

BAB II

TINJAUN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjaun Pustaka

Bagian sub bab ini Peneliti akan membahas TinjaunPustakan, mencari teori-teori yang berhubungan dengan Penelitian ini, banyak penelitian yang lain juga membahas hal yang sama, tetapi dalam penelitian ini tempat, objek penelitannya berbeda, walaupun temanya sama, dalam penelitian ini yang mengkaji pola komunikasi organisasi pada persatuan pensiunan dan bagaimana hal ini dapat meningkatkan kinerja Anggota di P2TEL. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang pola komunikasi organisasi pada (Persatuan Pensiunan Telkom) P2TEL Bandung dalam meningkatkan kinerja Anggota di Kota Bandung.

2.1.1 Tinjaun Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melakukan Tinjaun penelitian Terdahulu, melihat penelitian yang terdahulu, penelitian yang sudah ada atau sejenis yang terkait dengan penelitian ini. Dengan melihat peneltian terdahulu, peneliti mempunyai referensi yang akan mendukung dalam penelitian ini.

Sementara itu, Anggota di P2TEL memiliki pengalaman dan pengetahuan

yang berharga yang dapat memberikan kontribusi besar terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, dalam penelitian ini akan di bahas Bagaimana Pola Komunikasi yang terjadi di P2TEL, bagaimana Organisasinya, bagaimana Pimpinannya dalam Meningkatkan Kinerja anggotanya. Maka daripada itu Butuhnya Penelitian terdahulu untuk menambah kualitas dari penelitian ini, dan mempunyai banyak referensi penelitian terdahulu, akan memudahkan dalam penelitian ini, berikut tabel Penelitian terdahulu 2.1 sebagai Berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Jurnal International, Communication Pattern of Trainee (A Phenomenological Study on Form and Style of Communication Trainer as the Training Motivator in the City of Bandung	Jurnal Ineternasional 2016	Rismawaty (Dosen Unikom)	Penelitian ini menggunakan metodologi fenomenologi dengan paradigma konstruktivisme dengan teknik analisis interpretative	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa bentuk komunikasi pelatihan dalam konteks pelatihan pendidikan dapat dikelompokkan menjadi komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok serta komunikasi inspirasional Untuk gaya komunikasi, gaya yang digunakan oleh pelatih adalah gaya yang atraktif,	Dalam Penelitian ini Gaya Komunikasi, Pimpinan Organisasi, dengan anggota orgnisasi.

					artikulatif, dan gaya yang disesuaikan dengan preferensi peserta dalam belajar, seperti gaya belajar visual, auditori, kinestetik, paralanguage, dan bahasa tubuh, serta gaya yang menggunakan teori otak kiri yang mempengaruhi peserta secara tidak langsung.	
2	Kepemimpinan Dan Gaya Komunikasi: Sebuah Telaah Pustaka Pada Teori Kepemimpinan Dan Gaya Komunikasi Seseorang Dalam Suatu Organisasi	Jurnal	Manap Solihat	Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif.	Berbagai elemen kepemimpinan dan gaya komunikasi akan mengintegrasikan konsep dan aplikasi yang bertujuan untuk membuat kepemimpinan yang efektif (effective leadership), dan kepemimpinan yang efektif (effective leadership), dan	Dalam penelitian ini akan mencari gaya pemimpin dan, pola seperti apa yang di gunakan dalam meingkatkan pekerjaan anggota Organisasi

					komunikasi yang efektif (effective communication) melalui perubahan yang berfokus pada gaya komunikasi.	
3	Pola Komunikasi Divisi Produksi Pt. Trimas Sarana Garment Industry Di Kabupaten Bandung	Atlantis Pres Jurnal (ICOBEST 2018)	Inggar Prayoga	Metode Fenomenologi dengan Pendekatan Kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kegiatan Jaulah, peran masing-masing anggota terbagi menjadi dua kelompok. Kelompok pertama, mereka yang berada di dalam masjid dengan pembagian peran yaitu Mudzakkir, Muqarrar dan Istiqbal. Sedangkan kelompok kedua, mereka yang berada di luar masjid dan mengunjungi masyarakat sekitar masjid dengan pembagian peran yaitu Amir, Dalil, Mutakallim, dan	Dalam Penelitian ini, Juga di cari Pola-Pola Komunikasinya, dan apa saja Pola Komunikasi yang di gunakan, dan apakah mana yang efektif, dan apakah saling mendukung satu sama lain.

					<p>Makmur. Masing-masing peran tersebut memiliki tugas yang berbeda dengan tujuan mengajak masyarakat untuk shalat khususnya bagi kaum laki-laki, sehingga mereka mampu melaksanakan shalat di masjid.</p>	
4	<p>Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar</p>	<p>Skripsi 2020</p>	<p>Indriyanti</p>	<p>Jenis penelitian kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari berbagai data lapangan yang dikumpul secara objektif.</p>	<p>Hasil Penelitian ini Pola komunikasi di Kantor Camat Tallo meliputi Pola Lingkaran, Pola Roda, dan Pola Y dengan Pola Lingkaran digunakan saat rapat koordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Faktor pendukung adalah hubungan personal, media komunikasi, waktu, dan fasilitas, sedangkan faktor penghambat termasuk hirarki dalam</p>	<p>Penelitian Indriyanti membahas bagaimana Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Tallo Kota Makassar dan apa saja faktor pendukung dan penghambat didalam. Sedangkan di Penelitian ini prosesnya yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk tujuan yang disebutkan akan menitikberatkan pada pemahaman yang lebih mendalam tentang pola komunikasi yang digunakan di dalam</p>

						organisasi P2TEL Bandung. Dalam hal ini, penelitian akan lebih memperhatikan konteks sosial, budaya, dan nilai yang mendasari pola komunikasi tersebut.
5	<p>Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Itam Kabupaten Kutai Barat</p> <p>(eJournal Ilmu Komunikasi)</p>	Jurnal 2022	Dwi Indah Astuti dkk	Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik analisis dari Miles dan Huberman.	Penerapan komunikasi dari atas ke bawah terlihat dalam penyebaran informasi kebutuhan pegawai kantor kecamatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pada komunikasi dari bawah ke atas diterapkan dalam penyampaian hasil pekerjaan para pegawai. Namun, terdapat kendala yang sering terjadi yakni waktu bertemu yang tidak tepat sehingga menyebabkan terhambatnya penyelesaian pekerjaan. Pelaksanaan komunikasi	Penelitian Dwi indah, ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram dalam meningkatkan kualitas pada pelayanannya. Sedangkan Penelitian ini Menjelaskan Pola Komunikasi seperti apa yang mempengaruhi Anggota Pensiunan yang masih bekerja, tetap semangat bekerja Walaupun sudah Pensiunan.

					horizontal terlihat pada pelaksanaan pekerjaan, koordinasi, rapat, diskusi di kantor Kecamatan Long Iram. Pada komunikasi diagonal diterapkan dalam diskusi pekerjaan antar satu divisi dengan divisi lain.	
6	Pola Komunikasi Organisasi Pdi Perjuangan Dalam Proses Kaderisasi Di Dpc Kabupaten Sidoarjo (Jurnal SCRIPTURA)	Jurnal 2018	Ni Kadek Defvin Setyawati, dkk	Penelitian dilakukan dengan metode fenomenologi kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan DPC Kabupaten Sidoarjo melakukan tiga pola komunikasi organisasi yaitu, pola komunikasi formal, pola komunikasi informal dan pola komunikasi socialization mechanism.	Dalam Penelitian Ni Kadek, Devin Setyawati, mencari seberapa Efektif kaderisasi dengan Pola Komu Komunikasi yang terhambat, seperti usia, fisik tidak memungkinan. Sedangkan Penelitian ini Ingin mencari seberapa efektif Pola Komunikasi, dengan keterbatasan usia yang sudah pensiunan.
7	Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja	2017 Jurnal	Gracia Febrina lumentut. Julia T. Pantow	Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif sebagai	Hasil penelitian ini menemukan tiga poin penting terkait pola komunikasi di LPM Inovasi	Dalam Penelitian ini Gracia Febrina Mencari Bagaimana komunikasi

	<p>Anggota Di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat (e-Jurnal Akta diurnal)</p>		<p>Grace J. Waleleng</p>	<p>prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif</p>	<p>Unsrat. Pertama, pemimpin memberikan pemahaman tugas dan motivasi kepada anggota. Kedua, pemimpin menciptakan hubungan baik melalui komunikasi antar personal. Ketiga, pemimpin berupaya menyelesaikan tugas tepat waktu meskipun ada kendala dana.</p>	<p>pemimpin organisasi dalam aspek orientasi kerja. Kemudian tentang bagaimana komunikasi pemimpin organisasi dalam aspek orientasi hubungan. Dan juga bagaimana komunikasi pemimpin organisasi dalam aspek keefektifan.</p> <p>Sedangkan Peneliti mencari pola komunikasi pimpinan dengan anggota dalam meningkatkan kinerja di kantor P2TEL. dan brapa Pola Komunikasi yang terjadi di kantor P2TEL.</p>
--	---	--	--------------------------	--	--	--

Sumber: Internet April 2023

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.3 Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, kata "komunikasi" sebenarnya berasal dari terjemahan bahasa Inggris "communication". "Communication" sendiri berasal

dari bahasa Latin "communis" yang berarti "sama atau sama makna", serta "communico" atau "communicare" yang berarti "membuat sama" (to make common). Istilah pertama, yaitu "communis", merupakan istilah yang paling umum digunakan sebagai asal-usul kata "komunikasi".

Komunikasi merupakan proses berbagi makna dalam bentuk pesan komunikasi antara pelaku komunikasi. Pesan komunikasi dapat berupa gagasan atau ide pikiran yang diwujudkan dengan menggunakan simbol-simbol yang mengandung makna dan dianut secara seragam oleh pelaku komunikasi. (Hardiyanto, 2021: 15-16)

2.1.2.4 Pengertian Komunikasi Secara Umum

1. Pengertian Komunikasi Secara Etimologis

Secara etimologis, asal-usul kata "komunikasi" dapat ditelusuri ke bahasa Inggris "Communication" dan bahasa Latin "Communicare" yang berarti berpartisipasi atau memberitahu, serta "Communis" yang memiliki arti kesamaan dalam hal pemaknaan. (Hardiyanto, 2021: 16-17)

2. Pengertian Komunikasi Secara Terminologis

Secara terminologi, komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seseorang menyampaikan suatu pernyataan kepada orang lain sebagai hasil dari interaksi sosial yang terjadi dalam konteks masyarakat. (Hardiyanto, 2021: 16-17)

3. Pengertian Komunikasi Secara Paradigmatis

Dalam paradigma komunikasi, komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan penyampaian pesan antar individu dengan maksud untuk memberikan informasi, mengubah perilaku, mempengaruhi pendapat, dan membentuk sikap orang lain. Bentuk komunikasi ini dapat terjadi secara lisan, tertulis, maupun melalui media lainnya. (Hardiyanto, 2021: 16-17).

Komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia karena hampir semua kegiatan keseharian melibatkan komunikasi. Tidak peduli di mana, kapan, atau dalam situasi apa pun, manusia selalu terlibat dalam komunikasi. Melalui komunikasi, manusia dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan hidupnya karena komunikasi merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia sebagai makhluk sosial. Manusia ingin berinteraksi dengan orang lain dan mengenal lingkungan sekitarnya, bahkan ingin memahami dirinya sendiri. Inilah yang mendorong manusia untuk berkomunikasi karena adanya rasa ingin tahu.

"Handayani (Bonaraja et al., 2021, p. 81) Komunikasi berasal dari kata *communicare* dalam bahasa Latin yang berarti membuat sesuatu menjadi milik bersama, dan juga berasal dari kata *comunis* yang berarti milik bersama. Komunikasi merupakan seni menyampaikan informasi seperti pesan, ide, sikap atau gagasan dari komunikator untuk mengubah atau membentuk perilaku komunikan dalam hal pemahaman yang diinginkan bersama. Proses komunikasi terjadi ketika gagasan seseorang disampaikan kepada orang yang terlibat, diterima, dimengerti, dan disetujui sehingga gagasan tersebut menjadi milik bersama."

Pengertian komunikasi meliputi pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, dan hubungan. Komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk, seperti komunikasi lisan atau tertulis. Saat ini, komunikasi elektronik juga menjadi salah satu bentuk komunikasi yang semakin populer Agus (Bonaraja et al., 2021, p. 81)

Lasswell (Sitti & Ikhfan, 2020, p. 7) merumuskan bahwa komunikasi pada dasarnya melibatkan pertanyaan-pertanyaan tentang siapa yang berbicara, apa yang dikatakan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dengan akibat atau hasil apa, yaitu "who? says what? in which channel? to whom? with what effect?"

Analisis 5 unsur menurut Lasswell

1. *Who?* (siapa/sumber)

Komunikator atau sumber adalah pelaku utama dalam komunikasi yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi atau memulai suatu komunikasi. Komunikator dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau bahkan negara.

2. *Says What?* (pesan).

Pesan merupakan kumpulan simbol verbal atau nonverbal yang merepresentasikan gagasan, nilai, atau perasaan dari komunikator yang ingin disampaikan kepada komunikan. Terdapat tiga komponen utama dalam pesan, yaitu makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna tersebut, dan bentuk atau organisasi dari pesan tersebut.

3. *In Which Channel?* (saluran/media)

Media atau alat komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator atau sumber kepada komunikan atau penerima pesan. Media tersebut dapat berupa media langsung, seperti tatap muka, atau media tidak langsung, seperti media cetak atau elektronik.

4. *To Whom?* (untuk siapa/penerima)

Seseorang, kelompok, organisasi, atau negara yang menerima pesan dari sumber disebut dengan berbagai istilah, antara lain tujuan atau penerima pesan, pendengar, khalayak atau audience, komunikan, penafsir, atau penyandi balik atau decoder.

5. *With What Effect?* (dampak/efek)

Dampak atau efek dari pesan yang diterima oleh komunikan setelah berkomunikasi dengan sumber bisa berupa perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, dan lain sebagainya. Sebagai contoh, dalam komunikasi antara seorang guru dengan muridnya, seorang guru sebagai komunikator harus menyampaikan pesan yang jelas kepada murid atau komunikan. Selanjutnya, guru harus memilih saluran komunikasi yang tepat, baik secara langsung seperti tatap muka maupun tidak langsung seperti media. Guru juga harus menyesuaikan topik atau tema yang sesuai dengan umur si komunikan, serta menentukan tujuan komunikasi atau maksud pesan agar dapat mencapai dampak atau efek yang diinginkan pada diri komunikan.

Ilmu Komunikasi merupakan salah satu disiplin ilmu sosial yang bersifat multidisipliner, sehingga sulit untuk menghindari perspektif yang beragam dari beberapa ahli yang tertarik pada kajian komunikasi. Hal ini menyebabkan definisi dan pengertian mengenai komunikasi menjadi semakin banyak dan beragam. Setiap ahli memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam memaknai, merangkum, dan memahami cakupan serta konteks komunikasi, namun pada dasarnya pemahaman

tersebut saling melengkapi dan menyempurnakan makna komunikasi sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi.

2.1.2.5 Fungsi Komunikaasi

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan terjadinya interaksi dan pertukaran informasi yang efektif antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Fungsi utama dari komunikasi dalam organisasi adalah untuk memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi di antara anggota, serta memastikan bahwa tujuan organisasi dipahami dan dicapai dengan baik oleh seluruh anggota. Selain itu, komunikasi juga berfungsi untuk membangun hubungan yang sehat dan harmonis antara individu atau kelompok dalam organisasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi suatu organisasi untuk memiliki sistem komunikasi yang efektif dan teratur, yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lancar dan dapat diandalkan di antara semua anggota.

Dalam konteks pengambilan keputusan, komunikasi memiliki fungsi sebagai saluran informasi yang penting bagi individu atau kelompok dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi opsi-opsi yang tersedia. Dengan cara menyampaikan data dan informasi, komunikasi memungkinkan para pengambil keputusan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang situasi yang dihadapi dan untuk membuat keputusan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins and Judge (20 tentang pentingnya peran komunikasi sebagai

pemberi informasi yang dibutuhkan bagi individu maupun kelompok dalam mengambil keputusan. Dalam organisasi, fungsi komunikasi dalam pengambilan keputusan menjadi sangat penting karena setiap keputusan yang diambil dapat mempengaruhi kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peran komunikasi dalam pengambilan keputusan harus dipahami dengan baik dan dikelola secara efektif. Robbins and Judge (Bonaraja et al., 2021, p. 11)

2.1.2.6 Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi adalah untuk mencapai pemahaman yang tepat antara pembicara dan pendengar. Pemahaman ini mencakup berbagai aspek, seperti pengetahuan, pandangan, dan emosi. Melalui proses komunikasi, tujuan tersebut dapat dicapai dengan baik apabila terdapat kualitas komunikasi yang baik dan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan benar oleh penerima. Oleh karena itu, penting bagi pembicara untuk memperhatikan aspek-aspek non-verbal seperti intonasi, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah, selain dari pesan verbal yang disampaikan.

Menurut Gordon(Hardiyanto, 2021)tujuan utama dalam berkomunikasi adalah untuk mencapai kualitas komunikasi yang baik, seperti motivasi. Kualitas komunikasi ini melibatkan seluruh tingkah laku yang dilakukan selama proses komunikasi, dan melibatkan manusia sebagai pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Proses komunikasi memiliki berbagai tujuan, antara lain untuk mempengaruhi, menimbulkan empati, menyampaikan informasi, dan menarik perhatian. Meskipun begitu, secara umum tujuan dari komunikasi dapat

dikelompokkan menjadi tiga, yaitu mengubah sikap, mengubah opini, dan mengubah perilaku. Mengubah sikap mencakup perubahan dalam pandangan atau sudut pandang seseorang terhadap suatu topik atau hal yang dibicarakan. Mengubah opini mencakup perubahan dalam pendapat atau keyakinan seseorang terhadap suatu hal atau topik, sedangkan mengubah perilaku mencakup perubahan dalam tindakan atau kebiasaan seseorang yang terkait dengan topik atau hal yang dibicarakan. Selain memiliki tujuan untuk mempengaruhi, menimbulkan empati, menyampaikan informasi, menarik perhatian, mengubah sikap, mengubah opini, dan mengubah perilaku, komunikasi juga dapat digunakan untuk mempermudah interaksi antara para pelaku komunikasi.

Tujuan tersebut meliputi:

1. mempermudah penyampaian ide, pikiran, dan gagasan agar dapat dimengerti oleh semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi;
2. memahami orang lain dengan lebih baik, termasuk pemikiran, perasaan, dan kebutuhan mereka
3. menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, seperti tindakan atau keputusan yang diinginkan oleh pembicara. Oleh karena itu, tujuan dari komunikasi sangat beragam dan tergantung pada konteks dan situasi yang terjadi pada saat itu.

Secara umum, tujuan komunikasi adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan, dan tindakan dari pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Setiap komunikasi memiliki tujuan yang berbeda-beda, tergantung pada karakteristik masing-masing pelaku komunikasi. Dalam sudut pandang

kepentingan sumber atau komunikator, tujuan komunikasi antara lain adalah memberikan informasi, mendidik, menyenangkan/menghibur, dan menganjurkan suatu tindakan/persuasi. Dalam sudut pandang kepentingan penerima, tujuan komunikasi antara lain adalah memahami informasi, mempelajari, menikmati, dan menerima atau menolak anjuran. Dalam sudut pandang kepentingan sosial, tujuan komunikasi antara lain adalah memperoleh pengetahuan umum tentang lingkungan sekitar, sosialisasi peran, nilai, dan kebiasaan terhadap anggota baru, memberikan hiburan kepada warga masyarakat, menciptakan bentuk-bentuk kesenian baru, dan pencapaian konsensus serta pengontrolan tingkah laku. Dalam sudut pandang kepentingan individual, tujuan komunikasi antara lain adalah menguji, mempelajari, dan memperoleh gambaran tentang realitas, kesempatan, dan bahaya, memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk hidup bermasyarakat, menikmati hiburan, rileksasi, melarikan diri dari kesulitan hidup sehari-hari, serta menentukan keputusan/pilihan untuk bertindak sesuai dengan aturan sosial. Oleh karena itu, memahami tujuan komunikasi sangat penting dalam memahami keberhasilan atau kegagalan dalam proses komunikasi tersebut.

2.1.2.7 Proses Komunikasi

Pada dasarnya, proses komunikasi melibatkan penyampaian pikiran atau perasaan oleh individu tertentu (komunikator) kepada individu lain (komunikan). Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan elemen lain yang timbul dari pemikiran individu tersebut. Sementara itu, perasaan dapat mencakup keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan berbagai emosi lainnya yang muncul dari kedalaman perasaan individu tersebut.

Dalam Buku (Efendy, 2003) Yang Berjudul “ilmu dan Praktek” Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses pengiriman pikiran dan/atau perasaan seseorang kepada orang lain melalui penggunaan lambang sebagai media komunikasi. Lambang yang berperan sebagai media utama dalam proses komunikasi meliputi bahasa, gerakan tubuh, isyarat, gambar, warna, dan elemen lain yang secara langsung dapat mentransfer pikiran dan/atau perasaan komunikator kepada penerima pesan (komunikan). Bahasa menjadi media yang paling umum digunakan dalam komunikasi karena hanya melalui bahasa seseorang dapat mengungkapkan pikiran kepada orang lain, baik itu berupa gagasan, informasi, atau opini, baik yang bersifat konkret maupun abstrak, serta mencakup peristiwa yang terjadi baik pada masa sekarang, masa lalu, maupun masa depan.

Proses komunikasi primer melibatkan penyampaian gagasan dan emosi dari seorang komunikator kepada orang lain dengan menggunakan simbol sebagai media. Media utama dalam proses komunikasi primer terdiri dari pesan verbal (bahasa) dan pesan nonverbal (seperti gerakan tubuh, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya), yang secara langsung dapat mengekspresikan gagasan dan emosi komunikator kepada penerima pesan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, proses komunikasi berhasil terjadi apabila terdapat kesamaan pemaknaan dalam pesan yang diterima oleh

penerima pesan. Dengan demikian, komunikasi merupakan proses penciptaan pesan yang memiliki arti yang sama bagi komunikator dan penerima pesan.

2. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder merupakan proses pengiriman pesan oleh individu kepada individu lain dengan menggunakan alat atau media sebagai sarana komunikasi setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media sekunder dalam upaya berkomunikasi karena komunikan sebagai penerima pesan berada pada lokasi yang relatif jauh atau memiliki jumlah yang banyak. Media-media seperti surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan berbagai media lainnya sering digunakan sebagai media sekunder dalam proses komunikasi.

2.1.2.8 Unsur-unsur Komunikaasi

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas fundamental dalam kemanusiaan yang tak dapat dipisahkan dari eksistensi manusia. Ini berakar pada sifat dasar manusia sebagai entitas komunal dan sosial, yang mengharuskan mereka untuk terlibat dalam interaksi. Interaksi pada dasarnya adalah bentuk manifestasi dari proses komunikasi, dan keduanya merupakan elemen yang saling melengkapi dalam dinamika sosial manusia.

Menurut Cangara (2007:23), yang di kutip dari buku (Solihat Manap et al., 2015) komponen-komponen dalam proses komunikasi terdiri dari:

1. Sumber

Sumber dalam konteks komunikasi adalah entitas yang bertindak sebagai inisiator atau pengirim informasi. Sumber dapat berupa individu tunggal atau kelompok, entitas seperti partai politik, organisasi, atau lembaga.

2. Pesan

Pesan merujuk pada konten yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan melalui interaksi langsung (tatap muka) atau melalui berbagai media komunikasi, dan dapat berisi berbagai jenis informasi, termasuk ilmu pengetahuan, hiburan, fakta, panduan, atau upaya propaganda.

3. Media

Media merujuk kepada alat atau sarana yang digunakan untuk menghantarkan pesan dari sumber kepada penerima. Dalam komunikasi interpersonal, media dapat mencakup penggunaan indera manusia dan berbagai saluran komunikasi seperti telepon atau telegram.

4. Penerima

Penerima adalah individu atau kelompok yang menjadi tujuan utama pesan yang disampaikan oleh sumber. Penerima dapat terdiri dari satu orang atau lebih, dan dapat berwujud individu, kelompok, partai politik, atau negara.

5. Pengaruh

Pengaruh, atau efek, merujuk pada perubahan dalam pemikiran, perasaan, dan tindakan penerima sebelum dan setelah menerima pesan.

6. Umpan Balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berasal dari penerima. Namun, umpan balik juga dapat berasal dari unsur lain, seperti pesan atau media, bahkan sebelum pesan mencapai penerima.

7. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi proses komunikasi. Faktor ini dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan lingkungan waktu.

2.1.2.9 Hambatan Komunikasi

Secara umum, proses komunikasi adalah interaksi di mana seseorang (yang disebut sebagai pengirim pesan) mengungkapkan ide, emosi, dan informasi kepada orang lain (yang disebut sebagai penerima pesan). Pengirim pesan mengungkapkan pemikiran dan perasaan mereka, yang dapat mencakup informasi, konsep, pandangan, dan elemen lain yang berasal dari pemikiran pengirim pesan. Di sisi lain, berbagai jenis emosi dapat dikomunikasikan selama proses komunikasi, termasuk keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, dan kegairahan, antara lain.

Perbedaan persepsi menjadi salah satu hambatan yang sering terjadi dalam proses komunikasi, dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh komunikan akibat dari pengaruh latar belakang, pengalaman, atau pengetahuan yang dimiliki oleh masing-

masing individu. Hambatan lainnya adalah adanya kecemasan yang dirasakan oleh komunikator atau komunikan yang dapat mengganggu kemampuan mereka dalam menyampaikan atau menerima pesan.

Selain itu, ketidakmampuan dalam mendengarkan atau kurangnya perhatian dari komunikan juga dapat menjadi hambatan dalam proses komunikasi. Masalah teknis seperti gangguan jaringan atau masalah dengan perangkat komunikasi juga dapat mempengaruhi efektivitas dari proses komunikasi. Penggunaan bahasa yang tidak jelas atau terlalu teknis juga dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpahaman dalam komunikasi.

Hambatan yang muncul akibat kecenderungan untuk menilai atau mengambil kesimpulan terlebih dahulu sebelum memahami pesan secara menyeluruh juga dapat mengganggu efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, pemahaman dan pengelolaan berbagai hambatan komunikasi sangatlah penting dalam menjaga kelancaran dan efektivitas proses komunikasi yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi.

Menurut Wursanto(Damayanti & Purnamasari, n.d.) terdapat tiga jenis hambatan dalam komunikasi yang dapat menghambat efektivitasnya, yakni:

- a. Hambatan teknis, yang disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi, penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak tepat, serta kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi. Hambatan teknis ini terdiri dari tiga kondisi fisik, yakni kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi, dan kondisi peralatan.

- b. Hambatan semantik, yang disebabkan oleh kesalahan dalam menafsirkan dan memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang digunakan dalam proses komunikasi.
- c. Hambatan perilaku atau hambatan kemanusiaan, yang disebabkan oleh berbagai bentuk sikap atau perilaku dari komunikator atau komunikan. Hambatan perilaku ini dapat berupa pandangan yang bersifat apriori, prasangka yang didasarkan pada emosi, suasana otoriter, ketidakmauan untuk berubah, serta sifat yang egosentris. Oleh karena itu, memahami jenis-jenis hambatan dalam komunikasi tersebut sangat penting agar dapat menghindari atau mengatasi hambatan yang mungkin terjadi dan meningkatkan efektivitas komunikasi.

2.1.3 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi

A. Pengertian Pola Komunikasi

Dalam Buku (Wayne R. Pace dan Faules Don F., 2010) Penelitian eksperimental terhadap pola komunikasi telah mengindikasikan bahwa konfigurasi spesifik mengenai "komunikator dan penerima komunikasi" memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas operasional organisasi. Sedangkan menurut Djamarah, 2004 dalam (lumentut, 2017) Pola komunikasi dapat didefinisikan sebagai struktur atau keteraturan dari interaksi antara dua orang atau lebih dalam konteks pengiriman dan penerimaan informasi yang tepat, sehingga tujuan pesan dapat dipahami dengan baik.

Pola komunikasi merujuk pada susunan atau tata cara penyampaian pesan dan informasi dalam proses komunikasi yang dilakukan antara dua atau lebih individu. Pola komunikasi dapat mencakup berbagai aspek, seperti pemilihan bahasa, format pesan, penggunaan media komunikasi, dan gaya penyampaian pesan yang dipilih. Pola komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan interpersonal, meningkatkan kinerja organisasi, serta mengoptimalkan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan pola komunikasi yang tepat sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam proses komunikasi.

B. Pola Komunikasi

Organisasi memiliki beragam pola komunikasi yang berhubungan dengan pengaturan saluran untuk mentransmisikan pesan dari satu individu ke individu lainnya. Menurut DeVito (2018), yang di kutip dari Buku (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021a) terdapat secara umum lima jenis pola komunikasi, yaitu pola lingkaran (circle), pola roda (wheel), pola Y, pola rantai (chain), dan pola semua saluran (all-channel). Pola-pola komunikasi tersebut dapat diterapkan baik dalam komunikasi tatap muka langsung maupun melalui penggunaan media komunikasi.

1. Pola Mata rantai (Chain)

Pola komunikasi organisasi yang paling umum adalah pola mata rantai, yang melibatkan jaringan kewenangan. Pola ini menyalurkan arus informasi ke bawah dalam struktur hirarki organisasi dan cocok untuk

kegiatan rutin yang tidak memerlukan banyak penafsiran. Meskipun strukturnya mirip dengan pola lingkaran, anggota yang berada di ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja, sehingga terdapat keadaan terpusat. Di struktur ini, peran pemimpin lebih ditentukan oleh posisi di tengah daripada di posisi lainnya.

2. Pola Roda (wheel)

Pola roda merupakan pola komunikasi yang memungkinkan penyebaran pesan secara serentak dan terkontrol sepenuhnya. Pola ini sangat cocok untuk urusan yang penting karena pemimpin dapat menggunakan umpan balik sebagai alat pengendalian. Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu posisinya di pusat. Pemimpin adalah satu-satunya orang yang memiliki akses untuk menerima dan mengirimkan pesan ke seluruh anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggotalain, pesan tersebut harus disampaikan melalui pemimpin.

3. Pola Y (Combination shape)

Dibandingkan dengan struktur roda, struktur Y memiliki tingkat sentralisasi yang lebih rendah namun lebih tinggi dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Pada struktur Y, terdapat pemimpin yang jelas yang berada di posisi ketiga dari bawah. Setiap anggota pada struktur ini dapat berkomunikasi dengan dua anggota lainnya, namun hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lainnya pada saat yang sama.

4. Pola Lingkaran (circle)

Pada struktur lingkaran, tidak ada pemimpin yang jelas. Hal ini membuat semua anggota memiliki posisi yang sama dan kekuatan yang setara dalam mempengaruhi kelompok. Setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota terdekatnya.

5. Semua saluran (all channel)

Struktur semua saluran memiliki kesamaan dengan struktur lingkaran, dimana semua anggota memiliki kedudukan yang sama dan kekuatan yang setara dalam mempengaruhi anggota lainnya. Namun, pada struktur semua saluran, setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota lainnya. Pola komunikasi ini memungkinkan partisipasi maksimal dari setiap anggota.

Selain itu, pola komunikasi organisasi yang digunakan juga harus disesuaikan dengan struktur organisasi yang ada. Pola mata rantai dan pola roda lebih cocok digunakan dalam struktur organisasi yang terpusat, sementara pola lingkaran dan semua saluran lebih cocok digunakan dalam struktur organisasi yang terdesentralisasi. Pola Y dapat digunakan dalam struktur organisasi yang semi-terpusat. Namun, penting untuk diingat bahwa pola komunikasi organisasi tidak mutlak dan dapat berubah sesuai dengan perubahan kebutuhan dan situasi organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus dapat mempertimbangkan dan mengevaluasi secara terus-menerus pola komunikasi organisasi yang digunakan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Tabel Pola Komunikasi

C. Tabel Pola Komunikasi

NO	Jabatan	Fungsi	Pola
1	Ketua Umum	Merumuskan Kebijakan dan Strategi Organisasi, mengkoordinir dan bertanggungjawab terhadap kegiatan organisasi dalam menjalankan tugas-tugas Pengurus Pusat PZTel dengan memaksimalkan fungsi kepengurusan sesuai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta keputusan MUNAS.	Pola Roda (wheel)
2	Ketua Bidang Badan Otonom Bedah Rumah	Bertindak untuk dan atas nama pengurus Pusat P2TEL dan bertugas merencanakan dan melaksanakan kegiatan Bedah Rumah sesuai dengan program kerja yang ditetapkan	Pola Mata rantai (Chain)
3	Ketua Bidang Pelayanan	Melaksanaan hubungan dan pelayanan kepada para anggota termasuk namun tidak terbatas pada bidang kesehatan, kematian dan santunan serta pengaturan dana IBO bagi pensiunan serta kegiatan-kegiatan seperti musibah dan sejenisnya.	Pola Mata rantai (Chain)
4	Ketua Kelompok Khusus	Sesuai dengan penugasan Ketua Umum, Ketua dan anggota Kelompok Khusus melaksanakan perbantuan, dukungan dan mengambil langkah yang diperlukan agar kegiatan prioritas yang diselenggarakan oleh setiap bidang/unit organisasi dapat	Pola Mata rantai (Chain)

Sumber: Keputusan Pengurus Pusat P2TEL 2 Februari 2023

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

A. Pengertian Komunikasi Organisasi

Di kutip dari buku Komunikasi Organiasai tentang Teori Etika inovasi dan riset yang di tulis (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021b)

Komunikasi memiliki peran penting sebagai pengendali perilaku individu di dalam organisasi. Fungsi ini dapat berjalan dengan efektif jika Anggota diwajibkan untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas dan kewajiban mereka di dalam organisasi. Dalam konteks ini, komunikasi membantu memastikan bahwa Anggota dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik, dan memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi untuk meningkatkan kinerja.

Selain itu, komunikasi juga berfungsi untuk membangkitkan motivasi Anggota, di mana peran Pimpinan sangat penting dalam menjalankan fungsi ini. Pimpinan harus memberikan penilaian yang objektif dan menyampaikan hasil kinerja Anggota, serta memberikan evaluasi dan umpan balik yang konstruktif untuk membantu Anggota meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, komunikasi memungkinkan para Anggota untuk memahami harapan dan tujuan organisasi, serta memberikan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Proses komunikasi di dalam organisasi juga memperlihatkan bentuk emosi yang muncul dari masing-masing individu dalam berkomunikasi, seperti kekecewaan, kebahagiaan, kepuasan, dan sebagainya. Oleh karena

itu, pengelolaan emosi dalam komunikasi menjadi penting untuk menjaga hubungan yang harmonis di antara para anggota organisasi.

Dalam hal pengambilan keputusan, komunikasi memiliki peran penting dalam proses tersebut. Misalnya, ketika organisasi mengalami masalah dalam proses produksi produk, Pimpinan akan menerima informasi dari berbagai departemen terkait untuk mencari penyebab masalah dan menemukan solusi atau alternatif untuk masalah tersebut. Proses ini memerlukan adanya komunikasi yang efektif dan terstruktur di antara semua pihak yang terlibat, sehingga dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil merupakan hasil dari pertimbangan yang matang dan terinformasi secara baik.

Komunikasi di lingkungan internal dan eksternal organisasi berfungsi sebagai variabel bebas yang mampu mempengaruhi peningkatan kinerja individu dalam organisasi. Tanpa adanya komunikasi, interaksi antara individu di dalam organisasi, baik dengan rekan kerja, bawahan, maupun pimpinan, tidak akan mencapai tujuan bersama. Lebih lanjut, komunikasi memiliki keterkaitan yang signifikan dengan tingkat manajemen di dalam organisasi.

Sule dan Kurniawan (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021b) menjelaskan bahwa fungsi komunikasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Efektivitas proses komunikasi dalam organisasi tergantung pada keterlibatan orang-orang di dalamnya untuk berinteraksi dan melakukan komunikasi.

2. Proses komunikasi melibatkan pemberian informasi, ide, gagasan, dan pemahaman kepada penerima pesan. Oleh karena itu, orang yang melakukan komunikasi harus memahami informasi, ide, dan gagasan yang disampaikan oleh pemberi informasi melalui berbagai media, seperti komunikasi lisan, tertulis, simbol, dan lain-lain.

B. Arah Komunikasi

Dikutip dari Buku (Siregar et al., 2021: 117) Tentang Komunikasi Organisasi, Dalam konteks pengamatan komunikasi di dalam suatu organisasi, ada aspek dimensi yang dapat diperhatikan. Menurut Onong Uchjana Effendy (2007), terdapat dua dimensi komunikasi yang relevan dalam dinamika organisasi, yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal melibatkan aliran informasi dari atas ke bawah (downward communication) dan dari bawah ke atas (upward communication) dalam suatu organisasi. Pimpinan memberikan instruksi dan informasi kepada bawahannya, sementara bawahan memberikan laporan dan saran kepada pimpinan. Komunikasi dua arah (two-way traffic communication). ini sangat penting untuk menjalankan organisasi dengan efektif, karena memungkinkan pertukaran informasi yang saling berbalik antara pimpinan dan bawahannya. Hal ini memungkinkan pimpinan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap dan mengambil keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal, yang merupakan komunikasi yang terjadi secara mendatar antara anggota staf, karyawan, dan sejenisnya, memiliki ciri yang berbeda dengan komunikasi vertikal yang bersifat lebih formal. Komunikasi horizontal seringkali terjadi secara tidak formal, di luar waktu kerja, seperti saat waktu luang. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus dapat dengan cepat menyebar dan berkembang, seringkali berkaitan dengan masalah pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka. Penyebaran desas-desus di antara anggota seringkali disebabkan oleh salah tafsir. Selain komunikasi vertikal dan horizontal, terkadang terjadi komunikasi diagonal, yang juga dikenal sebagai komunikasi silang (*cross communication*), yaitu komunikasi antara pimpinan divisi dengan anggota lainnya.

Arah komunikasi mengacu pada aliran pesan atau informasi dari satu bagian hierarki organisasi ke bagian lain, misalnya dari Pimpinan ke bawahan atau dari bawahan ke Pimpinan. Arah komunikasi menitikberatkan pada jalur komunikasi yang dibentuk berdasarkan posisi masing-masing orang dalam struktur dan hirarki organisasi.

Pola komunikasi, di sisi lain, menggambarkan hubungan antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi dan bagaimana arus komunikasi terjadi di antara mereka. Pola ini meliputi rantai, roda, pola Y (bentuk gabungan), lingkaran, atau struktur semua saluran.

Dengan demikian, pola komunikasi menggambarkan struktur hubungan antar individu atau kelompok dalam komunikasi, dan arah komunikasi menggambarkan jalur aliran pesan dalam hierarki organisasi.

C. Hambatan Komunikasi Organisasi

Gangguan atau noise adalah salah satu elemen dalam proses komunikasi yang memiliki potensi menghambat jalannya komunikasi. Istilah ini mengacu pada berbagai faktor atau hambatan yang mungkin terjadi antara komunikator dan penerima pesan. Komunikasi dianggap berhasil ketika pesan yang dikirimkan tidak mengalami distorsi yang signifikan. Noise dapat berupa gangguan fisik, psikologis, budaya, linguistik, teknis, kelebihan informasi, maupun kurangnya literasi yang mempengaruhi proses komunikasi. (Siregar et al., 2021: 76)

Dalam konteks komunikasi, terdapat beberapa bentuk hambatan yang sering muncul dan dapat mengganggu kelancaran proses komunikasi. Berikut ini beberapa contoh dari jenis-jenis hambatan komunikasi yang umum terjadi.

1. Hambatan fisik dalam komunikasi terjadi ketika terdapat jarak atau lokasi yang memisahkan komunikator dan komunikan, sehingga mereka tidak dapat saling melihat secara fisik.
2. Hambatan psikologis atau manusiawi dalam komunikasi timbul karena perbedaan sikap, minat, dan motivasi antara individu-individu yang terlibat. Perbedaan ini dapat menyebabkan persepsi yang berbeda-beda dan menghambat proses komunikasi.

3. Hambatan sosial budaya dalam komunikasi terjadi karena adanya perbedaan latar belakang budaya antara individu. Hal ini menyebabkan perbedaan dalam cara menyampaikan dan menerima pesan.
4. Hambatan linguistik dalam komunikasi muncul ketika terjadi ketidaktepatan ekspresi, penafsiran yang salah, penggunaan kata-kata yang ambigu, atau penggunaan kosakata yang tidak sesuai.
5. Hambatan teknis dalam komunikasi terjadi saat komunikator menggunakan teknologi untuk mengirim pesan, seperti masalah tata suara yang buruk, sinyal video yang lemah, atau masalah jaringan telekomunikasi.
6. Hambatan meluber informasi terjadi ketika terlalu banyaknya informasi yang tersedia, namun individu memiliki keterbatasan dalam menyerap informasi tersebut.
7. Hambatan literasi digital adalah hambatan dalam pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan media digital, alat komunikasi, dan jaringan untuk menemukan, mengevaluasi, menggunakan, dan membuat informasi secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan sesuai dengan hukum, dalam rangka membangun komunikasi dan interaksi sehari-hari.

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi

A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Dalam Komunikasi Organisasi tidak serta merta Komunikasi Formal saja dalam Organisasi, tetapi ada keterkaitannya dengan Komunikasi Antarpribadi, dan ini terjadi Komunikasi Personal dan saat tidak formal.

Komunikasi Antar Pribadi atau interpersonal adalah suatu proses yang melibatkan pertukaran pesan antara individu-individu, yang merupakan elemen krusial dalam dinamika organisasi yang mempengaruhi kesuksesan kinerja serta hubungan antara rekan kerja, sesama rekan kerja pada tingkat yang sama, atau bawahan. Vardaman & Halterman (Siregar et al., 2021) Komunikasi Antar Pribadi atau interpersonal dalam konteks organisasi dapat didefinisikan sebagai interaksi komunikatif yang terdiri dari dimensi verbal dan non-verbal antara individu-individu yang memiliki kepentingan yang saling terkait. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk membentuk pemahaman dan persepsi yang saling terkait melalui berbagai saluran komunikasi, sistem komunikasi, jaringan, dan struktur organisasi yang ada.

B. Komponen Komunikasi Antar Pribadi

Harold Lasswell telah mengemukakan konsep mengenai Komponen-komponen komunikasi interpersonal. Berdasarkan prinsip ini, dapat disimpulkan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat elemen-elemen komunikasi yang saling berinteraksi secara terpadu sesuai dengan karakteristik masing-masing elemen tersebut.

1. Sumber/Komunikator

Sumber atau komunikator merupakan individu yang bertanggung jawab dalam menciptakan, merumuskan, dan menyampaikan pesan.

2. Encoding

Encoding merupakan proses merumuskan isi pikiran menjadi simbol-simbol, kata-kata, dan sejenisnya agar komunikator merasa yakin dengan pesan yang telah disusun dan cara penyampaiannya.

3. Pesan

Pesan merupakan elemen yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Pesan tersebut disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasikan oleh penerima.

4. Saluran

Saluran merupakan sarana fisik yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber ke penerima, atau menghubungkan antara komunikator dan komunikan.

5. Komunikan

Komunikan adalah penerima pesan yang memiliki peran penting dalam komunikasi. Komunikan menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan yang disampaikan.

6. Decoding

Decoding adalah proses internal yang dilakukan oleh penerima pesan dalam memahami dan menginterpretasikan pesan yang diterima.

7. Respon

Respon merujuk pada tindakan atau tanggapan yang dipilih oleh penerima pesan sebagai respons terhadap pesan yang diterima.

8. Gangguan (noise)

Gangguan atau noise dapat terjadi baik dalam komponen-komponen komunikasi maupun dalam sistem komunikasi secara keseluruhan. Gangguan tersebut dapat mengganggu proses penyampaian dan penerimaan pesan.

9. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, yang meliputi dimensi ruang, waktu, dan nilai-nilai yang relevan dalam situasi tersebut.

2.1.6 Tinjauan Tentang Kepemimpinan

A. Pengertian Pemimpin

Menurut Rivai (2004), yang di kutip dari Buku (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021: 69) kepemimpinan merujuk pada suatu proses di mana seseorang mempengaruhi atau memberikan teladan kepada para pengikutnya melalui proses komunikasi, dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kepemimpinan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja para karyawan. Kepemimpinan yang mendapatkan tanggapan positif dari para karyawan cenderung meningkatkan tingkat kepuasan dan kinerja mereka, sedangkan jika terjadi sebaliknya, yaitu respon yang negatif, dapat berdampak sebaliknya pada kepuasan dan kinerja karyawan (Aulia dan Sasmita, 2014), yang di kutip dari Buku (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021).

Menyatakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengarahan, partisipasi, komunikasi, dan keteladanan dari seorang pimpinan memiliki

kontribusi positif terhadap kinerja karyawan, baik dalam hal kualitas, kuantitas, kerjasama, maupun tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Wiratama dan Sintaasih (2013), yang di Kutip dari Buku (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021a)

B. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan atau *style of leadership* merujuk pada pendekatan atau metode yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepemimpinannya serta menjalankan fungsi Pimpinannya dalam memimpin bawahan. Terdapat beberapa gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan, dan beberapa di antaranya (Mattayang, 2019):

1. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis merupakan kemampuan seorang pemimpin untuk menginspirasi dan memotivasi orang lain agar bekerja secara bersama-sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gaya kepemimpinan ini ditandai dengan adanya partisipasi dan keterlibatan aktif antara pemimpin dan bawahan. Pendekatan kepemimpinan ini menitikberatkan pada partisipasi aktif, kesetaraan, dan memberdayakan anggota tim. Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin secara konsisten melibatkan anggota tim dalam proses pengambilan keputusan. (Besse Mattayang, 2019)

2. Gaya Kepemimpinan Delegatif

Dalam gaya kepemimpinan delegatif, pemimpin tidak memberikan arahan, memberikan keputusan kepada bawahannya, dan berharap anggota organisasi dapat menyelesaikan masalah mereka sendiri. Gaya ini dipengaruhi oleh kepribadian pemimpin dan digunakan ketika bawahannya sangat mahir.

Daripada memberi perintah kepada bawahan mereka, pemimpin berkonsentrasi pada memberikan dukungan.(Besse Mattayang, 2019)

3. Gaya Kepemimpinan Birokratis

Kepemimpinan berdasarkan peraturan adalah gaya kepemimpinan birokratis, dengan prosedur yang ketat untuk pemimpin dan bawahan. Pemimpin membuat keputusan dengan rigiditas yang ketat, mengkonsentrasikan aktivitas pada mereka, dan membatasi kebebasan orang lain. Gaya ini termasuk seorang pemimpin yang menetapkan semua keputusan, menetapkan standar tugas, dan memberikan sanksi jika staf tidak memenuhi syarat kinerja.(Besse Mattayang, 2019)

4. Gaya Kepemimpinan Laissez Faire

Gaya kepemimpinan ini mendorong anggota tim untuk melakukan sesuatu sendiri. Tidak ada kontrol dan komunikasi antara pemimpin dan bawahan, yang membutuhkan kompetensi dan kepercayaan tinggi dari bawahan. Pemimpin jarang menggunakan kekuatan mereka dan memberi mereka kebebasan.(Besse Mattayang, 2019)

5. Gaya Kepemimpinan Otoriter/ Authoritarian

Gaya kepemimpinan otoriter ditandai dengan pemusatan keputusan dan tanggung jawab pada pemimpin, sementara bawahan bertindak sebagai pelaksana tugas yang diberikan. Pendekatan kepemimpinan ini cenderung berorientasi pada tugas dan pemimpin mengambil peran yang dominan dalam memberi perintah tanpa mempertimbangkan inisiatif bawahan.(Besse Mattayang, 2019)

6. Gaya Kepemimpinan Kharismatik

Gaya kepemimpinan karismatis ditandai dengan kemampuan untuk menarik perhatian dan menginspirasi orang lain melalui komunikasi yang membangkitkan semangat. Pemimpin dengan gaya ini memiliki sifat visioner dan antusias terhadap perubahan dan tantangan. Namun, kelemahan utama gaya kepemimpinan ini terletak pada kurangnya konsistensi dalam tindakan. Meskipun mampu menarik orang untuk bergabung, orang-orang tersebut kemudian akan merasa kecewa karena janji-janji yang tidak dipenuhi. Pemimpin karismatis cenderung menggunakan alasan, permintaan maaf, dan janji ketika diminta pertanggungjawaban atas tindakannya. (Besse Mattayang, 2019)

C. Fungsi Pemimpin

Dalam kelompok kecil, biasanya terdapat satu orang yang bertindak sebagai pemimpin. Pemimpin dapat ditunjuk oleh anggota kelompok atau secara otomatis muncul selama perkembangan kelompok.

Beberapa fungsi kepemimpinan yang diidentifikasi oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021a) adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin memiliki fungsi untuk membantu terjalinnya komunikasi antar anggota kelompok, terutama pada kelompok yang baru terbentuk dan anggotanya masih merasa canggung satu sama lain. Pemimpin perlu secara aktif memberikan dorongan agar terjalin komunikasi yang baik antara anggota.

2. Pemimpin perlu memastikan bahwa kelompok tetap menjalin interaksi yang efektif, meskipun sudah didorong untuk berinteraksi sebelumnya
3. Pemimpin harus memimpin anggota kelompok agar tetap fokus pada tujuan yang telah ditetapkan.
4. Pemimpin perlu memperhatikan kebutuhan individu dalam kelompok dan memastikan bahwa kebutuhan tersebut terpenuhi dengan baik.
5. Pemimpin harus dapat berperan sebagai penengah dalam menyelesaikan konflik di antara anggota kelompok dengan bijak dan netral.
6. Pemimpin harus dapat memotivasi anggota kelompok untuk beraksi dan berinteraksi dalam kelompok dengan efektif.

2.1.7 Tinjauan Tentang Kinerja Anggota

A. Pengertian Kinerja Anggota

Menurut definisi yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja dapat diinterpretasikan sebagai pencapaian atau prestasi yang ditunjukkan oleh individu atau kemampuan kerja yang dimiliki oleh suatu peralatan. Menurut penjelasan yang disampaikan oleh Bastian 2001 (dalam Boestam, 2018), kinerja organisasi dapat diartikan sebagai representasi dari tingkat prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi yang telah ditetapkan.

Dalam konteks organisasi, prestasi kerja anggota, terutama dalam organisasi perusahaan, sering kali dikaitkan dengan imbalan. Hal ini sejalan dengan berbagai pandangan mengenai motif individu sebagai anggota organisasi dan motivasi yang diberikan oleh pemimpin organisasi

perusahaan. Hasil kerja tersebut biasanya dapat diamati secara nyata sesuai dengan tugas yang diberikan, sebagai bentuk tanggung jawab individu sebagai anggota organisasi. Ketika dikumpulkan, kinerja anggota organisasi ini berkontribusi terhadap kinerja keseluruhan organisasi dalam upaya mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Di P2TEL orang yang bekerja di kantor P2TEL, Sebutannya Anggota bukan Karyawan, Sedangkan Untuk Divisi itu Disebut Ketua Bidang, dan Untuk Pimpinan di sebut Ketua Umum.

B. Kinerja Anggota

Proses meningkatkan kinerja Anggota merupakan sebuah proses yang esensial di dalam dunia bisnis. Selain berdampak pada keuntungan finansial perusahaan, proses-proses tersebut juga penting untuk membangun citra baik perusahaan di kalangan masyarakat. Kinerja Anggota dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang diperoleh oleh seorang Anggota sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja Anggota adalah melalui penerapan komunikasi yang efektif di lingkungan perusahaan. (Lawasi & Triatmato, 2017)

Menurut Armstrong dan Baron, kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi terhadap perekonomian secara keseluruhan. Armstrong dan Baron (Lawasi & Triatmato, 2017)

Kinerja dapat didefinisikan sebagai cara untuk melaksanakan tugas dan pencapaian hasil dari tugas tersebut. Dalam konteks organisasi, kinerja dapat menjadi indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian kinerja Anggota mengacu pada kemampuan Anggota untuk menyelesaikan seluruh tugas yang telah diberikan kepadanya, dengan mempertimbangkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, berdasarkan hasilnya, Anggota akan ditempatkan pada tingkat kinerja tertentu.

Kinerja Anggota dapat diklasifikasikan ke dalam tiga tingkatan, yaitu tinggi, menengah, dan rendah. Selain itu, kinerja juga dapat diklasifikasikan sebagai melampaui target, sesuai dengan target, atau di bawah target. Menurut Mangkunegara, (Lawasi & Triatmato, 2017) kinerja adalah hasil akhir dari evaluasi atas tindakan Anggota dalam mencapai tujuan organisasi, dengan mempertimbangkan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

Suranto (dalam Gani, 2014) menyimpulkan bahwa masalah dalam komunikasi adalah gejala yang berakar dan struktur organisasi yang buruk dapat menyebabkan hubungan organisasi yang tidak jelas. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memiliki komunikasi yang baik untuk meningkatkan kinerja. Kinerja yang kurang baik pada suatu divisi dapat berdampak negatif pada divisi lain dan pada perusahaan itu sendiri. Kurangnya koordinasi akibat dari kurangnya komunikasi dapat mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan rangkaian pemikiran yang digunakan oleh Peneliti sebagai kerangka konseptual yang menjadi latar belakang penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian. Penjelasan yang disusun akan mengintegrasikan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

Penelitian ini juga dilakukan bertujuan untuk mengetahui *Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi Pada Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Bandung Dalam Meningkatkan Kinerja Anggota*, Fokus dari penelitian ini adalah pola komunikasi, sementara sub fokus yang akan dijelaskan dalam penelitian ini adalah *Proses komunikasi, Hambatan komunikasi, dan Arah pesan*. Terkait tiga hal utama yang dilakukan dalam Penelitian ini, Sedangkan unsur-unsur lain tidak menjadi fokus utama dalam menentukan pendeskripsian dalam masalah yang diteliti, karena akan menyebabkan penelitian melebar sampai kepada bidang yang tidak diinginkan.

2.1.1 Proses Komunikasi

Pada dasarnya, proses komunikasi melibatkan pengiriman pikiran atau perasaan dari seorang individu (komunikator) kepada individu lain (komunikan). Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan sejenisnya yang muncul dari pemikirannya. Sementara itu, perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan,

keberanian, kegairahan, dan berbagai emosi lainnya yang timbul dari perasaannya.(Efendy, 2003)

Di dalam Buku (Efendy, 2003) yang berjudul “ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek menyebutkan bawah Proses Komunikasi terbagi menjadi dua Tahap:

1. Proses Komunikasi secara Primer

Proses Komunikasi Primer adalah Proses penyampain pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang atau simbol sebagai Media

2. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses Komunikasi secara sekunder adalah Proses penyampain pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang media pertama.

2.2.2 Hambatan Komunikasi

Komunikasi yang terjadi dalam konteks organisasi tidak selalu berlangsung dengan kelancaran dan keefektifan yang diharapkan. Seringkali ditemui situasi di mana terjadi kesalahpahaman antara anggota organisasi atau antara atasan dan bawahan terkait pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi.

Di dalam Buku (Effendy, 2002) yang berjudul “dinamika Komunikasi” Faktor Faktor Penghambat Komunikasi adalah:

1. Hambatan Psikologis

Proses komunikasi terjadi dalam konteks situasional, yang berarti komunikator harus mempertimbangkan situasi di mana komunikasi berlangsung. Situasi ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran komunikasi, terutama dalam hubungannya dengan faktor-faktor sosial, antropologis, dan psikologis.

2. Hambatan Semantis

Faktor semantis mencakup penggunaan bahasa oleh komunikator sebagai sarana untuk menyampaikan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Untuk memastikan kelancaran komunikasi, seorang komunikator harus memperhatikan potensi gangguan semantis ini, karena kesalahan ucapan atau penulisan dapat menyebabkan kesalahpahaman atau penafsiran yang salah, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dalam komunikasi.

3. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis merujuk pada kendala yang muncul dalam penggunaan media komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering mengalami berbagai contoh hambatan mekanis seperti suara telepon yang tidak jelas, tulisan yang buram pada surat, suara yang terputus pada pesawat radio, kesulitan mencari sambungan kolom dalam berita surat kabar, gambar yang berdistorsi pada pesawat televisi, dan sebagainya.

4. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis terjadi akibat gangguan yang berasal dari lingkungan sekitar yang mempengaruhi jalannya proses komunikasi. Contoh hambatan ekologis meliputi kebisingan dari keramaian orang atau lalu lintas, suara hujan atau petir, suara pesawat yang lewat, dan sejenisnya saat seorang komunikator sedang memberikan pidato.

2.2.3 Arah Komunikasi

Arah Komunikasi Dalam komunikasi organisasional, terdapat konsep komunikasi ke bawah (dari otoritas tinggi ke otoritas rendah), komunikasi ke atas (dari otoritas rendah ke otoritas tinggi), komunikasi horisontal (antar individu dengan tingkat otoritas yang sama), dan komunikasi lintas-saluran (antar individu yang bekerja di fungsi yang berbeda).

Dalam Buku (Wayne R. Pace dan Faules Don F., 2010) Yang Berjudul “Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan” Tentang arah aliran Komunikasi

a. Komunikasi Kebawah

Komunikasi hierarkis dalam suatu organisasi mengacu pada arus informasi dari posisi otoritas yang lebih tinggi ke posisi otoritas yang lebih rendah. Secara umum, kita berasumsi bahwa informasi mengalir dari manajemen ke karyawan; namun, dalam konteks hubungan organisasional yang sehat, interaksi juga terjadi di antara kelompok manajemen itu sendiri.

Terdapat lima kategori informasi yang umumnya dikomunikasikan oleh atasan kepada bawahan, sebagaimana dijelaskan oleh Katz dan Kahn (1966) dalam (Wayne R. Pace dan Faules Don F., 2010)

1. Informasi terkait pelaksanaan tugas,
2. Informasi mengenai dasar pemikiran di balik pelaksanaan tugas,
3. informasi mengenai kebijakan dan praktik organisasi,
4. Informasi mengenai penilaian kinerja karyawan,
5. Informasi yang bertujuan untuk memperkuat rasa kepemilikan terhadap tugas (sense of mission).

b. Komunikasi Keatas

Dalam sebuah organisasi, setiap anggota memiliki hak untuk berkomunikasi ke atas, yaitu memberikan atau meminta informasi kepada mereka yang memiliki otoritas yang lebih tinggi daripada mereka, kecuali mereka yang berada di posisi puncak. Permintaan atau komentar yang ditujukan kepada mereka yang memiliki otoritas yang lebih tinggi daripada mereka tidak boleh dianggap sebagai komunikasi ke atas.

Berikut adalah hal-hal yang perlu dikomunikasikan ke atas:

1. Memberikan laporan mengenai aktivitas bawahan, termasuk pekerjaan yang telah dilakukan, pencapaian, perkembangan, serta rencana untuk masa depan.
2. Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang belum dapat dipecahkan oleh bawahan dan mungkin memerlukan bantuan dalam bentuk tertentu.

3. Menyampaikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit kerja mereka atau dalam organisasi secara keseluruhan.
4. Mengungkapkan pandangan dan perasaan bawahan mengenai pekerjaan mereka, rekan kerja, dan organisasi secara keseluruhan.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horisontal mencakup pertukaran informasi antara kolega sebaya yang bekerja dalam unit kerja yang sama. Unit kerja ini terdiri dari individu-individu yang memiliki tingkat otoritas yang sejajar dalam struktur organisasi dan memiliki atasan yang sama.

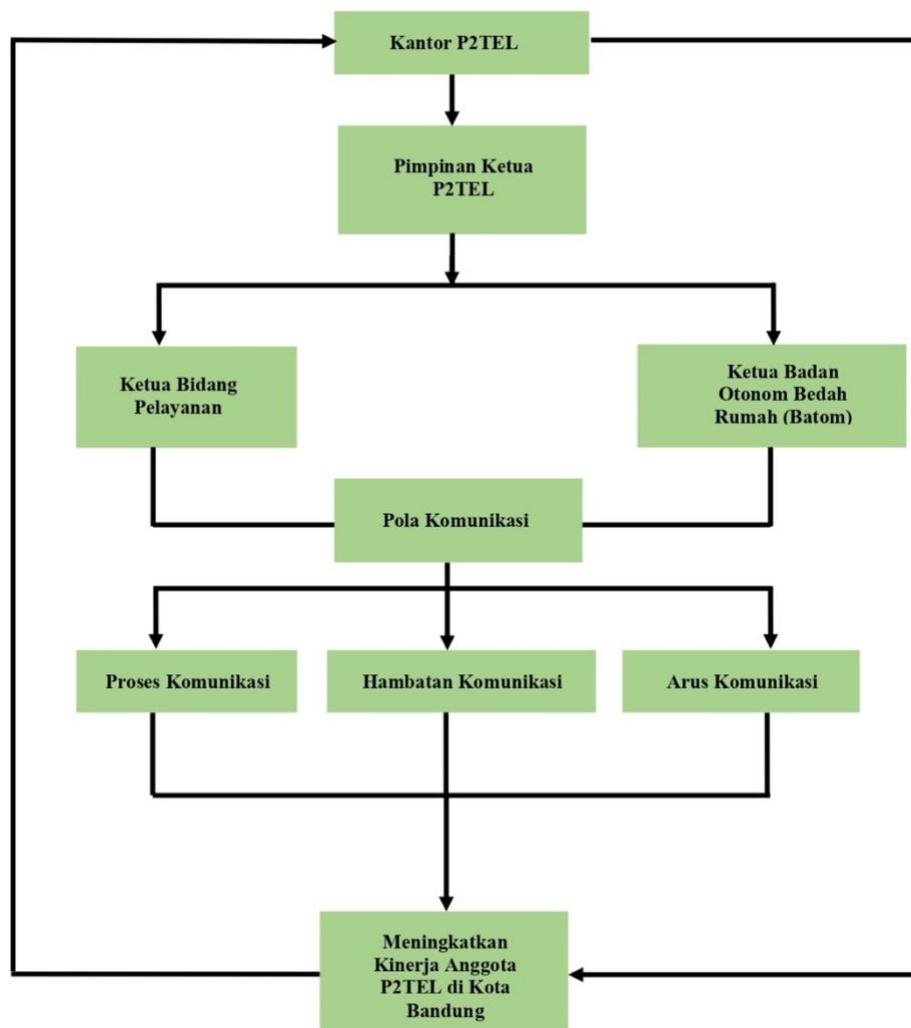
Tujuan Komunikasi Horizontal adalah:

1. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
3. Untuk Memecahkan Masalah
4. Untuk Memperoleh Pemahaman Bersama
5. Untuk Mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan
6. Untuk Menumnuhkan dukungan Antar Persona.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan menggunakan beberapa konsep sebagai acuan dalam mengaplikasikan penelitian. Konsep-konsep tersebut meliputi pola komunikasi organisasi yang melibatkan proses komunikasi, hambatan komunikasi, dan arus komunikasi antara Pimpinan P2TEL Bandung dan anggota organisasi. Penelitian ini juga didasarkan pada kerangka teoritis yang telah dijelaskan oleh peneliti. Dengan demikian,

penelitian ini akan menganalisis dan menggambarkan pola komunikasi organisasi serta mengeksplorasi hambatan dan arus komunikasi yang terjadi dalam hubungan antara Pimpinan P2TEL Bandung dan anggota organisasi.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti Agustus 2023