

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti sebagai hasil dari meninjau. Pustaka sendiri memiliki arti lain, yaitu kitab atau buku. Dari dua arti tersebut, dapat disimpulkan bahwa tinjauan pustaka adalah peninjauan kembali pustaka yang terkait. Pustaka dalam konteks ini seperti buku, artikel, jurnal atau karya ilmiah lainnya. Tinjauan pustaka bertujuan untuk memberi batasan logis pada sebuah penelitian. Selain itu, bagian ini bisa menjadi petunjuk agar dapat memperhitungkan relevansi antara pustaka yang digunakan.

Menyusun sebuah tinjauan pustaka sama halnya dengan menyarikan berbagai hasil penelitian terdahulu untuk mendapat gambaran tentang topik atau permasalahan yang akan diteliti sekaligus untuk menjawab berbagai tantangan yang muncul ketika memulai sebuah penelitian (Shavelson & Towne 2002: 144).

##### **2.1.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas yang namanya dari hasil sebuah penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dilakukan sebagai bahan adanya perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian tersebut yang dapat dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai “Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan Di PT Cilangkap Putra Sejati Kabupaten Purwakarta Dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.”

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	JUDUL	METODE PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1	<p>Pola Komunikasi Organisasi Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat (Studi Dekskriptif Mengenai Pola Komunikasi Organisasi Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat Dalam Menjalिन Hubungan Baik Diantara Karyawan Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat di Kota Bandung)</p> <p><b>Sumber : Asri Lucky Lestari Universitas Komputer Indonesia 2018</b></p>	<p>Studi Dekskriptif Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Peneliti ini meneliti tentang jalinan hubungan baik sementara peneliti meneliti tentang kinerja karyawan pada PT Cilangkap Putra Sejati</p>
2	<p>POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PT. SRI REJEKI ISMAN Tbk. ANTARA KARYAWAN OFFICE DAN KARYAWAN PRODUKSI DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI</p> <p><b>Sumber : Eko Noviyanto Universitas Muhamadiyah Surakarta 2018</b></p>	<p>Studi Dekskriptif Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Di dalam penelitian yang di teliti oleh eko novriyanto ini meneliti tentang penyampaian informasi dan saya meneliti tentang kinerja karyawan.</p>
3	<p>POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN STAFF PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk. PALAGISANG ESTATE DI DESA TAMATTO KECAMATAN UJUNG LOE KABUPATEN BULUKUMBA</p> <p><b>Sumber :Ita Aprini UIN Alauddin Makassar 2014</b></p>	<p>Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Di dalam penelitian ini meneliti tentang pimpinan dan staff sementara saya dari pimpinan dan karyawan.</p>

### **2.1.2 Tinjauan Pustaka Ilmu Komunikasi**

Komunikasi mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, dari kegiatan keseharian manusia dilakukan dengan berkomunikasi. Dimanapun, kapanpun, dan dalam kesadaran atau situasi macam apapun manusia selalu terjebak dengan komunikasi. Dengan berkomunikasi manusia dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan-tujuan hidupnya, karna dengan berkomunikasi merupakan suatu kebutuhan manusia yang amat mendasar. Oleh karena itu sebagai makhluk sosial manusia ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, Bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Dengan rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia perlu berkomunikasi.

Komunikasi adalah istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *komunis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. (Mulyana, 2010: 62).

Menurut (Effendy, 2005: 9). Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna. sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seseorang melakukan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna antara manusia yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi, dimana kesepahaman yang ada dalam benak komunikator (penyampai pesan)

dengan komunikan (penerima pesan) mengenai pesan yang disampaikan haruslah sama agar apa yang komunikator maksud juga dapat dipahami dengan baik oleh komunikan sehingga komunikasi berjalan baik dan efektif.

Menurut (Liliweri, 2002:135). Dari definisi diatas menjelaskan bahwa, komunikasi merupakan proses penyampaian simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal. Maka dari itu komunikasi terbagi menjadi 2 bagian yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung dengan lisan atau tulisan. Didalam kegiatan komunikasi, kita menempatkan kata verbal untuk menunjukkan pesan yang dikirimkan atau yang diterima dalam bentuk kata-kata baik lisan maupun lisan. Kata verbal sendiri berasal dari bahasa latin, *verbalis verbum* yang sering pula dimaksudkan dengan berarti atau bermakna melalui kata atau yang berkaitan dengan kata yang digunakan untuk menerangkan fakta, ide atau tindakan yang lebih sering berbentuk percakapan daripada tulisan.

### **2.1.2.1 Fungsi Komunikasi**

Sejumlah pakar komunikasi memiliki pendapat yang berbeda-beda soal fungsi komunikasi. Akan tetapi, semua merujuk pada titik yang sama, yakni menyebarkan informasi untuk memberikan efek tertentu terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson (Effendy, 2005: 5) komunikasi mempunyai dua fungsi umum. Pertama, untuk kelangsungan hidup sehari-hari, meliputi keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita pada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup

masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Sean MacBride (Effendy, 2006: 26-31) memberikan pandangannya tentang fungsi komunikasi. Menurut MacBride, setidaknya komunikasi memiliki delapan fungsi, yang terdiri dari:

1. Informasi, yakni pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan, opini dan komentar yang memberikan pengaruh terhadap lingkungan, serta mengambil keputusan dengan tepat.
2. Sosialisasi, yakni penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif dan membuat dia sadar akan fungsi sosialnya, sehingga ia dapat aktif di masyarakat.
3. Motivasi, yakni menjelaskan tujuan masyarakat baik jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, serta mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan yang dikejar bersama.
4. Perdebatan dan diskusi, yakni menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyedakan bukti-bukti yang relevan sesuai kebutuhan masyarakat umum dengan tujuan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama.

5. Pendidikan, yakni pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mengembangkan intelektual, pembentukan watak, dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
6. Memajukan kebudayaan, yakni penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi, serta mendorong kreativitas seseorang sesuai kebutuhan estetikanya.
7. Hiburan, yakni penyebarluasan simbol, sinyal, suara, dan citra dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, komedi, olah raga, dan lain sebagainya untuk kesenangan.
8. Intergrasi, yakni menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar mereka dapat saling mengenal dan menghargai kondisi, pandangan, serta keinginan orang lain.

#### **2.1.2.2 Tujuan Komunikasi**

Tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu system sosial atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapannya. Pada umumnya tujuan komunikasi antara lain, yaitu:

1. Supaya yang kita sampaikan dapat mengerti

Seseorang komunikator harus dapat menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas, sehingga mereka dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pembicara/penyampai pesan (komunikator).

2. Memahami orang lain

Sebagai komunikator harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan, jangan hanya berkomunikasi dengan kemauannya sendiri.

3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain

Komunikator harus berusaha agar gagasan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif bukan dengan memaksakan kehendak.

4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu

Menggerakkan sesuatu itu dapat berupa kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang kita kehendaki.

Berdasarkan penjelasan di atas, kita ketahui bahwa komunikasi selalu dilakukan dengan tujuan-tujuan tertentu. Bisa saja keempat tujuan di atas saling mempengaruhi dan saling mendukung antara tujuan yang satu dengan tujuan lainnya. Atau keempat tujuan di atas menjadi satu kesatuan yang terjadi dalam sebuah proses komunikasi.

Sedangkan menurut Onong Uchjana Effendy, tujuan dari komunikasi adalah:

1. Perubahan Sikap (*Attitude Change*)

yaitu komunikan dapat merubah sikap, setelah dilakukan suatu proses komunikasi.

2. Perubahan Pendapat (*Opinion Change*)

yaitu perubahan pendapat dapat terjadi dalam suatu komunikasi yang tengah dan sudah berlangsung dan itu tergantung bagaimana komunikator menyampaikannya.

3. Perubahan Perilaku (*Behavior Change*)

yaitu perubahan perilaku dapat terjadi bilamana dalam suatu proses komunikasi apa yang dikemukakan komunikator sesuai dengan yang disampakainnya dan ini tergantung dari kredibilitas komunikator itu sendiri.

4. Perubahan Sosial (*Social Change*).

yaitu perubahan yang terjadi dalam tatanan masyarakat itu sendiri sesuai dengan lingkungan ketika berlangsungnya komunikasi keempat tujuan komunikasi di atas merupakan tujuan yang diharapkan penulis yakni dapat merubah sikap, pendapat, perilaku dan perbahan sosial mahasiswa ke arah yang lebih baik.

Uraian tentang fungsi komunikasi, banyak pakar dalam bidang ini memberikan uraian fungsi – fungsi dari kegiatan komunikasi manusia. Menurut William I. Gorde fungsi komunikasi memiliki empat fungsi yaitu fungsi komunikasi sosial; fungsi ekspresif; fungsi komunikasi ritual; dan fungsi instrumental

## 1. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sosial menunjukkan bahwa komunikasi penting untuk :

### a. Membangun konsep diri.

Manusia yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lainnya tidak mungkin mempunyai kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Kita sadar bahwa kita manusia karena orang – orang di sekeliling kita menunjukkan kepada kita lewat perilaku verbal dan nonverbal mereka bahwa kita manusia. (Riswandi, 2009:13-14)

### b. Eksistensi dan aktualisasi diri

Dengan ucapan filosof Perancis Rene Descartes mengatakan “*Cogito Ergo Sum*” (Saya berpikir, maka Saya ada) kita juga dapat mengatakan bahwa (Saya berbicara, maka Saya ada). Bila kita diam saja dalam suatu acara rapat atau seminar, maka orang lain akan memperlakukan kita seolah – oleh kita tidak ada. Fungsi komunikasi sebagai eksistensi diri terlihat jelas ketika orang mendominasi pembicaraan dalam dialog, seminar atau rapat. (Riswandi, 2009:16)

### c. Kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan mencapai kebahagiaan.

Menurut para psikolog, kebutuhan utama kita sebagai manusia yang sehat secara rohaniah adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, dan ini hanya bisa dicapai dengan membina hubungan sosial yang baik dengan orang lain. (Riswandi, 2009:16)

2. Fungsi Ekspresif Fungsi ekspresif komunikasi yakni komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan – perasaan (emosi) kita. Perasaan – perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan – pesan nonverbal seperti : ungkapan perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan dengan kata – kata.
3. Fungsi Komunikasi Ritual Fungsi ritual melalui upacara – upacara seperti : upacara kelahiran, sunatan, tujuh bulanan, pernikahan, dll. Melalui acara – acara ritual tersebut menggunakan symbol – symbol komunikasi, orang mengucapkan kata – kata atau perilaku – perilaku tertentu yang bersifat simbolik.
4. Fungsi Instrumental Fungsi instrumental yaitu komunikasi menjadi alat untuk kehidupan, bahwa manusia tidak dapat tidak berkomunikasi sebab komunikasi menjadi alat yang digunakan manusia dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhannya baik kebutuhan fisiologis, sosial, dan psikologis.

### **2.1.3 Tinjauan Pola Komunikasi**

Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok itu berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.

Pemahaman tentang pola ini dapat kita ilustrasikan seperti Ketika kita akan membuat baju. Ketika seseorang akan membuat baju dia akan membuat pola atau sering disebut pattern, pola ini bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini yang akan menentukan bentuk dan model sebuah baju, kemudian setelah melalui

beberapa proses, akhirnya dari sebuah baju itu akan kelihatan dan model sebenarnya akan terlihat jelas. Dari ilustrasi di atas, pola komunikasi dapat dipahami dari suatu komunikasi yang bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini sangat dipengaruhi oleh simbol-simbol bahasa yang digunakan dan disepakati oleh kelompok tertentu

### **2.1.3.1 Jenis – Jenis Pola Komunikasi**

#### **1. Pola Komunikasi Sekunder**

Pola komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya.

#### **2. Pola Komunikasi Sirkuler**

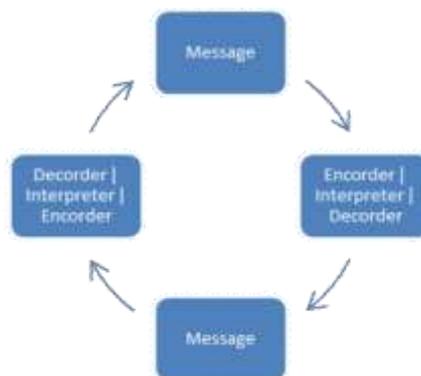
Salah satu pola yang digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi adalah pola sirkuler yang dibuat oleh Osgood bersama Schramm. Kedua tokoh ini mencurahkan perhatian mereka pada peranan sumber dan penerima sebagai pelaku utama komunikasi.

Pola ini menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis, di mana pesan *ditranmisit* melalui proses *encoding* dan *decoding*. *Encoding* adalah transilasi yang dilakukan oleh sumber atas sebuah pesan, dan *decoding* adalah transilasi yang dilakukan oleh penerima terhadap pesan yang berasal dari sumber. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* adalah hubungan antara sumber dan penerima secara simultan dan saling

mempengaruhi satu sama lain, sebagaimana ditunjukkan pada skema gambar 2.4.

Sebagai proses yang dinamis, maka *interpeter* pada pola sirkular ini bisa berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Pada tahap awal, sumber berfungsi sebagai *encoder* dan penerima sebagai *decoder*. Tetapi pada tahap berikutnya penerima berfungsi sebagai pengirim (*encoder*) dan sumber sebagai penerima (*decoder*), dengan kata lain sumber pertama akan menjadi penerima kedua dan penerima pertama berfungsi sebagai sumber kedua, dan seterusnya

**Gambar 2. 1**  
**Model Sirkuler Osgood dan Schramm**



Jika dalam pola komunikasi matematik Shannon dan Weaver melihat proses komunikasi berakhir setelah tiba pada tujuan (*destination*) maka dalam pola sirkular justru Osgood dan Schramm melihat proses komunikasi baik sumber maupun penerima dalam pola ini mempunyai kedudukan yang sama. Karena proses komunikasi dapat dimulai dan berakhir di mana dan kapan saja.

### **2.1.3.2 Proses Komunikasi**

Menurut Onong Uchjana Effendy, proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu: "proses komunikasi secara primer" dan "proses komunikasi secara sekunder". (Effendy, 2002 : 11-16)

Berikut adalah penjelasan mengenai proses komunikasi tersebut: 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, kiasan, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu "menterjemahkan" pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Sedangkan 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 di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

### **2.1.3.3 Hambatan komunikasi**

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambang yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan dan lainnya, dari komunikator ke komunikan. Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam hubungan interpersonal (Walgito, 2009)

Lunandi (1992) menyatakan bahwa komunikasi adalah kegiatan menyatakan suatu gagasan dan menerima umpan balik dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan dan pernyataan orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, tetapi ada umpan balik dari pesan yang disampaikan.

Effendy (2003) menyatakan bahwa beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan

DeVito (2009) menyatakan bahwa hambatan komunikasi memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan.

Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

Komponen Hambatan komunikasi Menurut Fajar (2009), terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi , yaitu:

1. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

2. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
3. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
4. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
5. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Menurut Soyomukti (2010) menjelaskan beberapa Arah Aliran Informasi komunikasi dalam organisasi untuk penyampaian informasi, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah (*Downward*)

Penyampaian informasi dari jabatan paling tinggi ke jabatan paling rendah dalam sebuah organisasi. Informasi yang biasanya diberikan oleh atasan ke anggotanya yaitu, memberikan pengarahan kerja, memberikan kebijakan di dalam organisasi meliputi peraturan bekerja, memberikan tugas. Komunikasi ke bawah memiliki fungsi sebagai pengarah, pemerintah, indoktrinasi, penginspirasi dan mengevaluasi.

2. Komunikasi ke atas (*Upward*)

Komunikasi ini merupakan jenis penyampaian informasi dari anggota bawah ke jajaran jabatan tinggi. Dalam sebuah organisasi komunikasi ini juga penting, karena berguna untuk memberikan informasi ke atasan mengenai informasi yang diberikan, dan memastikan informasi yang di dapat itu benar, anggota bisa lebih terbuka ketika ada beberapa anggota yang berkeluh kesah tentang kerjanya, sehingga bisa membuka kritik ke atasan agar memberikan kebijakan dalam bekerja, organisasi bisa demokrasi dalam penyampaian pendapat, saran ataupun masukan untuk perbaikan organisasi.

### 3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi antar anggota, jadi bisa dikatakan tingkat posisi di dalam organisasi mereka setara dan memiliki atasan yang sama. Komunikasi ini memiliki tujuan untuk saling berbagi informasi kerja, memiliki pemahaman bersama, saling gotong royong, saling mendukung antar anggota. Terkadang komunikasi yang terjalin tidak formal seperti berkomunikasi dengan atasan.

### 4. Komunikasi Lintas Saluran

Penyampaian informasi yang melewati batas fungsional, dialah individu yang tidak menduduki posisi atasan ataupun bawahan. Mampu berkomunikasi dengan yang mengawasi ataupun yang diawasi, tetapi bukan atasan maupun bawahan mereka. Individu ini tidak memiliki otoritas dalam mengarahkan ataupun menyuruh untuk menyampaikan pendapatnya kepada anggota-anggota yang ada di dalam organisasi. Individu ini memiliki

mobilitas tinggi dalam organisasi, mereka dapat mengunjungi bagian lain atau meninggalkan kantor mereka hanya untuk terlibat dalam komunikasi informal.

#### 5. Komunikasi informal, pribadi, atau slentingan

Informasi informal biasanya sering terjadi dalam organisasi akibat tidak adanya komunikasi formal. Sedikitnya informasi yang didapat, menunjukkan eksistensi organisasi tersebut sedang terancam. Hal ini bisa terjadi karena tidak adanya pesan-pesan yang tidak jelas, mengakibatkan kesalahpahaman antar anggota maupun atasan.

Informasi yang tidak terduga kemunculannya biasa disebut dengan slentingan. Dalam istilah komunikasi, slentingan merupakan informasi yang bersifat sembunyi-sembunyi tentang orang-orang atau peristiwa dalam organisasi yang tidak terlibat melalui saluran perusahaan secara formal. Informasi slentingan lebih memperhatikan dengan apa yang dikatakan oleh anggota ketimbang atasannya.

#### **2.1.3.4 Faktor Penghambat Komunikasi**

Wursanto (2005) meringkas hambatan komunikasi terdiri dari tiga macam, yaitu:

1. Hambatan yang bersifat teknis
2. Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti :

- a. Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi
  - b. Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai
  - c. Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan
3. Hambatan semantik
  4. Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.
  5. Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti :
    - a. Pandangan yang sifatnya apriori
    - b. Prasangka yang didasarkan pada emosi
    - c. Suasana otoriter
    - d. Ketidakmauan untuk berubah
    - e. Sifat yang egosentris

#### **2.1.4 Tinjauan perusahaan**

Komunikasi dalam perusahaan tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu komunitas terjadi

salah pengertian antar satu anggota dengan anggota lainnya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Berikut hambatan komunikasi menurut Leonard R. S. dan George Strauss dalam Stoner James, A.F dan Charles.

1. Perbedaan persepsi

Setiap orang memiliki kemampuan yang tidak sama dalam hal mengerti sebuah pesan atau ungkapan. Perbedaan persepsi yang menjadi alasan mengapa terlibat konflik.

2. Budaya

Perbedaan budaya juga menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi, terlebih bila masing-masing pihak tidak mengerti bahasa yang dipergunakan.

3. Karakter Dasar

Karakter dasar manusia pada dasarnya ada 4, yaitu koleris, melankolis, plegmatis, dan sanguinis. Keempatnya memiliki karakter yang berserangan. Kolerasi adalah karakter kuat yang kadang suka menyinggung perasaan. Melankolis adalah karakter yang lembut dan perasaan. Sanguinis adalah karakter yang santai. Plegmatis adalah karakter yang suka mengalah. Perbedaan karakter ini yang menjadi hambatan komunikasi.

4. Kondisi

Kondisi saat berkomunikasi dengan lawan bicara juga menjadi penyebab kesalahpahaman terjadi. Bisa saja saat komunikasi antara dua

pihak sedang terjadi pihak pertama sedang dalam kondisi yang tidak enak. Akibatnya kondisi yang tidak enak tersebut mempengaruhi cara menangkap pesan dari lawan bicara sehingga terjadilah kesalahpahaman.

#### **2.1.4.1 Pimpinan perusahaan**

Dalam organisasi, pimpinan memiliki peran yang sangat penting demi kemajuan organisasi dimana pimpinan memegang kekuasaan penting dalam setiap pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh pimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam organisasi. Menurut Hasibuan (2011:157) pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan, sedangkan Menurut Kartono (2010:18) pimpinan adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

#### **2.1.4.2 PT Cilangkap Putra Sejati**

Pada Awal didirikan di Cilangkap pada tanggal 31 Agustus 2017 dengan memulai usaha untuk mengembangkan potensi bisnis di Cirata, khususnya yang berhubungan dengan pengadaan barang dan jasa. Selanjutnya Perusahaan bergerak untuk menjadi perusahaan pengadaan barang dan jasa di seluruh Jawa barat, dengan visi Menjadi perusahaan multi bisnis yang handal dan terpercaya, dan Menjaga

kualitas hasil pekerjaan jasa maupun barang dengan mutu dan kualitas yang baik. (sumber arsip PT Cilangkap Putra Sejati 2020)

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir peneliti yang dijadikan sebagai skema pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti akan mencoba menjelaskan pokok masalah penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini didasari pula pada kerangka pemikiran teoritis maupun praktis. Peneliti akan mengulas secara menyeluruh mengenai Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan di PT Cilangkap Putra Sejati Kabupaten Purwakarta Dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.

Seperti yang sudah peneliti uraikan pada bab sebelumnya, terkait urgensi pola komunikasi organisasi merupakan proses yang sangat penting dalam suatu perusahaan, dan proses ini mendukung kesuksesan dalam membangun visi misi perusahaan tersebut. Karena dalam proses komunikasi organisasi diatur bagaimana caranya pimpinan dan karyawan harus berkomunikasi dan mengemban tanggung jawab pekerjaannya.

Adapun kerangka pemikiran yang di buat oleh peneliti sebagai berikut :

### **Gambar 2. 2 Diagram Model Kerangka Pemikiran**



Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Sebagaimana dengan gambar kerangka pemikiran di atas, pada penelitian ini mengangkat tema Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan di PT Cilangkap Putra Sejati. Metode yang di gunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan dekskriptif.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penerapan teori dalam penelitian ini merupakan proses komunikasi agar mendapatkan gambaran tentang proses komunikasi primer dan non primer yang dilakukan oleh bapak Teguh Wibowo selaku direktur di PT Cilangkap Putra Sejati dalam memotivasi karyawannya sehingga terbentuklah Pola Komunikasi yang ada di PT Cilangkap Putra Sejati.

Selain proses komunikasi peneliti juga akan mendalami lebih dalam tentang hambatan komunikasi yang ada pada proses komunikasi yang ada di PT Cilangkap Putra Sejati agar bisa memberikan solusi terhadap hambatan yang ada seperti terjadinya *noise* dalam proses absensi karyawan dan pada proses terjadinya di perusahaan tersebut.