BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka bertujuan untuk menjelaskan teori yang relavan dengan masalah yang di teliti, tinjauan pustaka berisikan tentang data-data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah atau hasil penelitian pihak lain yang dapat di jadikan asumsi-asumsi yang memungkinkan terjadinya penalaran untuk menjawab masalah yang diajukan peneliti.

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian mengambil beberapa tinjauan dari penelitian terdahulu sebagai referensi. Dengan tujuan untuk mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penulisan skripsi ini lebih memadai. Selain itu, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah suatu yang wajar untuk saling melengkapi berdasarkan studi pustaka, peneliti menemukan beberapa referensi terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Berikut ini penelitian terdahulu mengenai pola komunikasi :

1. Aldila Asyafira H (41810125) “Pola Komunikasi Pengajar Kepada Anak Jalanan di Rumah Belajar Sahaja Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar. “ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pola Komunikasi

Pengajar Kepada Anak Jalanan di Rumah Belajar Sahaja (Sahabat Anak Jalanan) Bandung dalam meningkatkan motivasi belajar. Untuk menjawab penelitian tersebut, peneliti memiliki sub fokus yaitu proses komunikasi dan hambatan komunikasi untuk menganalisa fokus penenlitian pola komunikasi.

2. Parihat. 2010 UNISBA. "Pola Komunikasi Pada Wanita Karier Dengan Anak Remajanya" Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi keluarga pada wanita karir dan anak remajanya di kota Bandung.
3. Susan Puspa Wardhani (41810106) "Pola Komunikasi Guru dan Siswa Siswi Smp Negeri 16 Bandung Dalam Program Rebo Nyunda (Studi Kasus Mengenai Pola Komunikasi Guru dan Siswa Siswi SMP Negeri 16 Bandung Dalam Program Rebo Nyunda)." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi guru dan siswa siswi SMP Negeri 16 Bandung dalam program rebo nyunda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Skripsi ini
1	"Pola Komunikasi Pengajar Kepada Anak Jalanan di Rumah Belajar Sahaja Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar (Studi Deskriptif Pola Komunikasi Pengajar Kepada Anak Jalanan di Rumah Belajar Sahaja Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar). "	Aldila Asyafira H (41810125) Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas UNIKOM	Kualitatif, Studi Deskriptif	Hasil penelitian menunjukan bahwa pengajar di Rumah Belajar Sahaja dalam proses komunikasinya melalui penyampaian pesan yang menggunakan media. Dimana pesan yang disampaikan melalui pesan verbal dan non verbal dan media yang digunakan media umum dan khusus sehingga akan menghasilkan umpan balik secara langsung dan positif.	Peneliti Aldila Asyafira H meneliti untuk mengetahui pola komunikasi pengajar kepada anak jalanan di Rumah Belajar Sahaja dalam meningkatkan motivasi belajar, sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih mengetahui bagaimana proses dan hambatan komunikasi antara anggota Resmob dalam menangani kasus kriminalitas**.**
2	Pola Komunikasi Pada Wanita Karier Dengan Anak Remajanya	Parihat. 2010 UNISBA	Penelitian Kualitatif dengan Metode Studi Kasus	Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi keluarga pada wanita karir dan anak remajanya di kota Bandung.	Penelitian Parihat meneliti bagaimana pola komunikasi keluarga, orang tua dan anak remajanya di kota Jakarta. Sedangkan pada penelitian ini untuk mengetahui proses komunikasi, dan interaksi anggota antara anggota resmob dalam menangani kasus

					kriminalita di kota Bandung
3	"Pola Komunikasi Guru dan Siswa Siswi Smp Negeri 16 Bandung Dalam Program Rebo Nyunda (Studi Kasus Mengenai Pola Komunikasi Guru dan Siswa Siswi SMP Negeri 16 Bandung Dalam Program Rebo Nyunda)."	Susan Puspa Wardhani (41810106) Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas UNIKOM	Kualitatif, Studi Kasus	Hasil penelitian merujuk pada Proses komunikasi yang terjadi di SMP Negeri 16 Bandung dalam program rebo nyunda baik secara primer maupun sekunder di sekolah tersebut.	Peneliti Susan Puspa Wardhani meneliti Pola Komunikasi Guru dan Siswa Siswi SMP Negeri 16 Bandung dengan menggunakan metode Studi Kasus, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif.

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berkomunikasi, karena sebagai makhluk sosial manusia memiliki kebutuhan untuk saling berhubungan satu sama lainnya, dan ini dilakukan melalui komunikasi. Komunikasi di maksudkan untuk menyampaikan pesan, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman kepada orang lain, dan komunikasi dapat dikatakan efektif bila ada kesamaan makna dan bahasa yang dipakai oleh komunikator kepada komunikan sehingga apa yang di inginkan oleh komunikator dapat di mengerti oleh komunikan. Komunikasi adalah suatu kebutuhan dalam kehidupan manusia, seperti yang di kemukakan oleh Waltzlawick, Beavin, dan Jackson dalam Buku Dedy Mulyana (2000) mengatakan *"You cannot not communicate"* yang artinya "anda tidak dapat tidak berkomunikasi"

Hal yang sama juga dikatakan Tubbs dan Moss (1994:4), komunikasi masih penting untuk dipelajari karena "kuantitas tidak menjamin kualitas". Untuk mengetahui lebih dalam dan jelas tentang ilmu komunikasi, diawalai dengan pengertian dan asal kata dari para ahli terkemuka. (Mulyana, 2008:ix)

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi" bahwa Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris *communicaton* berasal dari kata latin yang berarti *communication*, dan bersumber dari kata komunis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah suatu makna. Jadi jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi dan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu.

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar atau salah. Seperti model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatan untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Banyak definisi komunikasi diungkapakan oleh para ahli dan pakar komunikasi seperti yang diungkapkan oleh Carl. L. Hovland yang dikutip oleh Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek", ilmu komunikasi adalah "Upaya yang sistematis untuk merumuskan

secara tegar asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap."

Hovland juga mengungkapkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion)*dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan politik memainkan peranan yang amat penting dalam pengertian khusus komunikasi, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Jadi dalam berkomunikasi bukan sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatanatau tindakan yang diingkan oleh komunikator, akan tetapi seseorang akan dapat mengubah sikap pendapat atau perilaku orang lain, hal itu terjadi apabila komunikasi yang didampaikan bersifat komunkatif yaitu komunikator dalam meyampaiakn pesan –pesan harus benar-benar dimengerti dan dipahai oleh komunikan untuk mencapai tujuan komunikasi yang komunikatif.

Menurut Wilbur scharm, seorang ahli komunikasi keamanan, dalam karyanya "*Communication Research In The United States*" menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni panduan pengalaman

dan pengertian (*collection of experience and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan.

Proses komunikasi pada dasarnya adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan seseorang komunikator, pesan itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain. Dalam prosesnya Mitchall. N. Charmley memperkenalkan 5 komponen yang melandasi komunikasi, yaitu sebagai berikut:

- Sumber (*source*)
- Komunikator (*Encoder*)
- Pertanyaan/Pesan (*Message*)
- Komunikan (*Decoder*)
- Tujuan (*Destination*)

(Susanto, 1988:31)

Unsur-unsur dari proses komunikasi diatas, merupakan faktor penting dalam komunikasi, bahwa pada setiap unsure tersebut oleh para ahli komunikasi dijadikan objek ilmiah untuk ditelaah secara khusus. Proses komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu :

1. **Komunikasi Verbal**

   Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis symbol yang mengunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan bicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Bahas juga dapat dianggap sebagai suatu system kode verbal.

2. Komunikasi Non Verbal

Secara sederhana pesan non veral adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovardan Ricard E. Proter, komunikasi non verbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan poensial bagi pengirim atau penerima.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehinga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi seringkali mengutip paradigma yang ditemukan oleh Harold Laswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut *Who –Say What – In Which Channel- To Whom – With What Effect?*

Jadi menurut paradigma tersebut, Laswell mengartikan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Dibawah ini adalah penjelasannya:

Tabel 2.2
Model Laswell

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Siapa (*Who*) ?	Komunikator : Orang yang menyampaikan pesan.
2.	Mengatakan apa (*Says What*) ?	Pesan : Pernyataan yang didukung oleh lambang
3.	Melalui saluran apa (*In Which Channel*) ?	Media : Sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.
4.	Kepada siapa (*To Whom*) ?	Komunikan : orang yang menerima pesan.
5.	Dengan efek apa (*With What Effect*) ?	Efek : dampak sebagai pengaruh pesan

(Sumber : Effendy, 1993: 253)

2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi setiap inividu berharap tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai dan untuk mencapainya ada unsur-unsur yang harus dipahami, menurut Onong Uchaja Effendy dalam bukunya yang berjudul Dinamika Komunikasi, bahwa dari berbagai pengertian komunikasi yang telah ada, tampaknya adanya sejumlah komponen atau unsure yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi.

Dari berbagai pengertian komunikasi yang banyak ditemui, tampak adanya sejumlah komponen atau unsure yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Komponen atau unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sumber

   Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antara manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, misalnya partai, organisasi, atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa asinnya disebut *source, sender, encoder.*

2. Pesan

   Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Dalam bahasa inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message, content, information.*

3. Media

   Media yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunkasi antarpribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi

4. Penerima

   Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai, atau negara. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

5. Pengaruh

   Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang (De Fleur, 1982). Karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan.

6. Tanggapan balik

   Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsure lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami

gangguan sebelum sampai ke tujuan. Seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.

7. Lingkungan

   Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu. Lingkungan fisik menunjukan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi kalau tidak terdapat rintangan fisik, misalnya geografis. Komunikasi seringkali sulit dilakukan karena faktor jarak yang begitu jauh, dimana tidak tersedia fasilitas komunikasi seperti telepon, kantor pos atau jalan raya. Lingkungan sosial menunjukan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, kepercayaan, adat istiadat, dan status social.Dimensi psikologis adalah pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam berkomunikasi. Misalnya menghindari kritik yang menyinggung perasaan orang lain, menyajikan materi yang sesuai dengan usia khalayak. Dimensi psikologis ini bisa disebut dimensi internal.

2.1.2.3 Sifat Komunikasi

Onong Uchana Effendy dalam bukunya "Ilmu Teori dan Praktek" menjelaskan bahwa berkomunikasi memiliki sifat-sifat. Adapun beberapa sifat komunikasi tersebut, yaitu :

1. Tatap Muka (*face to face*)
2. Bermedia (*Mediated)*
3. Verbal
   - Lisan (*Oral*)
   - Tulisan
4. Non Verbal (*Non verbal*)
5. Gerakan (*Gestural*)
6. Bergambar (*Pictorial*)

(Effendy, 2002: 7)

Komunikator (Pengirm pesan) dalam menyampaikan pesan kepada komunikan (penerima pesan) dituntut untuk memiliki kemampuan dan pengalaman agar adanya umpan balik (*feedback*) darisi komunikan itu sendiri,dalam penyampaian pesan komunikator bisa secara langsung (*faceto face*) tanpa menggunakan media apapun. Komunikator juga dapat meggunakan bahasa sebagai lambang atau simbol komunikasi, fungsi media tersebut sebagai alat bantu dalam menyampaikan pesannya.

Komunikator dapat menyampaikan pesannya secara verbal dan non verbal. Verbal dibagi menjadi dua macam yaitu lisan (*Oral*) dan tulisan (*Written/Printed*). Sementara non verbal dapat menggunakan gerakan atau isyarat (*gestural*) seperti melambaikan tangan, mengedipkan mata, dan sebagainya, ataupun menggunakan gambar untuk menemukakan idea atau gagasannya.

2.1.2.4 Proses Komunikasi

Sebuah komunikasi tidak akan lepas dari sebuah proses, oleh karena itu apakan pesan dapat tersampaikan atau tidak tergantung dari proses komunikasi yang terjadi. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu:

1. **Proses Komunikasi Secara Primer**

   Yaitu proses penyampaian pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang (*symbol*) sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan sebagainya yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa, karena hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain (apakah itu ide, informasi, atau opini baik mengenai hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan pada waktu yang lalu dan yang akan datang)

2. **Proses Komunikasi Secara Sekunder**

   Adalah proses penyampaian pesan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasi karena komunikasi sebagai sasarannya berada di

tempat yang relative jauh dan komunikan yang banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan masih banyak lagi media kedua yang sering digunakan sebagai media komunikasi.

2.1.2.5 Fungsi Komunikasi

Komunikasi memiliki beberapa fungsi, Menurut Effendy ada empat fungsi utama dari kegiatan komunikasi, yaitu:

1. **Menginformasikan (*ToInform*)**

   Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, idea tau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2. **Mendidik (*To Educate*)**

   Komunikasi merupakan sarana pendidikan, dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

3. **Menghibur (*To Entertain*)**

   Komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi pendidikan, juga mempengaruhi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.

4. **Mempengaruhi (*To Influence*)**

   Fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan

lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar mengutip kerangka berpikir William I. Gorden mengenai fungsi-fungsi komunikan yang dibagi menjadi empat bagian. Fungsi- fungsi suatu peristiwa komunikan (*communication event*) tampaknya tidak sama sekali independen, melainkan juga berkaitan dengan fungsi-fungsi lainnya, meskipun terdapat suau fungsi dominan.

1. Fungsi Komunikasi Sosial

   Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Pertanyaan eksistensi diri orang berkomunikasi untuk menunjukan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau pernyataan eksistensi diri. Ketika berbicara kita menyatakan bahwa kita ada.

2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

   Komunikasi ekspresif dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi *instrument* untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi kita) pesan-pesan non verbal

3. Fungsi Komunikasi Ritual

   Komunikasi ritual sering dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dalam acara tersebut orang mengucapkan kata-kata dan menampilkan perilaku yang bersifat simbolik.

4. Fungsi Komunikasi Instrumental

   Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakan tindakan dan juga untuk menghibur (persuasif). Suatu peristiwa komunikasi seseungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi tumpang tindih, meskipun salah satu fugsingya sangat meninjol dan mendominasi.

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Dan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik yang hanya melibatkan dua orang, seperti suami – istri, dua

sahabat dekat, guru-murid, dan lain sebagainya. (Mulyana, 2002: 73).

Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut R. Wayne Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu, percakapan dialog, dan wawancara.Percakapan dapat berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal

Komunikasi antarpribadi yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy berdasarkan definisi Joseph A Devito adalah :

> "Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika ".(*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). (Effendy, 2002 : 158)

Pada dasarnya komunikasi antarprbadi yang dilakukan oleh komunikator mempuyai tujuan untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikan dengan cara mengirimkan pesan dan prosesnya yang dialogis.

2.1.3.2 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antarpribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki

pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat didalamnya.

Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi indiviu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung.Artinya dalam komunikasi antarpribadi pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi si pengamat.

Menurut Judy C. Pearson dalam Sendjaja, komunikasi antarpribadi memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Komunikasi antarpribadi dimulai dengan diri pribadi/*self*
2. Komunikasi antarpribadi bersifa transaksional
3. Komunikasi antarpribadi mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antarpersona
4. Komunikasi antarpribadi tidak dapat diubah maupun diulang

2.1.3.3 Hakekat Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi. Apabila seseorang berkomunikasi dengan orang lain, sebenarnya dia menyampaikan informasi. Pemahaman mengenai nilai-nilai komunikasi disampaikan oleh pakar dengan defenisi berbeda-beda. Hovland dalam buku *Social Communication* menjelaskan, bahwa komunikasi adalah proses bila mana seseorang individu (komunikator) menyampaikan stimulans (lambang kata kata) untuk

merubah tingkah laku individu lainnya (komunikan). Effendy, (1984) dalam buku Ilmu Komunikasi mengatakan komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan. Robbins, (1994) dalam buku *Essential of organizational behavior* bahwa komunikasi menjalankan 4 fungsi utama di dalam suatu kelompok (kontrol, pengawasan, motivasi pengungkapan emosi dan informasi). Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa proses komunikasi antarpribadi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

2.1.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Antarpribadi

Menurut Jalaludin Rakhmat komunikasi antarpribadi bisa dipengaruhi oleh 3 faktor seperti :

1) **Persepsi Interpersonal**

   Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli indrawi atau menafsirkan informasi indrawi. Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli indrawi yang berasal dari seseorang (komunikan) berupa pesan verbal dan non verbal.

2) **Konsep Diri**

   Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Konsep diri sangat menentukan komunikasi antar personal karena faktor-faktor yang melingkupi seperti dibawah ini :

a. **Nubuat yang dipenuhi sendiri**

Konsep diri merupakan factor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal, karena setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya.Kecenderungan untuk bertingkah laku sesuai dengan konsep diri disebut sebagai nubuat yang dipenuhi sendiri.

b. **Membuka Diri**

Pengetahuan tentang diri akan meningkatkan komunikasi, dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita. Dengan membuka diri, konsep diri lebih dekat pada kenyataan.

c. **Percaya Diri**

Maksudnya adalah ketakutan untuk melakukan komunikasi atau *communication apprehension* disebabkan oleh kurangnya rasa percaya diri.

d. **Selektivitas**

Maksudnya adalah konsep diri akan mempengaruhi pada pesan apa dimana kita bersedia membuka diri (terpaan selektif), bagaimana kita mempersepsi pesan (persepsi selektif) dan apa yang kita ingat (ingatan

selektif). Selain itu konsep diri juga berpengaruh dalam penyandian pesan (pesan selektif).

3) Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan kepada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Hal ini mempengaruhi komunikasi antar persona dalam hal penafsiran pesan, penilaian dan efektifitas komunikasi

4) Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, semakin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya sehingga makin efektif komunikasinya.

2.1.3.5 Tujuan Komuikasi Antarpribadi

Tujuan komunikasi antarpribadi menurut Joseph A Devito terdiri atas 4 makna yakni :

1. Menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Dimana dengan berkomunikasi kita mampu lebih baik dalam memahami diri sendiri dan orang lain yang kita ajak berbicara.
2. Tujuan kita berkomunikasi adalah berhubungan dengan orang lain, membina dan memelihara hubungan dengan orang lain

3. Dalam perjumpaan antar pribadi sehari-hari kita berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain
4. Kita menggunakan banyak komunikasi untuk bermain dan menghibur diri. (Devito, 1997 : 29-32)

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok

2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Kelompok

Menurut Deddy Mulyana Komunikasi Kelompok :

> "Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut." (Deddy Mulyana, 2005)

Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan.Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi.

Sedangkan menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi kelompok adalah "komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang atau komunikan yang berkumpul bersama-sama dalam bentuk kelompok".

Dari dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seorang (komunikator) dengan sejumlah orang (komunikan) yang dititikberatkan perhatiannya tertuju pada tingkah laku tiap individu dalam kelompok tersebut.

2.1.4.2 Klasifikasi Komunikasi Kelompok

Klasifikasi kelompok yang dilahirkan oleh para ahli sosiologi telah dikembangkan dengan berbagai cara. Sehingga menghasilkan empat dikonomi yaitu :

1. **Kelompok Primer dan Sekunder**

   Charles Horton Cooley pada tahun 1909 dalam buku Jalaludin Rakhmat, 1994 mengatakan bahwa kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam asosiasi dan kerjasama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita.

   Jalaludin rakhmat membedakan kelompok ini berdasarkan karakteristik komunikasinya sebagai berikut:

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

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

2. *Ingroup* dan *Outgroup*

Ingroup adalah kelompok kita dan *Outgroup* adalah kelompok mereka. *Ingroup* dapat berupa kelompok primer maupun sekunder. Keluarga kita adalah *ingroup* yang kelompok primer. Fakultas kita adalah *ingroup* yang kelompok sekunder. Perasaan *ingroup* diungkapkan dengan kesetiaan, solidaritas, kesenangan dan kerjasama. Untuk membedakan *ingroup* dan *outgroup*, kita membuat batas, untuk menentukan siapa masuk orang dalam dan siapa masuk orang luar. Batas-batas ini berupa lokasi geografis (Indonesia, Malaysia), suku bangsa (Jawa, Sunda), pandangan atau ideologi (kaum Muslimin, kaum Nasarani, Marxis), pekerjaan atau profesi, bahasa , status sosial, dan kekerabatan.

3. Kelompok Keanggotaan dan Kelompok Rujukan

Theodore Newcomb, pada tahun 1930an melahirkan istilah kelompok keanggotaan dan kelompk rujukan. Kelompok

keanggotaanadalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administrative dan fisik menjadi anggota kelompok itu.Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai dri sendiri atau membentuk sikap.

Menurut teori, kelompok rujukan mempunyai tiga fungsi; fungsi kemperatif, fungsi normative dan fungsi persfektif.

Kelompok Deskriptif dan Kelompok Persfektif

John F. Cragan dan David W. Wright (1980) membagi kelompok menjadi dua: deskriptif dan perskriptif. Kategori deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukannya secara alamiah. Berdasarkan tujuan, ukuran, dan pola komunikasi, kelompok deskriptif dibedakan menjadi tiga: a. kelompok tugas; b. kelompok pertemuan; dan c. kelompok penyadar. Kelompok tugas bertujuan memecahkan masalah, misalnya transplantasi jantung, atau merancang kampanye politik. Kelompok pertemuan adalah kelompok orang yang menjadikan diri mereka sebagai acara pokok. Melalui diskusi, setiap anggota berusaha belajar lebih banyak tentang dirinya. Kelompok terapi di rumah sakit jiwa adalah contoh kelompok pertemuan. Kelompok penyadar mempunyai tugas utama menciptakan identitas sosial politik

yang baru. Kelompok revolusioner radikal; (di AS) pada tahun 1960-an menggunakan proses ini dengan cukup banyak.

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

2.1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keefektifan Kelompok

. Kelompok dimaksudkan untuk saling berbagi informasi), maka keefektifannya dapat dilihat dari beberapa banyak informasi yang diperoleh anggota kelompok dan sejauh mana anggota dapat memuaskan kebutuhannya dalam kegiatan kelompok. Jalaluddin Rakhmat (2004) meyakini bahwa faktor-faktor keefektifan kelompok dapat dilacak pada karakteristik kelompok, yaitu:

1. **Faktor Situasional : karakteristik kelompok**
    a. Ukuran Kelompok

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

kelompok berinteraksi secara teroganisasi untuk menghasilkan suatu produk, keputusan, atau penilaian tunggal. Pada kelompok tugas koatif, jumlah anggota berkorelasi positif dengan pelaksanaan tugas. Yakni, makin banyak anggota makin besar jumlah pekerjaan yang diselesaikan. Misal satu orang dapat memindahkan tong minyak ke satu bak truk dalam 10 jam, maka sepuluh orang dapat memindahkan pekerjaan tersebut dalam satu jam. Tetapi, bila mereka sudah mulai berinteraksi, keluaran secara keseluruhan akan berkurang.

Faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara prestasi dan ukuran kelompok adalah tujuan kelompok. Bila tujuan kelompok memelukan kegiatan konvergen (mencapai suatu pemecahan yang benar), hanya diperlukan kelompok kecil supaya produktif, terutama bila tugas yang dilakukan hanya membutuhkan sumber, keterampilan, dan kemampuan yang terbatas. Bila tugas memerlukan kegiatan yang divergen (seperti menghasilkan gagasan berbagai gagasan kreatif), diperlukan jumlah anggota kelompok yang lebih besar.

b. Jaringan Komunikasi

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

c. Kohesi Kelompok (*Group Cohesivennes*)

Kohesi kelompok didefinisikan sebagai kekuatan yang mendorong anggota kelompok untuk tetap tinggal dalam kelompok, dan mencegahnya meninggalkan kelompok. McDavid dan Harari (dalam Jalaluddin Rakmat, 2004) menyarankam bahwa kohesi diukur dari beberapa faktor sebagai berikut: ketertarikan anggota secara interpersonal pada satu sama lain; ketertarikan anggota pada kegiatan dan fungsi kelompok; sejauh mana anggota tertarik pada kelompok sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan personal

d. Kepemimpinan

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

Klasifikasi gaya kepemimpinan yang klasik dilakukan oleh White danLippit (1960).

2. Faktor Personal : Karakteristik Anggota kelompok

a. Kebutuhan Interpersonal

William C. Schultz (1966) merumuskan Teori FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientatation*), menurutnya orang menjadi anggota kelompok karena didorong oleh tiga kebutuhan intepersonal sebagai berikut:

1) Ingin masuk menjadi bagian kelompok (*inclusion*).
2) Ingin mengendalikan orang lain dalam tatanan hierakis (*control*).
3) Ingin memperoleh keakraban emosional dari anggota kelompok yang lain.

b. Tindak Komunikasi

Manakala kelompok bertemu, terjadilah pertukaran informasi. Setiap anggota berusaha menyampaiakan atau menerima informasi (secara verbal maupun nonverbal). Robert Bales (1950) mengembangkan sistem kategori untuk menganalisis tindak komunikasi, yang kemudian dikenal sebagai *Interaction Process Analysis* (IPA).

c. Peranan

Seperti tindak komunikasi, peranan yang dimainkan oleh anggota kelompok dapat membantu penyelesaian tugas kelompok, memelihara suasana emosional yang lebih baik, atau hanya menampilkan kepentingan individu saja (yang tidak jarang menghambat kemajuan kelompok).

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.1.5.1 Definisi Tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi sangat berperan dalan menumbuhkan kesejahteraan manusia baik dalam bidang kehidupan sehari-hari atau dalam sebuah organisiasi. Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang di organisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi. Bila dalam organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya.

Komunikasi organisasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui

secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

> Definisi fungsional komunikasi organisasi bahwa
> ”Komunikasi Organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu”.(R.Wayne Pace & Don Faules, 1993 : 31).

Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi Formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat juga termasuk gosip. (Mulyana, 2005 : 75).

2.1.5.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Conrad (dalam Tubbs dan Moss, 2005) mengidentifikasikan tiga fungsi utama komunikasi organisasi sebagai berikut: fungsi perintah; fungsi relasional; fungsi manajemen ambigu.

1. Fungsi perintah berkenaan dengan angota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan dari fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang bergantung dalam organisasi tersebut.
2. Fungsi relasional berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan dan

mempertahankan bisnis produktif hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kenerja pekerjaan *(job performance)* dalam berbagai cara. Misal: kepuasan kerja; aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dalam hirarkhi organisasional, dan tingkat pelaksanaan perintah. Pentingnya dalam hubungan antarpersona yang baik lebih terasa dalam pekerjaan ketika anda merasa bahwa banyak hubungan yang perlu dlakukan tidak anda pilih, tetapi diharuskan oleh lingkungan organisasi, sehingga hubungan menjadi kurang stabil, lebih memacu konflik, kurang ditaati, dsb.

3. Fungsi manajemen ambigu berkenaan dengan pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misal: motivasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri; tujuan organisasi tidak jelas dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan *(ambiguity)* yang melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

Sementara itu Mudjoto dalam tekhnik komunikasi yang di kutip oleh Widjaya menyatakan bahwa fungsi komunikasi itu meliputi :

1. Komunikasi merupakan alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi itu dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Komunikasi merupakan alat untuk mengubah perilaku para anggota dalam suatu organisasi.
3. Komunikasi adalah alat agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh anggota organisasi.

Berdasarkan fungsi komunikasi itu, maka komunikasi memegang peranan penting dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya masing-masing, karena komunikasi adalah faktor yang terpenting dalam menunjang semua kegiatan dalam sebuah organisasi.

Ada pun fungsi komunikasi organisasi dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi komersil maupun sosial, aktivitas komunikasi melibatkan empat fungsi.

Menurut Sasa Djuarsa Sendjaja dalam buku Teori Komunikasi yaitu:

1. Fungsi Informatif

   Dalam fungsi informatif organisasi dipandang sebagai suatu sistem pengelolaan informasi berupaya

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

2. Fungsi Regulatif

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

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

3. Fungsi Persuasif

   Fungsi persuasif lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan

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

4. Fungsi Integratif

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

2.1.5.3 Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam kehidupan Organisasi

1. Komunikasi Internal

   Komunikasi internal organisasi menurut Brennan dalam effendi (2003:122) adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara

pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Juga komunikasi bisa merupakan proses komunikasi primer maupun sekunder (menggunakan media nirmassa). Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasiinformasi, dan lain lain kepada bawahannya.

   Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan kepada pimpinan.

b) Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam

organisasi atau mengalir antarbagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat dari pada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting saja. Komunikasi eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik:

a) Komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk, seperti: majalah organisasi; press

release; artikel surat kabar atau majalah; pidato radio; film dokumenter; brosur; leaflet; poster; konferensi pers.

b) Komunikasi dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

2.1. 5.4 Tinjauan Tentang Arus Komunikasi

Arus komunikasi dalam organisasi yaitu "Arah arus komunikasi organisasi dapat dilihat secara vertikal, yaitu komunikasi ke atas dan ke bawah, serta komunikasi lateral yang menyamping". (Wiryanto dalam deni, 2004 : 62)

a) Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi, misalnya, dari pelaksana ke manajernya. Jenis komunikasi ini mencakup, antara lain:

1. Kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan, yang berarti bahwa apa yang sedang terjadi dalam pekerjaan, seberapa jauh pencapaiannya, apa yang masih harus dilakukan, dan masalah lain yang serupa.

2. Masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan pertanyaan yang belum terjawab.
3. Berbagai gagasan untuk perubahan dan saran – saran perbaikan.
4. Perasaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengenai organisasi, pekerjaan itu sendiri, pekerjaan lainnya, dan masalah lain yang serupa.

b) Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah.Sebagai contoh, pesan yang dikirim oleh manajer kepada karyawannya merupakan komunikasi ke bawah.

c) Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah pesan antara sesama, yakni dari manajer ke manajer, karyawan ke karyawan. Pesan semacam ini bisa bergerak di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antarbagian.

Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan pekerja. Dalam

komunikasi organisasi terdapat arus komunikasi yang terjadi dalam sebuah komunikasi organisasi, antara lain ialah :

1. Arus komunikasi vertikal yaitu arus komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication),* dan terdapat pula arus komunikasi bawah ke atas *(upward communication). Downward communication* yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.

   Upward communication yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:

   a. Penyampaian informasi tentang pekerjaan pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
   b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
   c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
   d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
2. Arus komunikasi horizontal, yaitu arus komunikasi yang dapat terjadi antara dan diantara bagian dalam suatu

tingkatan yang sama. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah:

a. Memperbaiki koordinasi tugas
b. Upaya pemecahan masalah
c. Saling berbagi informasi
d. Upaya pemecahan konflik
e. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

3. Komunikasi Diagonal merupakan komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan lainnya yang satu sama lain berbeda dalam kedudukan dan unitnya. Komunikasi diagonal tidak menunjukkan kekakuan sebagaimana dalam komunikasi vertikal, tetapi tidak juga menunjukkan keakraban sebagaimana dalam komunikasi horizontal. Pada sisi lain, komunikasi diagonal terkadang menyimpang dari prosedur birokrasi.

2.1.5.5 Tinjauan Tentang Hubungan dalam Organisasi

Salah satu ciri dari komunikasi organisasi yang paling nyata adalah hubungan. Goldbaher (1979) mendefinisikan organisasi sebagai"sebuah jaringan hubungan yang saling bergantungan.(R.Wayne Pace & Don Faules, 1993:201) Bila sesuatu saling bergantung,ini berarti bahwa hal-hal tersebut saling mempengaruhi dan saling dipengaruhi satu sama lainnya.Pola dan sifat hubungan dalam organisasi dapat ditentukan

oleh jabatan dan peranan yang ditetapkan sehingga tercipta jalinan komunikasi.Terdapat hubungan dalam komunikasi organisasi yaitu:

1. Hubungan antarpersonal
2. Hubungan posisional
3. Hubungan atasan-bawahan
4. Hubungan berurutan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan dalam organisasi memiliki pengaruh yang besar dalam kehidupan organisasi. Sikap tanggap atas kebutuhan-kebutuhan pribadi dan organisasi dan kesediaan untuk berbagi informasi semua ini merupakan prasyarat untuk komunikasi ke atas dan kebawah yang efektif .

2.1.5.6 Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Robbins meringkas beberapa hambatan komunikasi sebagai berikut :

a. Penyaringan *(Filtering)*

Hambatan ini merupakan komunikasi yang dimanipulasikan oleh si pengirim pesan sehingga tampak lebih bersifat menyenangkan si penerima pesan. Komunikasi semacam ini dapat berakibat buruk bagi organisasi, karena jika informasinya dijadikan dasar pengambilan keputusan, maka keputusan yang kelak akan dihasilkan berkualitas rendah dan salah.

b. Persepsi Selektif

Hambatan ini merupakan keadaan dimana si penerima pesan didalam proses komunikasi melihat dan mendengar atas dasar keperluan, motivasi, latar belakang pengalaman, dan ciri-ciri pribadi lainnya. Jadi, boleh jadi tidak sama dengan apa yang dilihat dan didengar oleh orang lain, dalam hal cara menafsirkan pesan-pesan tadi, maka pengalaman, pendidikan, pengetahuan, dan budaya akan ikut menentukan. Oleh karenanya persepsi yang demikian ini dapat menjadi penghambat bagi komunikasi yang efektif.

c. Perasaan

Hambatan ini merupakan bagaimana perasaan penerima pada saat dia menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara dia menginterpretasikan pesan.

Pesan yang sama yang diterima oleh seseorang disaat sedang marah akan berbeda penafsirannya jika dia menerima pesan itu dalam keadaan normal.

d. Pemaknaan Bahasa

Kata-kata memiliki makna yang berbeda antara seseorang dengan orang lain. Umur, pendidikan, lingkungan kerja dan budaya adalah hal-hal yang secara nyata dapat mempengaruhi bahasa yang dipakai oleh seseorang, atau definisi yang dilekatkan pada suatu kata. (Robbins dalam Masmuh, 2010 : 80-82).

2.1.5.7 Pola Komunikasi Organisasi

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. (Muhammad, 2009 : 102) Menurut GoldHaber yang dikutip oleh Marhaeni Fajar menyebutkan bawah Komunikasi organisasi adalah arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat

hubungannya saling bergantungan satu sama lain. (Fajar, 2009;122) Menurut R.Wayne Face & Don F. Faules (1993) editor Dedy Mulyana "Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai "siapa berbicara kepada siapa" mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi. Sedangkan definisi pola komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.(Dalam nurohman,Djamarah, 2004:1).

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. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dan jaringan komunikasi. Ada 6 pola komunikasi Organisasi :

1. *Opinion leader*, mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam suatu organisasi, seperti senioritas atau orang yang dituakan

atau orang yang mempunyai pengaruh tertentu bagi anggota organisasi.

2. *Gatekeepers,* mereka berada ditengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan yang telah disaring sebelumnya. Dalam hal ini *gatekeepers* mempunyai kekuasaan dalam memutuskan apakah suatu informasi itu penting atau tidak.
3. *Cosmopolites,* mereka berfungsi mengumpulkan informasi dari sumbersumber yang ada dalam lingkungan luar organisasi serta memberikan informasi tersebut kepada orang-orang tertentu pada lingkungan dalam organisasi.
4. *Bridge,* individu ini berfungsi saling memberi informasi diantara kelompok-kelompok.
5. *Liaison,* senada dengan *bridge,* individu ini juga membantu dalam membagi informasi yang relevan diantara kelompok-kelompok dalam organisasi, tetapi bukan termasuk anggota dari salah satu anggota tersebut.
6. *Isolate,* orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh anggota lainnya. Orang tersebut bisa karena pernah memiliki masalah atau konflik dengan perusahaan lain, sehingga dia

mengasingkan diri. Tetapi Isolate ini masih dianggap sebagai karyawan hanya saja orang tersebut sudah tidak aktif dalam organisasi.

2.1.6 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi

2.1.6.1 Pengertian Pola Komunikasi

Tubbs dan Moss mengatakan bahwa "pola komunikasi atau hubungan itu dapat dicirikan oleh : komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi atau kepatuhan dengan kepatuhan" (Tubbs, Moss, 2001:26). Disini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menetukan jenis hubungan yang mereka miliki.

> "Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsunganya, guna memudahkan pemikiran secara sistemaik dan logis." (Effendy, 1989).

Sedangkan menurut pendapan lain :

> "Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami" (Djamarah, 2004:1).

Dari pengertian diatas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi. Dimana Pola komunikasi ini dipengaruhi oleh symbol dan norma yang dianut, yaitu :

1. **Pola Komunikasi Satu Arah**
   Proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan, dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.
2. **Pola Komunikasi Dua Arah Atau Timbal Balik**
   Komunikator dengan komunikan terjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka. Namun pada hakikatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, dan komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut. prosesnya dialogis serta umpan baliknya secara langsung
3. **Pola Komunikasi Multi Arah**
   Komunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok yang lebih banyak komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara logis.(Pace dan Faules, 2002: 171)

Pola Komunikasi terjadi dalam penyebaran pesan yang berurutan. Pace dan Faules mengemukakan bahwa penyampaian pesan berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama. Penyebaran informasi berurutan meliputi perkuasan bentuk penyebaran diadik, jadi pesan disampaikan dari si A kepada si B kepada si C kepada si D kepada si E dalam serangkaian transaksi

dua orang ke 1 (satu) (Sumber Pesan), mula-mula menginterpretasikan pesan yang diterimanya dan kemudian meneruskan hasil interpretaasinya kepada orang berikutnya dalam rangkaian tersebut.

Penyebaran pesan berurutan memperlihatkan pola. "siapa berbicara kepada siapa". Penyebaran pesan tersebut mempunyai suatu pole sebagai salah satu ciri terpentingnya. Bila pesan disebarkan secara beruntun, penyebaran informasi berlangsung dalam waktu yang tidak beraturan, jadi informasi tersebut tiba di tempat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula. Individu cenderung menyadari adanya perbedaan dalam menyadari informasi tersebut, mungkin timbul masalah koordinasi. Adanya keterlambatan dalam penyebaran informasi akan menyababkan infromasi itu sulit digunakan untuk membuat keputusan karena ada orang yang belum memperoleh informasi. Bila jumlah orang yang harus diberi informasi cukup banyak, proses berurutan memerlukan waktu yang lebih lama lagi untuk menyamakan informasi kepada mereka.

Dalam pola-pola komunikasi menurut Pace dn Faules (2002) terdapat dua pola berlainan, yaitu pola roda dan lingkaran. Pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang yang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disebabkan oleh

anggota lainnya. Pola lingkaran memungkinkan semua anggota berkomunikasi satu dengan yang lainnya hanya melalui jenis system pengulangan pesan. Tidak seorang anggota pun yang dapat berhubungan langsung dengan semua anggota lainnya, demikian pula tidak ada anggota yang memiliki akses langsung terhadap seluruh informasi yang diperlukan untuk memecahkan persoalan. Hasil penelitian pola lingkaran menyatakan bahwa kedua pola ini menghasilkan konseukuensi yang berbeda.

2.1.7 Tinjauan Tentang Reserse Mobil

Resersi Mobil terdiri dari kata reserse dan mobil, istilah reserse berasal dari bahasa perancis yaitu *rechercher* yang berarti menemukan atau mencari kembali. Menemukan bentuk kejahatan yang berintensitas tinggi, agar dapat diselesaikan menurut hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan kata-kata mobil dari bahasa inggris *(mobile)* berarti bergerak. Dengan demikian arti dari Reserse Mobil (Resmob) adalah kemampuan bergerak dengan cepat untuk menemukan atau mencari kejahatan kriminalitas yang berintensitas tinggi.

2.1.8 Tinjauan Tentang Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung

Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polrestabes Bandung, bertugas membina Fungsi dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana dalam rangka penegakan hukum, dengan memberikan pelayanan/perlindungan khusus kepada korban/pelaku, remaja, anak dan wanita, serta termasuk menyelenggarakan fungsi identifikasi, baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum dan menyelenggarakan koordinasi & pengawasan operasional dan administrasi penyidikan PPNS, sesuai ketentuan hukum dan perundang-undangan di wilayah hukum Polrestabes Bandung.

Sat Reskrim dipimpin oleh seorang Kepala Satuan (Kasat) Reskrim yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kapolrestabes Bandung dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolrestabes Bandung, sedangkan Kasat Reskrim, dibantu oleh Wakil Kepala Satuan (Wakasat) Reskrim.

2.2 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. Penelitian ini didasari pula pada kerangka pemikiran secara teoritis maupun konseptual.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini didasari pula pada kerangka pemikiran secara teoritis maupun praktis dengan fokus penelitian adalah studi deskriptif Pola komunikasi Antara Anggota Reserse Mobil Kepolisian Resor Kota Besar Bandung. Dalam kerangka penelitian ini, peneliti akan membahas pokok dari penelitian ini. Yaitu membahas kata-kata kunci atau subfokus yang menjadi inti permasalahan pada penelitian.

Manusia merupakan suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dari berkomunikasi, oleh karena itu berkomunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan kita.Sehingga untuk berhubungan baik dengan orang lain dibutuhkan juga komunikasi antarpribadi. Dimana komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang terjalin diantara dua orang dalam konteks adanya suatu kedekatan emosional. Menurut Devito 1989, yang dikutip Onong Uchjana Effendy menyatakan bahwa:

> "Komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003 : 30).

Dalam hal ini peneliti memfokuskaan pada pola komunikasi sebagai bagian dari proses. Pengertian pola komunikasi menurut Bahri menyatakan bahwa :

> "Pola komunikasi adalah hubungan antara dua orang atau lebih dalam penerimaan dan pengiriman pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan dapat dipahami." (Bahri, 2004 : 1)

Menurut definisi yang dijelaskan diatas, maka peneliti menetapkan sub fokus sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi

> "Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehigga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi banyak melalui perkembangan." (Effendy, 2000: 31)

Proses Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaan kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal jika sewaktu menyampaikna pikiran, perasaan tidak terkontrol.

2. Hambatan Komunikasi

> "Hambatan terhadap proses komunikasi yang tidak disengaja dibuat oleh pihak lain tetapi lebih disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Misalnya karena

> cuaca, kebisingan kalau komunikasi di tempat rmai, waktu yang tidak tepat, penggunaan media yang keliru, ataupun karena tidak kesamaan atau tidak "*in tune*" dari *frame of reference* dan *field of reference* antara komunikator dan komunikan" (Effendy, 2000: 45)

Hambatan komunikasi secara jelas yaitu terdapat hambatan fisik misalnya cacat fisiknya seperti tuna rungu, tuna netra, tuna wicara. Hambatan komunikasi selanjutnya yaitu hambatan semantic adalah hambatan mengenai bahasa, baik bahasa yang digunakan oleh komunikator, maupun komunikan. Yang terakhir yaitu hambatan psikologis Disebut sebagai hambatan psikologis karena hambatan-hambatan tersebut merupakan unsur-unsur dari kegiatan psikis manusia.

Dengan adanya hambatan-hambatan yang terjadi pada pola komunikasi disini akan menimbulkan konflik yang terjadi pada kedua belah pihak. Disinilah peneliti akan mengkaji bagaimana hambatan-hambatan itu bisa terjadi dan bagaimana cara untuk bisa mengurangi agar hambatan tersebut dapat berkurang.

Kerangka Konseptual

Pada kerangka Konseptual, peneliti berusaha menjelaskan tentang Pola Komunikasi antara anggota Resmob dalam menangani kasus kriminalitas. Dalam sub fokus diatas peneliti mengaplikasikan kedalam bentuk nyata diantaranya : Proses Komunikasi dan Hambatan Komunikasi.

Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi, banyak melalui perkembangan. (Effendy, 2000: 31)

Pada dasarnya Pola Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaanya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal jika sewaktu menyampaikan pikiran, perasaan tidak terkontrol.

Sedangkan proses komunikasi Menurut Harold Laswell dalam buku Onong Uchjana Effendy terdapat 4 komponen dalam proses komunikasi yaitu :

1. Adanya pesan yang disampaikan
2. Adanya pemberian pesan (komunikator)

3. Adanya penerimaan pesan (komunikan)
4. Adanya umpan balik *(feedback)* (Onong, 1999 : 10)

Dalam penelitian ini peneliti melihat proses komunikasi anggota Resmob dalam menangani kasus kriminalitas, proses bagaimana antar anggota bekerja sama dalam pekerjaannya, dalam suatu pekerjaan, selain kerjasama tim komunikasi pun sangtlah dibutuhkan antar anggota Resmob.

Hambatan Komunikasi

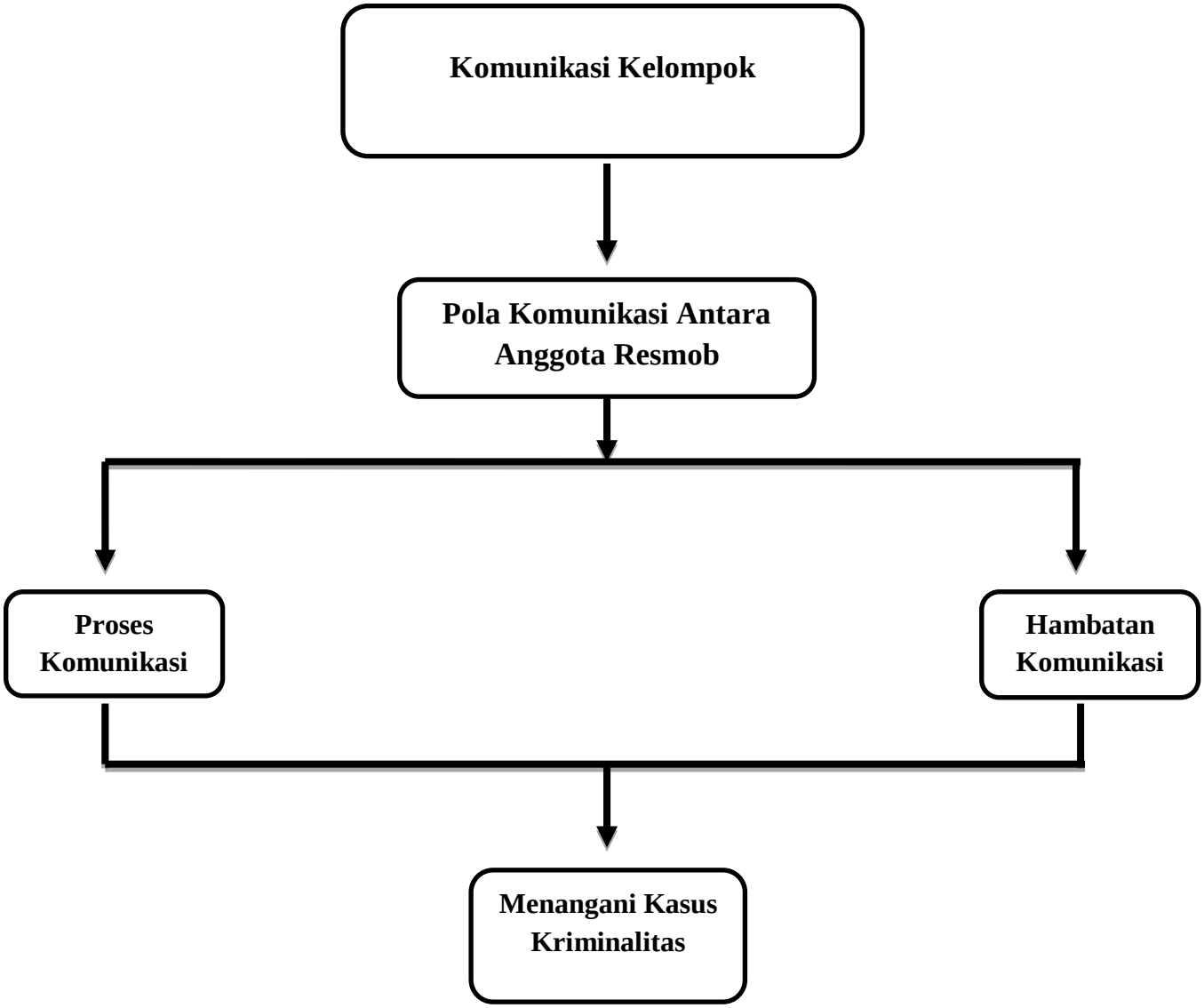
Setiap Proses komunikasi sering terjadi hambatan-hambatan, hal ini wajar karena dalam komunikasi dengan orang lain, khusunya pada anggota Resmob. Bagaimana anggota Resmob berkomunikasi dan beradapatsi dengan anggota Resmob lainnya dalam menangani sebuah kasus kriminalitas tidak jarang sering mengalami sebuah hambatan dalam komunikasi.

Hambatan tersebut merupakan hal yang wajar apabila kita melakukan komunikasi dengan orang lain. Cara meminimalisir suatu hambatan tergantung pada cara pandang tiap orang.

Alur pemikiran merupakan ringkasan pemikiran dari peneliti atau pemikiran dari penelitian ini secara garis besar mengenai langkah-langkah atau tahapan-tahapan mengenai masalah yang peneliti teliti. Adapun Gambar Alur Peneliti pemikiran berikut di bawah ini :

Gambar 2.1

Model Alur Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2015