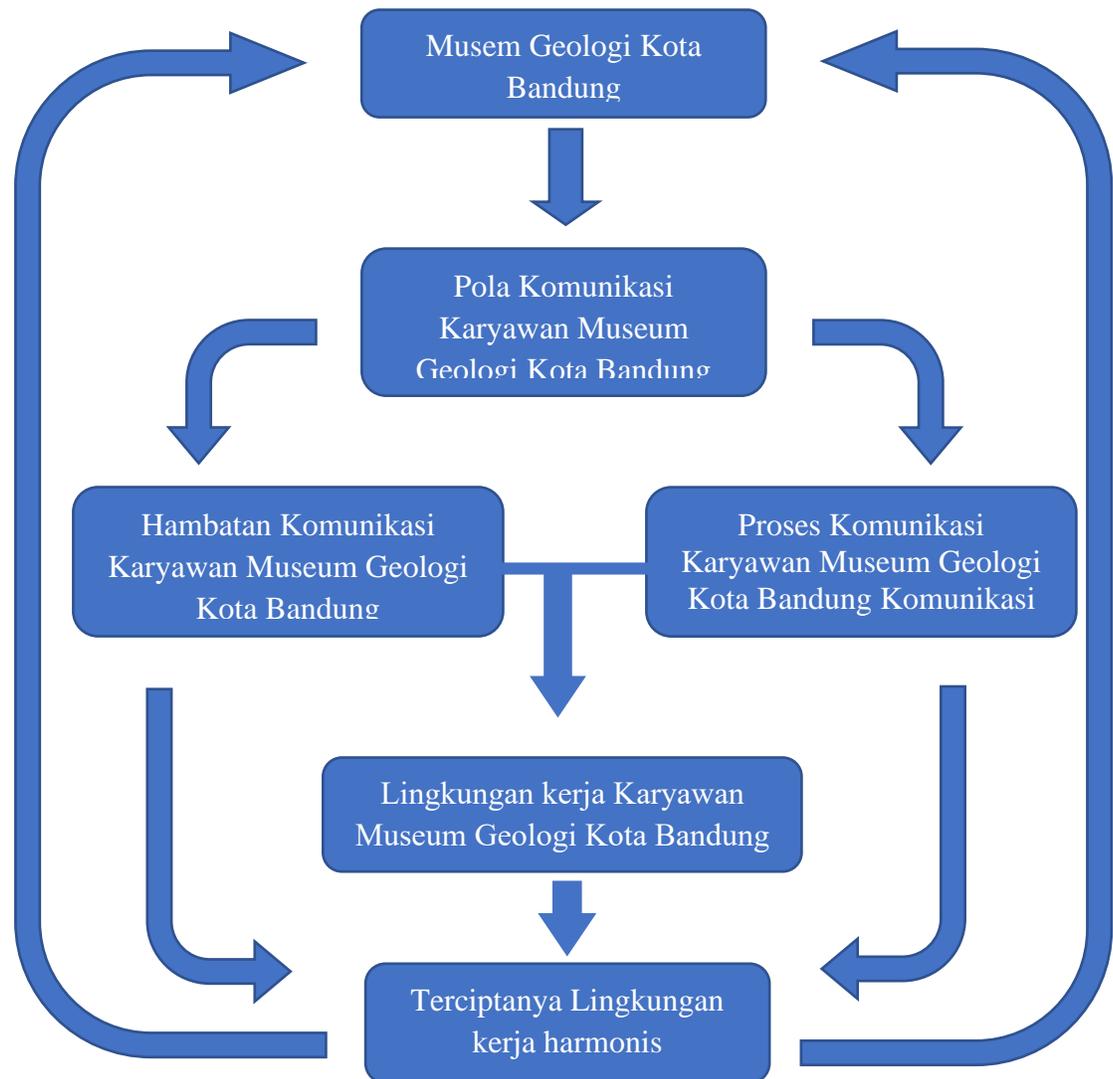
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran adalah sebuah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini sebagai ranah pemikiran yang mendasari peneliti tersusunlah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Untuk meneliti sebuah pola komunikasi kelompok yang ingin menanamkan nilai nilai keharmonisan dalam karyawan, peneliti akan membahas kata kata kunci atau sub-fokus yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian. Kerangka pemikiran disini

berisi tentang penggunaan teori teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Teori tersebut bertujuan untuk menggiring dan memfokuskan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

Museum Geologi kota Bandung dalam mengaplikasikan pola komunikasi dilingkup museum geologi, dianggap sebagai langkah untuk memperkuat hubungan khususnya antara karyawan museum geologi. Karyawan museum geologi kota bandung sebagai komunikator dan komunikan dalam menciptakan sebuah lingkungan kerja yang harmonis. Konteks komunikasi yang terjadi antara karyawan museum geologi kota bandung termasuk kedalam konteks komunikasi kelompok. 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, Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2005).

Gambar 2.1**Alur pikir Penelitian**

Sumber: peneliti, 2020