

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Untuk materi pendukung seperti yang telah diungkapkan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan peninjauan lebih awal terhadap penelitian pustaka yang ada seperti skripsi, jurnal serta karya tulis ilmiah. dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi terhadap tema yang akan diteliti, guna mendukung penelitian yang akan dilakukan serta untuk mengetahui keaslian hasil penelitian peneliti sendiri. Hasil penelitian tersebut antara lain:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Riri Ridwan. Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia. 2018	pola Komunikasi Organisasi Tiger Association Bandung (TAB) (studi deskriptif mengenai pola komunikasi organisasi tiger association bandung (tab) dalam mempertahankan solidaritas antar anggotanya)	Metode Penelitian Kualitatif dengan Megguna kan Studi Deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi dalam Tiger Association Bandung mencakup dari Proses Komunikasi, Peranan Komunikasi dan Hambatan Komunikasi yang bila digambarkan akan membentuk pola komunikasi rantai.	Dalam Penelitian terdahulu hanya fokus mengenai solidaritas sedangkan peneliti fokus pada kualitas kerja.
2	Asri Lucky Lestari Universitas Komputer Indonesia Bandung. 2017	Pola Komunikasi Organisasi Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat (Studi Dekriptif Mengenai Pola Komunikasi Organisasi Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat	Metode Penelitian Kualitatif dengan Megguna kan studi Deskriptif	Hasil penelitian ini memperlihatkan pola komunikasi pada Divisi Pemberitaan belum sepenuhnya terjalin hubungan baik diantara karyawan Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat, hal tersebut terlihat dari model jaringan komunikasi yang menyerupai model huruf Y yang dianggap	Dalam Penelitian terdahulu fokus utama nya adalah dalam menjalin hubungan baik antar karyawan, sedangkan peneliti meneliti mengenai pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Dalam Menjalin Hubungan Baik Diantara Karyawan Pada Divisi Pemberitaan TVRI Jawa Barat di Kota Bandung)		paling tepat dalam menggambarkan pola komunikasi organisasi	
3	Wahyuni HR UIN Alauddin Makkasar 2014	Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PR. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep	Metode Pendekatan Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen	Dalam penelitian terdahulu fokus utama yang di tekankan adalah bagaimana membangun kepuasan kerja sedangkan peneliti fokus utamanya adalah proses komunikasi, hambatan dan kualitas kerja

(Sumber : Peneliti, 2022)

2.2. Tinjauan Pustaka

2.2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi

2.2.1.1. Definisi Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia akan selalu berkomunikasi karena itu adalah hal mendasar bagi manusia dalam menjalani kehidupannya komunikasi berasal dari bahasa Inggris "*Communication*" dan dari bahasa Latin "*communicatio*" yang bersumber dari kata "*communis*" memiliki arti "membangun kebersamaan dan keharmonisan antara dua orang atau lebih",

"Komunikasi merupakan aktivitas yang akan selalu kita pakai sehari – hari demi menjaga hubungan antar manusia. Karena itu Komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan kita. Mengapa komunikasi diperlukan karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup secara individu".(Rismawaty et al., 2014, p. 65)

Berbicara mengenai pengertian komunikasi, sebenarnya tidak ada pengertian yang benar atau salah, definisi mengenai komunikasi harus juga dilihat dari manfaatnya untuk menjelaskan fenomena yang sudah di definisikan lalu di evaluasi.

pengertian tentang komunikasi terkadang pengertiannya terlalu kecil seperti contohnya seperti komunikasi adalah “Penyampaian Pesan”. ataupun terlalu luas, seperti “komunikasi adalah proses interaksi antara dua makhluk”, sehingga pelaku komunikasi tersebut dapat termasuk hewan, tumbuhan, bahkan makhluk tak kasat mata.

“Sebagaimana dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot Kenneth K. juga oleh Soreno dan Edward M. Bodaken, setidaknya ada tiga pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah (linier), komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi” .(Rismawaty et al., 2014, p. 66)

bahwa banyak ahli telah mendefinisikan komunikasi. Antara satu dengan lainnya memiliki perbedaan, hal ini karena sudut pandang yang mereka pergunakan juga sedikit berbeda. Beberapa definisi komunikasi menurut para ahli (Rismawaty et al., 2014):

1. Carl Hovland, Janis & Kelly

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (Komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata – kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak).

2. Harold Lasswell

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan “siapa”, mengatakan “apa”, dengan saluran “apa”. “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa” (*who says what in which channel to whom and with what effect*)

3. Barnlund

Komunikasi timbul di dorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk memastikan rasa ketidak pastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.

4. Weaver

Komunikasi adalah seluruh prosedur yang melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.

Dari berbagai definisi tentang ilmu komunikasi tersebut di atas, terlihat bahwa para ahli memberikan definisinya sesuai dengan sudut pandangnya dalam melihat komunikasi. Masing – masing memberikan penekanan arti, ruang lingkup, dan konteks yang berbeda. (Rismawaty et al., 2014, pp. 67–68)

2.2.1.2 Unsur - Unsur Komunikasi

Komunikasi dapat di definisikan sebagai penyampaian pesan antar manusia, Kegiatan dalam berkomunikasi menghabiskan mayoritas waktu hidup manusia.

Karena komunikasi merupakan suatu hal yang tidak bisa ditinggalkan dan apabila ada suatu informasi maka harus disampaikan maka dari itu komunikasi sangat penting dalam kehidupan, namun dalam praktiknya walaupun komunikasi merupakan rutinitas sehari-hari dan tidak akan pernah bisa

ditinggalkan, masih saja terjadi kegagalan dalam prosesnya. Kegagalan ini disebabkan adanya *noise* atau gangguan yang menyebabkan kegagalan proses transfer pesan/informasi dari komunikator ke komunikan. (Solihat et al., 2014)

Adapun unsur – unsur dalam berkomunikasi ada tujuh yaitu :

Cangara dalam (Solihat et al., 2014)

1. Sumber

komunikasi terjadi diawali oleh pengirim sebagai sumber pesan dalam apabila kita kaitkan dengan suatu organisasi/perusahaan dapat berupa pegawai biasa, manajer, atau pihak luar yang memberikan gagasan/kepentingan, karena adanya informasi dan bertujuan mengadakan komunikasi guna mencapai suatu kesepakatan dengan apa yang ingin disampaikan, pengirim dalam hal ini telah menentukan makna apa yang akan disampaikannya agar apa yang akan disampaikan itu dapat tersusun dengan baik, maka pengirim pesan perlu menyusun sebuah rencana yang berisi makna utama apa yang nantinya akan disampaikan.

2. Pesan

Pesan adalah sesuatu yang ingin disampaikan pengirim kepada penerima pesan, Pesan juga dapat disampaikan secara langsung (tatap muka) atau pun melewati media sebagai perantara agar informasi yang ingin disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

3. Media

Media adalah alat yang digunakan pengirim pesan kepada penerima pesan dalam komunikasi bisa saja kita mengirim pesan secara langsung tetapi apabila tidak bisa secara langsung dibutuhkan lah media atau perantara seperti hp dan didalam hp zaman sekarang sudah sangat canggih fitur – fitur nya bisa menelpon lewat whatsapp, mengirim dokumen/gambar lewat whatsapp, bahkan sekarang bisa bertatap secara tidak langsung melalui videocall whatsapp atau pun Zoom meeting/ google meeting.

4. Penerima

Penerima adalah sasaran penyampaian pesan oleh komunikator. Komunikan tersebut bisa berupa perorangan, kelompok, bahkan negara. Penerima merupakan elemen penting dalam proses komunikasi, karena menjadi sasaran dari komunikasi. Apabila pesan tidak diterima komunikator, akan timbul permasalahan diakibatkan pesan tersebut tidak diterima seperti adanya perubahan, entah dari komunikator, pesan, atau media.

5. Efek

Efek atau pengaruh adalah perbedaan dengan apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Dalam komunikasi selalu ada efek atau dampak atas pesan yang telah di terima baik diterima oleh satu orang atau pun kelompok, baik itu menghasilkan efek yang baik atau pun tidak tergantung dari pesan yang telah di sampaikan.

6. Umpan Balik

umpan balik adalah tanggapan penerima yang memungkinkan sender untuk menanyakan apakah pesan telah diterima dan menghasilkan tanggapan yang dimaksudkan.

Bagi Pemimpin, umpan balik komunikasi ini mungkin datang dari berbagai macam cara dalam situasi tatap muka umpan balik bisa terjadi secara langsung melalui tanda-tanda atau sandi.

Dengan diberikannya suatu kepada pengirim (sender), pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinter-pretasikan sama oleh si penerima, berarti komunikasi tersebut efektif.

7. Lingkungan

Lingkungan atau situasi merupakan faktor penentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi Faktor ini dapat digolongkan dalam empat macam yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan lingkungan dimensi waktu.

Model komunikasi di atas menjelaskan bahwa faktor faktor tersebut merupakan kunci komunikasi yang efektif dan penghubung harus mencari tahu target audiens yang bisa dijadikan target dan jawaban apa yang di inginkan. komunikator juga harus terampil mengolah suatu pesan sehingga informasi yang diinginkan bisa dapat diterima dengan tepat sasaran.

2.2.1.3 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi dibagi menjadi empat bagian. Fungsi-fungsi suatu peristiwa komunikasi (*communication event*) yang dimana fungsi ini juga berkaitan dengan fungsi-fungsi lainnya, meskipun terdapat suatu fungsi dominan.

Fungsi Komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy sebagaimana dikutip pada buku interpersonal skill adalah sebagai berikut (Solihat et al., 2014):

1. *Public Information*

Ketika diberi tugas untuk memberitahu suatu informasi pengirim pesan wajib memberitahukan kepada penerima pesan bisa jadi antar individu ataupun suatu kelompok atau masyarakat.

Perilaku menerima informasi merupakan perilaku kehidupan masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman dan tentram. Informasi yang akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk menjadi acuan dalam pembuatan keputusan.

Informasi dapat di pelajari 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. *Public Education*

komunikasi dapat juga memberikan berbagai informasi dengan tujuan penerima informasi menjadi lebih baik, lebih maju, dan lebih berkembang wawasannya.

Kegiatan tersebut dapat diartikan memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan khalayak umum dengan tatanan komunikasi massa. Sedangkan kegiatan mendidik khalayak umum dalam arti yang mudah diterima adalah memberikan berbagai informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai tatanan komunikasi kelompok pada suatu pertemuan, dalam kelas, dan sebagainya.

3. *Public Persuasion*

Suatu bentuk komunikasi yang dapat mempengaruhi masyarakat kegiatan ini dapat memberikan berbagai informasi pada masyarakat dan dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan.

Misalnya untuk 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. *Public Entertainment*

Ada berbagai cara dalam penyampaian informasi saat ini salah satunya adalah dengan hiburan masyarakat. Hiburan masyarakat dinilai bisa memberikan suatu informasi didalamnya tidak hanya melalui kata – kata saja tetapi dengan perilaku yang mempunyai makna dalam menginformasikan suatu pesan.

2.2.1.4. Tujuan Komunikasi

Dalam berkomunikasi dengan seseorang, kita pasti memiliki tujuan mengapa kita harus menyampaikan informasi tersebut, akan tetapi ketika kita menyampaikan informasi tersebut apakah akan tersampaikan dengan baik atau tidak ada pun empat tujuan dalam berkomunikasi (Effendy, 2003) :

1. Mengubah Sikap (*To Change The Attitude*)

Komunikasi ada karena ingin mempengaruhi seseorang setelah kita memberikan informasi tersebut kepada lawan bicara kita dan menyampaikan apa yang telah disampaikan maka tahap selanjutnya adalah apakah orang tersebut akan terpengaruh atau tidak dengan apa yang kita sampaikan. Komunikasi diharapkan dapat merubah sikap seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikannya.

2. Mengubah Opini / Pendapat / Pandangan (*To Change The Opinion*)

Komunikasi bertujuan agar dapat merubah pendapat atau opini seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengirim pesan. Seperti pengertian dari communication yaitu common yang bilang di definisikan dalam bahasa Indonesia artinya “sama” maka kita dapat melihat dengan jelas bahwa komunikasi memang memiliki tujuannya yaitu mencapai suatu kesamaan dalam hal pendapat atau opini.

3. Mengubah Perilaku (*To Change The Behavior*)

Setelah mendapatkan informasi, tujuan dari komunikasi adalah agar Penerima informasi dapat berperilaku sesuai dengan perilaku/perintah yang diberikan atau dengan kata lain berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh si pemberi informasi.

4. Mengubah Masyarakat (To Change The Society)

Dalam poin sebelumnya, perubahan perilaku yang diharapkan lebih kepada individu atau perorangan, pada poin ini perubahan yang dititik beratkan pada suatu kelompok manusia yang lebih luas jangkauannya. Sehingga perubahan yang terjadi sifatnya secara masal.

2.2.1.5. Proses Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses pernyataan ini tentu saja merupakan komponen penting dari semua aktivitas yang berhubungan dengan komunikasi, karena setiap proses ada tahapan – tahapannya dan memiliki sejumlah tahapan yang berbeda.

Setidaknya, beberapa komponen komunikasi diperlukan untuk penyelesaian setiap proses komunikasi jika kita melihat dari paradigma Lasswell, maka setidaknya ada lima komponen komunikasi yang berbeda komponen-komponen tersebut adalah komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan dampak.

Setiap peristiwa komunikasi yang terjadi bisa menjadi bagian dari tahapan – tahapan khusus dari setiap peristiwa komunikasi yang terjadi namun dalam arti yang lebih umum Laswell membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yakni komunikasi primer dan sekunder.

A. Proses Komunikasi Primer

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 pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (*gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan seperti disinggung di muka komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan.

Dengan kata lain, komunikasi adalah proses membuat pesan yang setara bagi komunikator dan komunikan prosesnya sebagai berikut :

pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan kepada komunikan ini berarti komunikator memformulasikan pikiran atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian giliran komunikan untuk menterjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator.

Ini berarti ia menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertian. Yang penting dalam proses penyandian (*coding*) adalah komunikator dapat menyandi dan komunikan dapat menterjemahkan sandi tersebut (terdapat kesamaan makna).

B. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang individu kepada individu lainnya 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 cukup

jauh ataupun jumlahnya banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Pada umumnya kalau kita berbicara dikalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan diatas. Jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai media komunikasi. Hal ini disebabkan oleh bahasa sebagai lambang (*symbol*) serta isi (*content*) yakni, pikiran dan atau perasaan yang dibawanya menjadi totalitas pesan (*message*), yang tampak tak dapat dipisahkan.

Tidak seperti media dalam bentuk surat, telepon, radio, dan lain lainnya. Yang jelas tidak selalu dipergunakan. Tampaknya seolah-olah orang tak mungkin berkomunikasi tanpa bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa surat, atau telepon, atau televisi, dan sebagainya.

2.2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut pace dan Faules yang sudah di alih bahasakan oleh Mulyana mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. (Pace & Faules, 2010)

Komunikasi memiliki peran dalam kehidupan sehari – sehari maupun dalam sebuah organisasi. Komunikasi organisasi akan selalu terjadi setidaknya-tidaknya satu orang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu pesan.

Karena dalam komunikasi organisasi kita akan selalu berkomunikasi antar sesama anggota, analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan.

Sistem tersebut menyangkut pertunjukan dan penafsiran pesan di antara lusinan atau bahkan ratusan individu pada saat yang sama yang memiliki jenis hubungan berlainan yang menghubungkan mereka. Dalam komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi-posisi) yang berada dalam organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan.

Komunikasi organisasi juga merupakan suatu proses komunikasi di dalam latar kepentingan organisasi. Organisasi adalah kegiatan-kegiatan sejumlah orang yang di koordinasi ke arah pencapaian tujuan bersama, yang merupakan kekuatan sosial yang khas dari masyarakat. (Hardjana, 2019)

2.2.1.2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersil maupun sosial, yang dimana terdapat aktivitas komunikasi melibatkan empat fungsi komunikasi organisasi.

Menurut Sasa Djuarsa Sendjaja dalam buku Teori Komunikasi yaitu (Sendjaja, 2004):

1. Fungsi Informatif

Organisasi dilihat sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing system*) di mana seluruh anggota organisasi berharap bisa memperoleh

informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Dengan informasi yang didapatkan, anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ada pada suatu organisasi. Pada semua organisasi terdapat dua hal yang berpengaruh kepada fungsi ini. Pertama, atasan (manajemen) yang punya kewenangan untuk mengendalikan seluruh informasi yang disampaikan. Kedua, terkait dengan pesan (*message*). Artinya, pesan - pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja di mana bawahan memerlukan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, banyak pegawai yang mempunyai jabatan lebih tinggi lebih memilih mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah, karena sebuah pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar.

2.2.1.3. Hubungan Dalam Organisasi

Salah satu ciri dari komunikasi organisasi yang paling nyata adalah hubungan menurut ahli yaitu Goldhaber dalam buku Komunikasi Organisasi yang telah di alih bahasakan mendefinisikan organisasi sebagai sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung. (Pace & Faules, 2010)

Saling ketergantungan adalah hubungan di mana dua atau lebih entitas mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perilaku yang lain. Jabatan dan tugas yang

dialokasikan dalam suatu organisasi dalam rangka membangun jaringan komunikasi dapat membantu membentuk struktur dan karakter hubungan interpersonal yang ada di dalam perusahaan tersebut. Dalam ranah komunikasi, terdapat keterkaitan antara hal-hal berikut:

1. Ikatan dan koneksi pribadi dan sosial
2. Hubungan berdasarkan posisi
3. Hirarki atasan dan bawahan
4. Perkembangan acara yang teratur

Dari apa yang telah dijelaskan sejauh ini dapat ditarik kesimpulan berikut: hubungan di dalam organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan organisasi.

2.2.1.4. Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Kegagalan dalam berkomunikasi sering terjadi karena ada hambatan dalam proses komunikasi. Termasuk komunikasi dalam organisasi tidak selalu berjalan semudah yang diinginkan atau diantisipasi.

Ketika dua anggota organisasi berkomunikasi satu sama lain atau ketika atasan dan bawahan melakukannya, tidak jarang terjadi kebingungan mengenai makna pesan yang disampaikan dari satu ke yang lain.

Menurut Dimbebley dan Burton hambatan komunikasi ini kemudian dibedakan menjadi hambatan Teknis , semantik dan hambatan Psikologi . (Lestari, 2020)

a) Hambatan Teknis

Hambatan tersebut terjadi karena adanya keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi apabila di lihat dari sisi teknologi, maka hambatan ini akan semakin berkurang seiring dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat di andalkan dan efisien sebagai media komunikasi, adapun hambatan teknis meliputi :

1. Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas.
2. Kurangnya informasi atau penjelasan.
3. Pemilihan media yang kurang tepat.

b) Hambatan Semantik

”Hambatan semantik terjadi ketika proses penyampaian suatu informasi atau ide yang kurang efektif. Faktor utamanya adalah pemahaman bahasa dan istilah tertentu serta kata - kata yang dipergunakan dalam komunikasi terkadang mempunyai arti yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima pesan”.(Wijaya, 2017)

Misalnya adanya perbedaan bahasa (bahasa daerah, nasional maupun internasional) serta adanya istilah – istilah yang hanya berlaku pada bidang – bidang tertentu saja, misalnya bidang bisnis, industri, kedokteran dan lain sebagainya.

c) Hambatan Psikologis

Hambatan Perilaku terjadi karena adanya perbedaan pendapat antar individu, faktor emosi dan prasangka pribadi seperti perspsi, bisa berkomunikasi dengan baik atau susah dalam menyampaikan suatu informasi.

2.2.1.5. Pola Komunikasi Organisasi

pola dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Istilah "sistem" mengacu pada kumpulan komponen yang bekerja bersama sedemikian rupa untuk menghasilkan hasil yang sangat memuaskan. Yang dimaksud dengan "pola komunikasi" di sini adalah suatu cara penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dalam upaya membujuk komunikan untuk mengubah pendapatnya guna memperoleh pandangan baru.

Pola Komunikasi adalah interaksi antara dua atau lebih individu di mana mereka mengirim dan menerima pesan dengan cara yang sesuai agar pesan yang dimaksud dapat dipahami dapat ditafsirkan sebagai pola komunikasi. Artinya bahwa komunikasi tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi, yang ditujukan kepada mereka yang mengirim dan menerima pesan, pola komunikasi dan kegiatan.

”Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang membentuk jaringan dinamakan pola komunikasi. Suatu pola komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Bentuk struktur dan pola itu pun juga akan berbeda-beda.”(Masmuh, 2008)

Pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Pengertian pola disini adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan

pesan dari satu orang ke orang lain. Peranan individu dalam organisasi di tentukan oleh hubungan antara satu individu dengan individu lainnya.

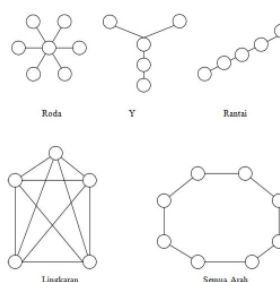
Tantangan utama dalam mengidentifikasi pola komunikasi organisasi adalah proses yang terkait dengan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi dapat membantu menentukan iklim dan moral organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi jaringan komunikasi.

Tantangan dalam menentukan model komunikasi organisasi adalah bagaimana informasi di komunikasikan dan diterima dari semua bagian organisasi oleh semua. Pola komunikasi organisasi adalah bagaimana informasi diteruskan ke dan diterima dari berbagai bagian organisasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi yang berlangsung sesuai struktur aliran pesan,yang dimana menurut Joseph A. Davito, Pola Komunikasi organisasi terjadi kedalam lima jenis: bentuk roda, Y, lingkaran, rantai (Muhammad, 2015)

Gambar 2.1

Pola Komunikasi Organisasi



Sumber:

<http://www.konsultanpsikologijakarta.com/wp-content/uploads/2019/08/struktur-komunikasi-dalam-organisasi.jpg>

a) Pola roda (*Wheel*)

Merupakan komunikasi dengan dua saluran, di mana setiap pegawai akan mengirim dan menerima pesan ke pusat komunikasi, dan pusat komunikasi akan menerima serta mendistribusikan informasi yang diterimanya.

Pada contoh bentuk roda ini, atasan biasanya merupakan sumber komunikasi, ia dapat mengirimkan informasi ke semua bawahannya masing-masing, masing-masing bawahan dapat mengirim pesan jaringan yang menggambarkan situasi di mana kedua anggota pada bagian ujung rantai hanya dapat berkomunikasi dengan orang di antara mereka dan orang yang berada di pusat. Dengan demikian, kedua orang yang berada di tengah-tengah menyampaikan informasi ke atas.

Pola roda mempunyai pemimpin yang jelas, ialah yang letaknya di pusat orang tersebut ialah salah satunya yang bisa mengirim serta menerima pesan dari seluruh anggota.

Oleh sebab itu, bila seseorang anggota mau berbicara dengan anggota lain, maka pesannya wajib di informasikan lewat pemimpinnya. Terdapat seseorang pemimpin yang jadi fokus. Dia bisa berhubungan dengan segala anggota kelompok, namun tiap anggota kelompok cuma bisa berhubungan dengan pemimpinnya.

Jadi, pemimpin selaku komunikator serta anggota kelompok selaku komunikasikan yang bisa melaksanakan feedback pada pemimpinnya tetapi tidak bisa berhubungan dengan sesama anggota kelompoknya sebab yang jadi fokus cuma pemimpin tersebut.

Pola komunikasi tersebut jelas mempunyai dampak terhadap organisasi. Jaringan komunikasi yang desentralisasi seperti yang diilustrasikan dengan bentuk

roda dan rantai boleh jadi cocok untuk menghimpun informasi guna menanggulangi masalah-masalah rutin.

Untuk menghindari komunikasi yang tidak diperlukan, figur sentral juga memiliki kesempatan besar untuk mempengaruhi yang lain dan untuk mempraktikkan keorganisasian. Jaringan komunikasi mempunyai karakteristik lain, yang biasanya disebut dengan pola atau bentuk. Pola atau bentuk jaringan ini mempengaruhi kinerja organisasi.

Sentralisasi menunjukkan pada tingkat di mana suatu kelompok berputar di sekitar satu orang. Posisi yang paling sentral adalah seseorang yang berinteraksi dengan semua atau sebagian besar anggota organisasi.

Pola atau struktur komunikasi sentralisasi akan efisien untuk tugas bersifat kompleks. Seorang individu pada saat-saat tertentu hanya dapat menangani sejumlah informasi tertentu, dan dalam tugas-tugas yang kompleks seseorang akan kelebihan informasi, yang disebut dengan kejenuhan informasi. Ke atas tersebut, namun tidak dapat mengirim dan menerima pesan langsung dari pegawai yang memiliki jabatan lebih kecil.

b) Pola Y

Merupakan pola komunikasi yang sangat rumit dan juga memiliki masalah komunikasi yang sama seperti yang terjadi dalam pola komunikasi lingkaran dan rantai. Tiga orang anggota dapat berhubungan dengan orang di sampingnya seperti pada pola rantai, tetapi ada dua orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang yang berada disamping orang tersebut.

c) Pola Rantai

Merupakan pola komunikasi yang memiliki permasalahan yang sama dengan pola komunikasi lingkaran. Dalam pola komunikasi rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin sering kali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga, pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

d) Pola lingkaran

Pada pola ini, semua anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya, masing – masing dari para anggota mempunyai kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompoknya, namun tidak ada ketua yang jelas

e) Pola Semua Arah

Pada Pola ini merupakan gabungan dan pengembangan dari pola lingkaran karena terjadinya interaksi timbal balik antara anggota komunikasi tanpa mengenal siapa yang menjadi pusat/ketua

2.2.3. Tinjauan Tentang Kualitas Kerja

Perusahaan yang baik harus mampu mengukur setiap Kualitas kerja yang di berikan pegawai untuk perusahaan, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan perusahaan dapat tercapai atau tidak.

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna, tergantung pada tujuan dan penggunaannya. Menurut Lupiyoadi dan hamdani yang peneliti kutip dari buku yang berjudul Manajemen Pemasaran mengemukakan mengemukakan bahwa kualitas kerja ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi.

”Kualitas kerja seseorang tidak selalu berada dalam kondisi baik hal tersebut bisa saja di pengaruhi oleh pemimpin perusahaan atau pun lingkungan sekitar di tempat pegawai tersebut bekerja.” (M.T & Daryanto, 2017, p. 109)

Sementara menurut Marcana dalam Rao menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

2.2.3.1. Faktor – Faktor Kualitas Kerja

Menurut ahli yaitu Gary Dessler , adalah untuk meningkatkan kualitas kerja Pegawai jika Pegawai tersebut mampu memenuhi persyaratan/pekerjaan penting yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai tersebut.

Adapun menurut Dessler bahwa kualitas pekerjaan dapat dinilai berdasarkan kemampuan yang di berikan oleh Pegawai, seperti berikut ini:

- a) Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
- b) Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
- c) Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.
- d) Menggunakan jam kerja secara produktif.

Menurut Gibson mengemukakan pendapatnya bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu(Cokroaminoto, 2007) :

- a. Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

- b. Faktor psikologis, meliputi : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- c. Faktor organisasi, meliputi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (*reward system*).”

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, diantaranya yaitu faktor individu (kemampuan, keterampilan, dan pengalaman kerja), faktor psikologis (persepsi, peran, dan kepuasan kerja), dan faktor organisasi (struktur dan desain pekerjaan).

2.2.3.2. Indikator Kualitas Kerja

Peningkatan kualitas suatu organisasi harus didukung dengan standar atau ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi tersebut mempunyai kinerja baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut T.R. Mitchell dalam Dewi K. Soedarsono yang peneliti kuti mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut (Soedarsono, 2014, p. 86):

- a) *Quality of Work* (kualitas pekerjaan) :

yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.

- b) *Promptness* (kecepatan/ketepatan)

menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

- c) *Initiative* (inisiatif)

menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk

menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang. *Capability* (kemampuan)

potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.

d) *Communication* (komunikasi)

kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.”

Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Raja (2014), indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu:

a) Potensi Diri :

merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.

b) Hasil Kerja Optimal

merupakan hasil yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja.

c) Proses Kerja

merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini.

d) Antusiasme

merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai peduli terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.”

Dari berbagai kriteria di atas, menunjukkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing pegawai dalam suatu organisasi. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir peneliti yang dijadikan sebagai skema pemikiran yang melatarbelakangi 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.

Dalam penelitian ini peneliti fokus kepada Proses Komunikasi dan Hambatan dalam berkomunikasi

Adapun teori dan pemikiran yang memberikan arahan kepada Peneliti dalam memahami Penelitian mengenai Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.

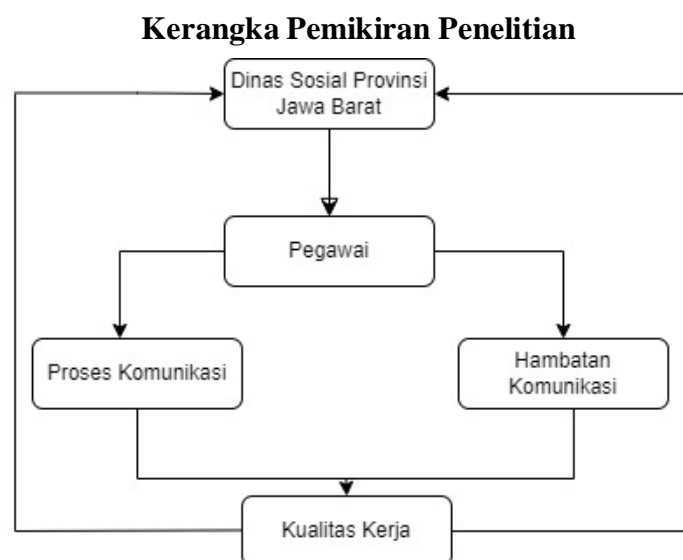
Proses Komunikasi dalam suatu perusahaan ataupun organisasi sangat penting karena dimana ada proses komunikasi didalam nya ,dan ketika kita menyampaikan suatu informasi kita harus mengetahui kepada siapa informasi itu akan disampaikan Peneliti mengambil teori mengenai alur yang dimana di dalam nya ada Primer dan Sekunder

Adapun Hambatan dalam Berkomunikasi yang dimana Kegagalan dalam berkomunikasi sering terjadi karena ada hambatan dalam proses komunikasi. Termasuk komunikasi dalam organisasi tidak selalu berjalan semudah yang diinginkan atau diantisipasi. Terdapat tiga hambatan yang menjadi subjek fokus dalam penelitian ini, tiga hambatan tersebut adalah :

1. Hambatan Teknis
2. Hambatan Semantis
3. Hambatan Psikologis

Dari pengertian tersebut terdapatlah kerangka pemikiran yang akan peneliti teliti yaitu Proses Komunikasi dalam komunikasi organisasi dan Hambatan dalam komunikasi organisasi yang dimana apakah itu semua mempengaruhi kualitas kerja.

Gambar 2.2



(Sumber: Peneliti, 2023)