BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu

Dalam Tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, pembanding dan member gambaran awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini.Berikut ini peneliti temukan beberapa hasil penelitian terdahulu tentang pola komunikasi:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Skripsi Ini
1	Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi PT. Dirgantara Indonesia	Ricky Ichsan Hilmansyah Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, UNIKOM	Kualitatif, Studi Deskriptif	Menunjukan proses komunikasi pimpidan departemen komunikasi PT. Dirgantara Indonesia berlangsung dua arah, Dimana tidak hanya pemimpin saja yang selalu menyampaikan pesan dan informasi kepada bawahannya, namun pemimpin juga selalu memberikan kesempatan pada bawahannya untuk menyampaikan pesan dan informasi	Penelitian Ricky menjelaskan Pola Komunikasi Pimpinan Depertaman Komunikasi PT. Dirgantara Indonesia sedangkan Penelitian ini menjelaskan Pola komunikasi Auditor Sertifikasi Dalam Kegiatan Audit Eksternal

2	Pola Komunikasi *Public Relation Officer* Dalam Mempertahankan Citra PT. LION AIR Indonesia Cabang Manado	Andreaono Rinaldi Sitinjak Jurusan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Kualitatif, Studi Deskriftif	Menunjukan bahwa Pola Komunikasi yang digunakan dalam mempertahankan citra PT.LIOAN AIR Indonesia menggunakan keempat pola yakni: pola komunikasi primer,sekunder, linier, dan sirkular.	Penelitian Andreano Menjelaskan Pola Komunikasi PR PT. LION AIR Indonesia Cabang Manado dalam Mempertahankan Citra sedangkan Penenlitian ini menjelaskan Pola Komunikasi Auditor Dalam Kegiatan Audit.
3	Pola Komunikasi Humas PEMDA DKI Jakarta Dalam Menyosialisasikan program *Enjoy* Jakarta	Riyodina G. Pratikto Universitas Budiluhur Jakarta	Kualitatif, Pendekatan Studi Kasus	Menunjukan bahwa humas Pemda DKI Jakarta menggunakan bentuk komunikasi informative dan persuasif untuk melakukan pendekatan dengan masyarakat terkait dengan upaya sosialisasi program Enjoy Jakarta! Disertai dengan pola media relation hal ini sebagai bagian dari strategi komunikasi humas PEMDA DKI Jakarta untuk meningkatkan Citra Jakarta.	Penelitian Riyodina MenjelaskanPola Komunikasi Humas PEMDA DKI Jakarta Dalam Menyosialisasikan Program Enjoy Jakarta sedangkan Penelitian ini mengenai Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi dalam Kegiatan Audit.

Sumber: Catatan Peneliti, February 2014

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Tinjaun Tentang Komunikasi

2.2.1.1 Definisi Ilmu Komunikasi

Menurut Willbur Schram dalam buku yang ditulis oleh Tommy Suprapto, bahwasannya komunikasi berasal dari kata-kata dalam bahasa Latin yaitu communis yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commones*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha membagi informasi, idea atau sikap. (Suprapto, 2005 : 5).

Pengertian komunikasi menurut Hovland, Janis & Kelley dalam buku Sasa Djuarsa Sendjaja adalah :

> "Suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak)" (Sendjaja, 2004 : 1.10)

Definisi komunikasi menurut Everett M Rogers dan Lawrence Kincaid dalam buku yang dikarang oleh Hafied Cangara adalah sebagai berikut:

> "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam". (Cangara, 2005 : 19) .

Definisi komunikasi menurut Yosal Iriantara, bisa dijelaskan sebagai berikut:

> "Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan,gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna baik secara verbal maupun nonverbal dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan kesepakatan bersama".(Iriantara, 2005 : 1).

Dalam definisi singkat, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan, namun seiring perkembangan zaman dalam berkomunikasi siapapun bisa menjadi komunikator maka dari itu dikenallah istilah partisipan komunikasi.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia di seluruh dunia, karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai. Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasi pun bisa dilakukan dengan menggunakan berbagai media dan aspek-aspek lain diluar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia.

2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Harold Laswell dalam buku Deddy Mulyana bahwasannya 5 unsur komunikasi meliputi :

1. **Sumber *(source)***

   Nama lain dari sumber adalah sender, communicator, speaker, encoder atau originator.Merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuha untuk berkomunikasi.Sumber bisa saja berupa individu, kelompok, organisasi, perusahan bahkan negara.

2. **Pesan *(message)***

   Merupakan seperangkat simbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber *(source).* Menurut Rudolph F Verderber, pesan terdiri dari 3 komponen yaitu makna, symbol

yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk / organisasi pesan.

3. **Saluran *(channel, media)***

   Merupakan alat atau wahana yang digunakan sumber (source) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran pun merujuk pada bentuk pesan dan cara penyajian pesan.

4. **Penerima *(receiver)***

   Nama lain dari penerima adalah destination, communicate, decoder, audience, listener dan interpreter dimana penerima merupakan orang yang menerima pesan dari sumber.

5. **Efek *(effect)***

   Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

Point-point diatas bersumber pada statement Harold Laswell yaitu "cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan *"who says what in which channel to whom with what effect ? "* (Mulyana, 2007 : 69 –71).

2.2.1.3 Tujuan Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi, tentu mempunyai tujuan. Menurut Onong Uchjana Effendy tujuan dari komunikasi adalah :

1. Perubahan sikap *(to change the attitude)*
2. Mengubah opini opini/pendapat/pandangan *(to change the opinion)*
3. Mengubah perilaku *(to change the behavior)*

4. Mengubah masyarakat *(to change the society)* (2003: 55)

Untuk lebih memahami tujuan komunikasi, Ruslan menyatakan tujuan komunikasi sebagai berikut :

1. Apakah kita ingin menjelaskan sesuatu pada orang lain. Maksudnya apakah kita menginginkan orang lain untuk mengerti dan memahami apa yang kita maksud.
2. Apakah kita ingin agar orang lain menerima dan mendukung gagasan kita. dalam hal ini tentu cara penyampaian akan berbeda dengan cara yang dilakukan untuk menyampaikan informasi atau pengetahuan saja.
3. Apakah kita ingin agar orang lain mengerjakan sesuatu atau agar mereka mau bertindak. (2003: 11)

2.2.1.4 Proses Komunikasi

Pada proses komunikasi dapat dikategorikan dengan peninjauan dari dua perspektif, yaitu:

1. **Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis**

   Proses komunikasi ini terjadi pada diri komunikator dan komunikan. Ketika komunikator berniat akan menyampaikan suatu pesan kepada komunikan, maka dalam dirinya terjadi suatu proses, yaitu pengemasan isi pesan dan lambang. Isi pesan pada umumnya adalah pikiran, sedangkan lambang umumnya adalah bahasa (Effendy, 2003:31).Kemudian pesan tersebut ditransmisikan kepada komunikan.Apabila komunikan mengerti isi pesan atau pikiran komunikator, maka komunikasi terjadi.Sebaliknya bilamana komunikan tidak mengerti, maka komunikasi pun tidak terjadi.

2. Proses Komunikasi dalam Perspektif Mekanistik

Pada proses komunikasi ini dapat diklasifikasikan secara 4 tahap, yakni sebagai berikut :

a) Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media atau saluran. Adapun lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Pada proses komunikasi secara primer adalah bahasa yang paling banyak digunakan, sebab bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain, apakah itu berbentuk ide, gagasan, informasi atau opini.

b) Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Pentingnya peranan media, yakni media sekunder dalam proses komunikasi disebabkan oleh efisiensinya dalam mencapai sasaran yaitu komunikan, karena proses komunikasi sekunder ini merupakan sambungan dari proses komunikasi primer, maka dalam menata

lambang-lambang untuk memformulasikan isi pesan komunikasi, komunikator, harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang digunakan.

Proses komunikasi secara sekunder ini dalam menjangkau sasarannya dengan menggunakan media massa yang mempunyai sirkulasi yang luas dan memiliki daya keserempakan. Seperti surat kabar, televisi siaran, radio, film, leaftlet, brosur, dan lain-lain.

c) Proses komunikasi secara linear

Istilah linear mengandung makna lurus. Dalam konteks komunikasi, proses secara linear adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal (Effendy, 2003: 38). Komunikasi linear ini berlangsung baik dalam situasi komunikasi tatap muka (*face-to-face communication)* maupun dalam situasi komunikasi bermedia *(mediated communication).*

Proses komunikasi linear umumnya berlangsung pada komunikasi bermedia, kecuali komunikasi melalui telepon. Komunikasi melalui telepon hampIr tidak pernah berlangsung linear, melainkan dialogis, Tanya jawab dalam bentuk percakapan.

d) Proses komunikasi secara sirkular

Dalam konteks komunikasi yang dimaksudkan dengan proses sirkular itu adalah terjadinya feed back atau umpan balik yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator. Oleh karena itu ada kalanya feed back tersebut mengalir dari komunikan ke

komunikator itu adalah respon atau tanggapan komunikan terhadap pesan yang diterima dari komunikator.

Konsep umpan balik ini dalam proses komunikasi amat penting karena dengan terjadinya umpan balik komunikator mengetahui apakah komunikasi itu berhasil atau gagal, dengan kata lain apakah umpan balik itu positif atau negatif. Bila positif komunikator patut gembira, sebaliknya jika negatif menjadi permasalahan, sehingga komunikator harus mengulangi lagi dengan perbaikan gaya komunikasinya sampai menimbulkan umpan balik positif.

2.2.1.5 Fungsi Komunikasi

Berbicara mengenai fungsi komunikasi, Onong Uchjana Effendy, mengemukakan bahwa fungsi komunikasi adalah :

1. Menginformasikan *(to inform)*

   Adalah memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2. Mendidik *(to educated)*

   Adalah komunikasi merupakan sarana pendidikan. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan ide dan pikiranya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

3. Menghibur *(to entertain)*

   Adalah komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi, pendidikan dan mempengaruhi juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.

4. Mempengaruhi *(to influence)*

   Adalah fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan yang di harapkan. (Effendy, 2003 : 36)

Dilihat dari fungsi dan keberadaanya di masyarakat, komunikasi tidak bisa lepas dari kehidupan, karena komunikasi akan selalu berada dalam kehidupan manusia sehari-hari.

2.2.1.6 Konteks Komunikasi

Komunikasi tidak berlangsung dalam suatu ruangan hampa sosial, melainkan dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks disini berarti semua faktor di luar orang-orang yang berkomunikasi yang terdiri dari :

1. Aspek bersifat fisik; seperti iklim, suhu, cuaca, bentuk ruangan, warna dinding, tempat duduk, jumlah peserta komunikasi dan alat untuk menyampaikan pesan.
2. Aspek psikologis; seperti sikap, kecenderungan, prasangka dan emosi para peserta komunikasi.
3. Aspek sosial; seperti norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya.

4. Aspek waktu; yakni kapan berkomunikasi (hari apa, jam berapa, pagi, siang, sore, malam).

Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteks atau tingkatannya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka dikenallah komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa.

2.2.1.7 Hambatan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Dinamika Komunikasi", faktor-faktor penghambat komunikasi adalah :

1. Hambatan Sosio-Psikologis
2. Hambatan Semantik

   Gangguan jenis ini bersangkutan dengan pesan komunikasi yangpengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantic tersaring ke dalampesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenaipengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator,akan lebih banyak gangguan semantic dalam pesannya. Gangguan initerjadi dalam salah pengertian.
3. Hambatan Mekanis

   Hambatan yang disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku “Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi”. Ada beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator bila ingin komunikasinya sukses, yaitu:

1. Gangguan

   Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi

   a. Gangguan Semantik

   b. Gangguan Mekanik

2. Kepentingan

   Kepentingan atau interst akan membuat seseorang selektif dalam menganggapi atau menghayati pesan. Orang hanya akan memperhatikan perangsang (stimulus) yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Effendi (1981: 43)

3. Motivasi terpendam

   Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benardengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Semakin sesuaikomunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinankomunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yangbersangkutan. Sebaliknya, komunikan akan mengabaikan suatu komunikasiyang tak sesuai dengan motivasinya

4. Prasangka

   Prasangka berkaitan dengan persepsi orang tentang seseorang atau kelompok lain, dan sikap serta perilakunya terhadap mereka. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai prasangka, maka sebaiknya

kita bahas terlebih dahulu pengertian persepsi.Persepsi adalah pengalaman objek pribadi, peristiwa faktor dari hambatan : personal dan situasional

2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antar Persona (Antar Pribadi)

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) didefinisikan olehJoseph A.Devito dalam bukunya"*KomunikasiAntarManusia*",bahwa:

> *"The processof sending and receiving messages between two persons, or among as mall group of persons, with some effect and some immediate feedback*. (Proses pengirimandan penerimaan pesan-pesan antara dua orangataudi antara sekelompok kecil orang-orang,dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika)."(Devito,1997:60).

Komunikasi antarpribadi dapat berlangsung antara dua orang seperti Auditor dan *auditee (organisasi yang diaudit)*dalam kegiatan audit.Proses komunikasi antar pribadi memungkinkankomunkasi yang berlangsung secaradialogis. Dimana terdapat interaksi antara komunikator dan komunikan yang sama-sama aktif.

Mulyana dalam bukunya "*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*" mendefinisikan komunikasi antar pribadi, yaitu"Komunikasi antaraorang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal (Mulyana,2000:73).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan beberapa ciri khas komunikasi antar pribadi yang membedakannya dengan komunikasi massa dan komunikasi kelompok. Menurut Barnlund yang kemudian dikutip oleh Liliweri menyatakan beberapa ciri komunikasi antarpribadi, yaitu komunikasi antar pribadi selalu:

1. Terjadisecara spontan
2. Tidak mempunyai stuktur yang teratur atau diatur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu
5. Dilakukan oleh orang-orang yang identitas keanggotaan yang kadang-kadang kurang jelas
6. Bisa terjadi sambil lalu.(Liliweri,1997:13).

Komunikator senantiasa menunjukkan ada hubungan antara dua pihak yang melakukan komunikasi secara bersama-sama,artinya seluruh proses komunikasi yang disertai dengan tindakan persuasi senantiasa diarahkan untuk mengubah cara berpikir, pandangan, wawasan, perasaan, sikap dan tindakan komunikan.

2.2.2.1 Tujuan Komunikasi Antar Persona (Antar Pribadi)

Tujuan Komunikasi antar pribadi diungkapkan oleh Devito, yaitu:

1. Penemuan diri sendiri (*PersonalDiscovery*)

   Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain, kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.

2. Mengenal dunia diluar dirinya (*DiscoveryoftheExternalWorld*)
   Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media

massa hal ini sering kali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau didalami melalui interaksi interpersonal.

3. Mengadakan hubungan yang berarti (*Establishing Meaningful Relationships*)
   Salah satu keinginan orang yang paling besaradalah membentukdan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabadikan untuk membentuk dan menjaga hubungan socialdengan orang lain.

4. Perubahan sikap dan tingkah laku (*Changing Attitudes and Behaviors*)
   Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dantingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya berpikir dalam cara tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5. Untuk bermain dan kesenangan
   Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.

6. Untuk membantu
   Ahli-ahli kejiwaan ,ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan professionalmerekauntuk mengarahkan kliennya. Kita semua jugaberfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang matakuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya. (Devito,1997:165).

2.2.2.2 Ciri-Ciri Komunikasi Antar Persona (Antar Pribadi)

Evert M Rogers mengemukakan pendapatnya mengenai ciri-ciri komunikasi antar persona yang kemudian dikutip oleh Lilliweri, yaitu:

a. Komunikasi antar persona, spontan
b. Komunikasi antar persona tidak mempunyaitu juan terlebih dahulu
c. Komunikasi antar persona terjadi secara kebetulan padapesertayang tidak mempunyai identitas yang jelas

d. Komunikasi antar persona mempunyai akibat yang disengaja maupun yang tidak disengaja
e. Komunikasi antar persona seringkali berlangsung berbalas-balasan
f. Komunikasi antar persona menghendaki paling sedikit melibatkan dua orang dengan suasana yang bebas, bervariansi dan adanya keterpengaruhan
g. Komunikasi antar persona tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil.
h. Komunikasi antar persona menggunakan lambing-lambang yang bermakna (Lilliweri, 1997:14).

Melalui ciri-ciri komunikasi antar persona dapatdiketahui pulaadanya faktor-faktor yang turut berperan pada waktu kegiatan komunikasi berlangsung. Faktor-faktor tersebut berupa kejelasan pesan yang disampaikan, daya tarik komunikator dan keakraban komunikator dalam menghadapi komunikan.

2.2.2.3 Sifat Komunikasi Antar Persona (Antar Pribadi)

Terdapat tujuh sifat yang menunjukan bahwa komunikasi yang terjadi antaradua orang merupakan komunikasi antarpersona yang mendukung konteks interaksional di dalamnya. Hal ini terangkum dalam pendapat dikutip oleh Lilliweri. Sifat-sifat komunikasi antar pribadi tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Komunikasi Interpersonal, Perilaku Verbal dan Nonverbal**

   Yang dimaksud dengan proksemik atau bahasa jarak/ruang/waktu yaitu tanda-tanda nonverbal yang mewakili pesan tentang bagaimana komunikator dan komunikan menempatkan jarak fisik atau memelihara ruang gerak dalam komunikasi antar persona. Menurut Cassa grande, lambang-lambang nonverbal biasberbentuk kinesik atau pesan nonverbal melalui gerakan tubuh atau anggota tubuh tertentu. Terakhir gerakan tubuh yang disebut adaptor, yang menunjukan gerakan-

gerakan dari orang yang sudah anda kenal. Selain pesan nonverbal melalui proksemik dan kinesik maka ada pula pesan nonverbal melalui para linguisticyang berfungsi menunjukan suatu suasana kebathinan melalui suara dan waktu anda melukiskan peristiwa kejahatan, tangisan pedagan gasongan, dan lain-lain.

2. Komunikasi Interpersonal,Perilaku Spontan, *Scripted*, dan *Contrived*

a. Bentuk Perilaku Spontan

Bentuk pertama adalah perilaku yang bersifat spontan. Dalam komunikasi antar pribadi perilaku ini dilakukan secaratiba-tiba, serta merta untuk menjawab suatu rangsangan dari luar. Perilaku spontan biasa dilakukan tanpa dipikirkan terlebih dahulu. Contoh orang Batak langsung meneriaki kawannya "Horas". Atau orang Ambon bertemu dengan serang kawan lama, SiTutuarima menyapanya kawannya dengan kata-kata yang "maki" yang berkonotasi porno dan malah "jorok".

b. Bentuk Perilaku *Scripted*

Bentuk perilaku berikutadalah perilaku yang bersifat *scripted*. Kadang- kadang kita kurang menyadari bahwa sebagian reaksi emosi manusia terhadap pesan tertentu dilakukan melalui proses belajar sehingga perilaku itu menjadi rutin, kita menyebutnya perilaku karena kebiasaan. Bagaimana perilaku scripted yang verbal. Seorang pengarang cerita kriminal terkenal Agatha Cristie dapat memilih kata dan menyusun kalimat yang tepat untuk melukiskan suasana

terjadinya kejahatan. Diamampu membuat buluroma andaberdiri. Kemahiran AgathaCristie yang biasa merajut cerita criminalitu didorong oleh pengetahuan dia yang cukup tentang jenis – jenis pelrilaku *scripted*. Itulah perilaku *scripted* yang verbal.

c. Bentuk Perilaku *Contrived*

Bentuk terakhir perilaku manusia dalam komunikasi antar pribadi yaitu perilaku *contrived*. Perilaku *contrived* merupakan perilaku yang sebagian besar dilakukan atas pertimbangan kognitif. Jadi perilaku itu timbul karena manusia yakin dan percaya atas apa yang dialakukan tersebut benar-benar masuk akal. Semua perilaku,ucapan kata-kata verbal dan gerakan-gerakan dan keyakinanpelaku. Kesimpulannya yaitu, suatu perilakus pontan ditimbulkan karena menusia dikuasai oleh emosi yang bebas, bebas dari campur tangan kognisi. Manusia memilih perilaku verbal-nonverbal karena ia mendapat tekanan emosi sehingga kadang-kadang perilaku tersebut dirasa tidak masuk akal. Perilaku *scripted* yang verbal dan nonverbal merupakan hasil suatu proses belajar terus-menerus, sedangkan perilaku *contrived* timbul karena manusia melakukan sesuatu berdasarkan keputusan yang rasional.

3. Komunikasi Interpersonal, Proses Dinamis

Ciri ketiga komuikasi antar pribadi adalah komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses yang berkembang. Konsep tersebut menunjukan bahwa komunikasi antar pribadi tidak statis melainkan dinamis, demikian

kata Miller dan Steinberg. Mereka menerangkan bahwa apabila ada dua orang yang baru pertama kali bertemu, maka kedua orang itu hanya mempunyai gambaranya atau informasi dasar tentang diri mereka masing-masing.

4. Komunikasi Interpersonal – Umpan Balik, Interaksi dan Koherensi

a. Hasil Umpan Balik

Komunkasi antar pribadi dikatakan sukses apabila komunikator dan komunikan berpartisipasi melalui pengiriman pesan verbal maupun nonverbal. Setiap tindakan komunikasi termasuk komunikasi antar pribadi selalu ditandai umpan balik. Jika kita berbicara dengan orang lain, kita mengharapkan agar jawaban orang itu menggambarkan bahwa ia biasmengetahui pikiran, perasaan dan biasmelaksanakan apa yang kita maksudkan. Kalau harapan-harapan itu terpenuhi, maka komuikasi antarpribadi telah berhasil karenaumpan balikyang ditampilkan orang itu telah membuat kita saling mengerti. Umpan balik antar pribadi selalu mengacu pada respon verbal maupun nonverbal.

b. Hasil Interaksi

Hasil komunikasi yang diukur melalui umpan baliks aja tidak cukup. Komunikasi antar pribadi juga melibatkan beberapa tingkat interaksi antar pribadi.Umpan balik tidak mungkin ada jika tidak ada interaksi atau kegiatan dan tindakan yang menyertainya. Keberadaan interaksi menunjukan bahwa komunikasi antar pribadi menghasilkan

suatu umpan balik pada tingkat keterpengaruhan tertentu. Interaksi dalam komunikasi antar pribadi biasa mempertimbangkan apakah tujuan komunikasi yang dilakukan hanya mengharapkan perubahan pikiran dan pendapat atau minat dan perasaan, atau hanya mengharapkan perubahan pada tindakan tertentu.

c. Hasil Koherensi

Satu umpan balik berupa pesan verbal maupun nonverbal lebih bermakna kalau terjadi koherensi. Yang dimaksud koherensi yaitu terciptanya benang merah atau jalinan antara pesan-pesan verbal maupun nonverbal yang telah dinyatakan, sedang dinyatakan dan akan dinyatakan oleh orang lain. Apabila anda dapat memahami alur dan urutan cara berpikir, perasaan maupun tindakan komunikasi orang lain maka anda mulai memperoleh hasil komunikasi antarpribadi yang bersifat koherensi. Hasil koherensi itu demikian penting bagi anda untuk memahami dan mencegah kesalah pahaman terhadap orang itu.

5. Komunikasi Interpersonal, Tatanan Intrinsik dan Ekstrinsik

a. Tatanan Intrinsik

Yang dimaksud dengan tatanan “intrinsik” adalah suatu standarisasi perilaku yang sengaja dikembangkan untuk memandu pelaksanaan komunikasi antar pribadi.Tataaturan intrinsic biasa disepakati di antara pesertakomunikasi antar pribadi. Ini berarti komunikator dan komunikan bisa memusyawarahkan apakah suatu tema pembicaraan

dapat dihentikan atau diteruskan itulah tatanan intrinsik.

b. Tatanan Ekstrinsik

Yang dimaksud dengan tatanan ekstrinsik adalah tata aturan yang timbul akibat pengaruh pihak ketiga atau pengaruh situasi dan kondisi sehingga komunikasi antar pribadi harus diperbaiki.

6. Komunkasi Interpersonal, Merujuk pada Tindakan

Komunikasi antar pribadi harus disertai dengan tindakan-tindakan tertentu. Jadi komunikator dengan komunikan harus bersama-sama menciptakan kegiatan tertentu yang mengesankan bahwa mereka selalu berkomunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi tidak hanya memerlukan perhatian pada kedatangan stimulus pesan, namun lebih dari itu, seluruh proses komunikasi antarpribadi harus memperhatikan seluruh proses komunikasi itu. Maka benar, para ahli komunikasi mengajukan pandangan baru tentanghubungan antara komunikator dan komunikan, yaitu prinsip: anda berkomunikasi, berhubungan, berbicara dengan pihak lain“bukan” berkomunikasi, berhubungan, atau berbicara *untuk* pihaklain.

7. Komunikasi Interpersonal, Tindakan Persuasi Antar manusia

Persuasi merupakan teknik untuk mempengaruhi manusia dengan memanfaatkan atau menggunakan data dan fakta psikologis maupunsosiologis dari komunikan yang hendak dipengaruhi. Demikian,persuasi bukan sekadar menampilkan buktibahwa suatu pendapat sudah diterima komunikan, tetapi persuasi harus mampu menyatukan suasana sosiologis, psikologis antara komunikator dengan

komunikan.Oleh karena itu peran komunikator dalam antar pribadi senantiasa melibatkan usaha yang bersifat persuasif.

2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.2.3.1 Definisi 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 social. 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).

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

2. Fungsi Regulatif

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

   a. Atasan atau orang-orang yang berada pada pucuk pimpinan (tatanan manajemen) adalah mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan informasi.

   b. Berhubungan dengan pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara 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 karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.(Senjaya, 2007:4.8 – 4.10)

2.2.3.3 Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi

1. Komunikasi internal

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berujud 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, informasi-informasi, dll kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dsb. 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
c. organisasi atau mengalir antarbagian. Komunikasi lateral ini memperlancar
d. pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini
e. membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan
f. memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan
g. 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 ianggap 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.

2.2.4 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi

Pengertian komunikasi adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk membuat atau menghasilkan suatu aatau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu jenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukan atau terlihat. Istilah komunikasi bisa disebut juga sebagai model, tetapi maksudnya sama, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan pendidikan keadaan masyarakat.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi.[5]Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil

[5]http://id.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2205651-pola-pola-komunikasi/#ixzz32VJsr5Qw, Kamis, 19 Juni 2014

yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. Di sini akan diuraikan proses komunikasi yang sudah masuk dalam kategori pola komunikasi yaitu; pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkular.

1. **Pola komunikasi primer**

   Merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol (symbol) sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang yaitu lambang verbal dan lambang nirverbal.Lambang verbal yaitu bahasa sebagai lambang verbal yaitu paling banyak dan paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator.Lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, merupakan isyarat dengan anggota tubuh antara lain mata, kepala, bibir, tangan dan Jari.

   Selain itu gambar juga sebagai lambang komunikasi nirverbal, sehingga dengan memadukan keduanya maka proses komunikasi dengan pola ini akan lebih efektif. Pola komunikasi ini dinilai sebagai model klasik, karena model ini merupakan model pemula yang dikembangkan oleh Aristoteles.Aristoteles hidup pada saat retorika sangat berkembang sebagai bentuk komunikasi di Yunani, terutama keterampilan orang membuat pidato pembelaan di muka pengadilan dan tempat-tempat umum yang dihadiri oleh rakyat menjadikan pesan atau pendapat yang dia lontarkan menjadi dihargai orang banyak. Berdasarkan pengalaman itu

Aristoteles mengembangkan idenya untuk merumuskan suatu model komunikasi yang didasarkan atas tiga unsur yaitu: komunikator, pesan, komunikan.

2. Pola Komunikasi Sekunder.

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih. Pola komunikasi ini didasari atas model sederhana yang dibuat Aristoteles, sehingga mempengaruhi Harold D. Lasswell, seorang sarjana politik Amerika yang kemudian membuat model komunikasi yang dikenal dengan formula Lasswell pada tahun 1984.

3. Pola Komunikasi Linear

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

4. Pola Komunikasi Sirkular

Secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adaya umpan balik antara komunikator dan komunikan[6]. 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.(Djamarah, 2004:1)

2.2.5 Tinjaun Tentang Lembaga Sertifikasi Produk dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu

Lembaga Sertifikasi Produk dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu adalah Lembaga pemberi jaminan tertulis dari pihak ketiga independen bahwa suatu produk beserta proses yang mendukungnya telah memenuhi prasyaratan kesehatan, keamanan, keselamatan dan lingkungan. Lembaga Sertifikasi mencakup sertifikasi sistem manajemen (mutu,lingkungan,kesehatan, dan keselamatan kerja), Sertifikasi Produk, dan lain-lain.

Lembaga sertifikasi produk adalah lembaga atau organisasi yang memiliki kompetensi dalam melakukan penilaian kesesuain untuk memeberi jasa sertifikat

[6]ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/.../eJournal-KALMI , Jumat 18 Juli 2014

terhadap proses dan produk yang telah memenuhi standar sesuai dokumen normatif yang ditetapkan (SNI) dan telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sesuai dengan pedoman BSN 401 (ISO/IEC *Guide* 65) dan Pedoman KAN 402 (*IAF Guidance on Application ISO/IEC Guide* 65).[7]

2.2.6 Tinjauan Tentang Auditor dan *Auditee (organisasi yang diaudit)*

Auditor adalah orang yang berkompeten untuk melaksanakan audit (SNI 19-9000-2001, 3.9.9). Auditor sebaikanya memiliki kepribadian untuk menjamin mereka bertindak. Seorang auditor sebaiknya:

a. Etis yaitu adil, menyatakan yang sebenernya, tulus, jujut serta bijaksana;
b. Terbuka yaitu mau mempertimbangkan pandangan atau ide – ide alternative;
c. Diplomatis yaitu bijaksana dalam menghadapi orang lain;
d. Suka memperhatikan yaitu secara aktif menyadari kegiatan dan lingkungan fisik yang ada disekitarnya;
e. Cepat mengerti yaitu secara naluriah menyadari dan mampu memahami situasi;
f. Luwes yaitu selalui siap menyesuaikan diri untuk situasi yang berbeda;
g. Tangguh yaitu teguh, focus pada pencapaian tujuan;
h. Tegas yaitu menghasilkan kesimpulan dengan tepat waktu berdasarkan alas an dan analisis yang logis; dan
i. Percaya diri yaitu bertindak dan berfungsi secara independen ketika berinteraksi dengan orang lain secara efektif. (butir 7.2 SNI 10-19011-2005)

*Auditee (organisasi yang diaudit)*adalah organisasi yang diaudit.Dalam hal ini organisasi dikaitkan dengan dengan sekelompok orang dan fasilitas.Karena itu semua orang yang berinteraksi dengan auditor disebut *auditee (organisasi yang diaudit).*[8]

[7]http://www.docstoc.com/docs/21926752/Lembaga-Sertifikasi-Produk,Selasa 25 February 2014
[8]http://mumuw-sun.blogspot.com/2012/04/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html,Kamis,27 February 2014

2.2.6.1 Prosedur Auditor

Tahapan Perencanaan. Sebagai suatu pendahuluan mutlak perlu dilakukan agar auditor mengenal benar obyek yang akan diperiksa sehingga menghasilkan suatu program audit yang didesain sedemikian rupa agar pelaksanaannya akan berjalan efektif dan efisien.

Mengidentifikasikan resiko dan kendali. Tahap ini untuk memastikan bahwa *qualified resource* sudah dimiliki, dalam hal ini aspek SDM yang berpengalaman dan juga referensi praktik-praktik terbaik. Mengevaluasi kendali dan mengumpulkan bukti-bukti melalui berbagai teknik termasuk survei, interview, observasi, dan review dokumentasi.Mendokumentasikan dan mengumpulkan temuan-temuan dan mengidentifikasikan dengan audit.Menyusun laporan.Hal ini mencakup tujuan pemeriksaan, sifat, dan kedalaman pemeriksaan yang dilakukan.

2.2.7 Tinjauan Tentang Kegiatan Audit Sertifikasi

Audit adalah proses yang sistematik, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara objektif untuk menentuakan sampai sejauh mana criteria audit.[9]

Audit dibagi menjadi 2 yakni Audit Internal dan Audit eksternal. Audit internal adalah audit tahap pertama, dilaksanakan oleh, atau atas nama organisasi itu sendiri untuk kaji ulang manajemen dan tujuan internal lainnya, dan dapat menjadi dasar untuk "Pernyataan Diri Kesesuaian Organisasi". Dalam bebrapahal Khususnya untuk organisasi skala keci, independensi dapat diperagakan melalui

[9] Butir 3.1 Panduan Audit SNI 09-19011-2005

kebebasan tanggung jawab auditor dari kegiatan audit. Sedangkan audit eksternal adalah mencakup audit yang biasanya disebut audit pihak kedua dan pihak ketiga. Audit pihak kedua dilakukan oleh pihak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, seperti organisasi eksternal yang melakukan audit secara independen, seperti organisasi yang memeberikan registrasi atau sertifikasi kesesuaian terhadap persyaratan SNI 19-9001 atau SNI 19-14001.[10]

2.2.7.1 Tujuan Kegiatan Audit, Ruang Lingkup Dan Kriteria Audit

Tujuan audit menetapkan apa yang akan dicapai oleh audit dan mencakup hal beriku:

a. Penentuan tingkat kesesuaian sistem manajemen milik *auditee (organisasi yang diaudit)*, atau bagiannya, dengan kriteria audit
b. Evaluasi kemamupuan sistem manajemen untuk menjamin pemenuhan prasyarat peraturan perundang-undangan dan kontrak
c. Evaluasi keefektifan sistem manajemen dalam memenuhi tujuan yang ditetapkan dan,
d. Identifikasi bidang sistem manajemen yang potensial untuk ditingkatkan.

Ruang lingkup audit menguraikan cakupan dan batas-batas audit seperti lokasi fisik, unit organisasi, kegiatan dan proses yang diaudit, serta periode waktu yang dicakup oleh audit. Kriteria audit digunakan sebagai acuan untuk penentuan kesesuaian dan rdapat mencakup kebijakan, prosedur, standar,peraturan perundang-undangan, persyaratan sistem manajemen, prasyaratan kontrak atau kode praktek sektor industry/bisnis, yang berlaku.

[10] Catatan 1 dan 2 Panduan Audit SNI 09-19011-2005

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Manusia merupakan salah satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari berkomunikasi, oleh karena itu komunikasi sangatlah berperan penting dalam proses penyampaian informasi antar individu. Komunikasi sebagai interaksi, pandangan ini menyertakan komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat, atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seorang menyampaikan pesan baik verbal maupun nonverbal, seorang penerima berekasi dengan memberi jawaban verbal atau menggagukan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang kedua ,dan begitu seterusnya.

Komunikasi merupakan faktor terpenting dalam menjalin hubungan antara individu baik dalam komunikasi antarpribadi, dalam hal ini auditor dan *auditee (organisasi yang diaudit)* akan dijadikan objek pada penelitian ini. Dimana komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang terjalin diantara dua orang dalam konteks adanya suatu kedekatan emosional.

Menurut Devito, yang dikutip Onong Uchajana Effendy menyatakan bahwa:

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

Dalam hal ini penelitian memfokuskan pada pola komunikasi sebagai bagian dari proses komunikasi. Pola komunikasi adalah suatu gambaran sederhana proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara suatu komponen

komunikasi dengan komponen lainnya (Soekanto,2001). Didalam rumusan mikro terdapat proses komunikasi

Proses Komunikasi

Komunikasi tidak bisa terlepas dari proses. Oleh karena itu apakah suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang berlangsung tersebut. Menurut Rusady Ruslan proses komunikasi adalah :

> "Diartikan sebagai "transfer informasi" atau pesan-pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (feed back) untuk mencapai saling pengertian (mutual understanding) atau antar kedua belah pihak." (Ruslan 1999 : 69).

Sementara itu menurut onong Uchjana Effendy, Proses Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Proses komunikasi terbagi dua tahap, berikut uraiannya :

1. Proses komunikasi secara primer

   Proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan sebagainya yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa.

2. Proses komunikasi secara sekunder

   Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai

lambang sebagai media pertama. Media kedua yang sering digunakan diantaranya adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan lain lain. (Effendy, 1999 : 11-16).

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

a. Adanya pesan yang disampaikan
b. Adanya pemberian pesan (komunikator)
c. Adanya penerimaan pesan (komunikan)
d. Adanya umpan balik (*feedback)* (Onong, 1999:10)

Bentuk-bentuk Komunikasi

Dipaparkan Dedy Mulyana dalam buku berjudul Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Bahwasannya bentuk-bentuk komunikasi yaitu:

a. Komunikasi Intrapribadi
b. Komunikasi Interpribadi
c. Komunikasi Kelompok
d. Komunikasi Massa
e. Komunikasi Organisasi

Hambatan Komunikasi

Hambatan terhadap proses komunikasi yaitu tidak sengaja dibuat oleh pihak lain tetapi lebih disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Misalnya cuaca, kebisingan kalau komuniaksi ditempat ramai, waktu yang tidak tepat, pengunaan media yang keliru, ataupun karena tidak kesamaan atau tidak "*in*

tune" dari *frame of reference and field of reference* antar komunikator dengan komunikan (Effendy,2000:45)

Dari masalah diatas masalah mikro diatas peneliti memperkuat penelitiannya dengan memakai landasan teori, yaitu teori Jaringan menurut Weick dan Taylor bahwa pola-pola komunikasi akan berkembang seiring waktu dalam sebuah organisasi. Jaringan (*networks*) merupakan susunan social yang diciptakan oleh komunikasi antar individu dan kelompok. Mata rantai tersebut merupakan jalur komunikasi dalam sebuah organisasi. Beberapa diantaranya ditentukan oleh aturan-aturan organisasi (seperti susunan birokrasi yang dinyatakan oleh Weber) dan mendasari jaringan formal (*formal network)* , jaringan yang berkembang *(emergent network)* adalah saluran-saluran informal yang dibangun, bukan oleh regolasi formal organisasi tetapi oleh kontrak regular sehari-hari antaranggotanya.

Gagasan structural dasar dari teori jaringan adalah keterkaitan – gagasan bahwa ada pola komunikasi yang cukup stabil antarindividu.Individu-individu yang saling berkomunikasi saling terhubung ke dalam kelompok-kelompok yang selanjutnya saling terhubung kedalam seluruh jaringan (Littlejhon,2009:372)

Suatu dasar dari organisasi, menurut teori jaringan, adalah mata rantai (*link*) antara dua orang.Sistem organisasi terdiri banyak sekali mata rantai yang membagi orang-orang kedalam kelompok-kelompok dan menghubungkannya dengan organisasi. Sebuah mata rantai dapat didefinisikan dengan maksud dan tujuannya, bagaimana tujuan atau maksud tersebut dibagi, dan fungsi mata rantai tersebut dalam organisasi. Mata rantai juga dapat mendefinisikan sebuah peranan jaringan (*network role*) tertentu, yang berarti bahwa mereka menghubungkan

kelompok-kelompok dalam cara tertentu. Ketika anggota sebuah organisasi saling berkomunikasi, mereka memnuhi beragam peranan dalam jaringan tersebut. (Littlejhon 2009:373).

2.3.2 Kerangka Pemikiran Konseptual

Kerangka pemikiran diatas diaplikasikan dalam rangka pemikiran konseptual seusuai dengan penelitian yang akan dikaji yaitu Pola Komunikasi Auditor Sertfikasi Dalam Kegiatan Audit. Berbicara mengenai pola komunikasi adalah mengenai suatu yang sangat dekat dengan diri kita yang memang sudah bisa kita lakukan sehari-hari yaitu berkomunikasi. Manusia berKomunikasi bisa secara verbal ataupun nonverbal, pola Komunikasi sendiri merupakan salah satu kajian komunikasi yang ingin oleh auditor dan *auditee* (organisasi yang diaudit) dalam kegiatan audit yaitu memberikan informasi tambahan yang memperjelas maksud dari pola Komunikasi auditor tersebut.

Dengan kata lain, karena adanya proses komunikasi yang terjadi tidak searah maka hambatan ini berkembang, keterbukaan dan ketertutupan yang menjadi harapan pola Komunikasi yang terjadi pada auditor dan *auditee* (organisasi yang diaudit)dalam kegiatan audit tersebut.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara auditor dan *auditee* (organisasi yang diaudit)dalam kegiatan audit secara tatap muka, yang memungkinkan kedua belah pihak menangkap reaksi secara langsung baik verbal ataupun non verbal.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menjelaskan tentang pola komunikasi auditor sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T)

Bandung dalam kegiatan audit, dalam sub fokus diatas peneliti mengaplikasikan kedalam bentuk nyata diantaranya" Proses komunikasi, dan hambatan yang digunakan auditor sebagai cara untuk berinteraksi dan juga bagaimana cara komunikasi yang efektif dengan *auditee* (organisasi yang diaudit) pada saat kegiatan audit. Seperti yang sudah dijelaskan diatas tentang prose komunikasi, dan hambatan, yang yang digunakan maka peneliti akan mengkaitkan yang telah dibuat.

Dapat kita ketahui bahwa pola Komunikasi auditor banyak mengunakan berbagai pendekatan komunkasi dan diklasifikasikan, hal ini dapat kita jumpai ketika kita sedang berada di sebuah perusahaan semakin pesat dan terus berinovasi.

Pada kerangka konseptual, peneliti akan menerapkan berdasarkan landasan yang telah dipaparkan diatas, maka tergtambar beberapa konsep yang akan dijasikan sebagai acuan penelitian dalam mengaplikasikan penelitian ini. Dimana dari penjelasan di atas bahwa disini pola komukasi itu menyangkut tentang proses Komunikasi, Bentuk-bentuk komunikasi dan hambatan yang terjadi pada auditor dalam kegiatan audit eksternal..

1. **Proses Komunikasi**

   Komuniaksi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai berkut yaitu pengiriman pesan, penerimaan pesan, dan pesan perilaku yang bertujuan untuk komunikasi yang efektif demi kelancaran kegiatan audit yang dilakukan auditor. Oleh karena itu diperlukan pola komuniaksi yang efektif yang dilakukan auditor dalam kegiatan audit.

Komunikasi yang terarah dapat meningkatkan mutu audit, memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam pengujian audit, mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan – kegiatan tim audit, dan memperbaiki citra auditor eksternal

2. Bentuk-bentuk Komunikasi

Secara umum bentuk-bentuk komunikasi dibagi menjadi 5 bagian yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi massa, dan komunikasi organisasi memilliki definisi yang berbeda tetapi dalam praktiknya justru saling mengisi dan melengkapi satu sama lain. Dengan tujuan kegiatan audit eksternal yang efektif bentuk komunikasi dilakukan auditor bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam proses audit.

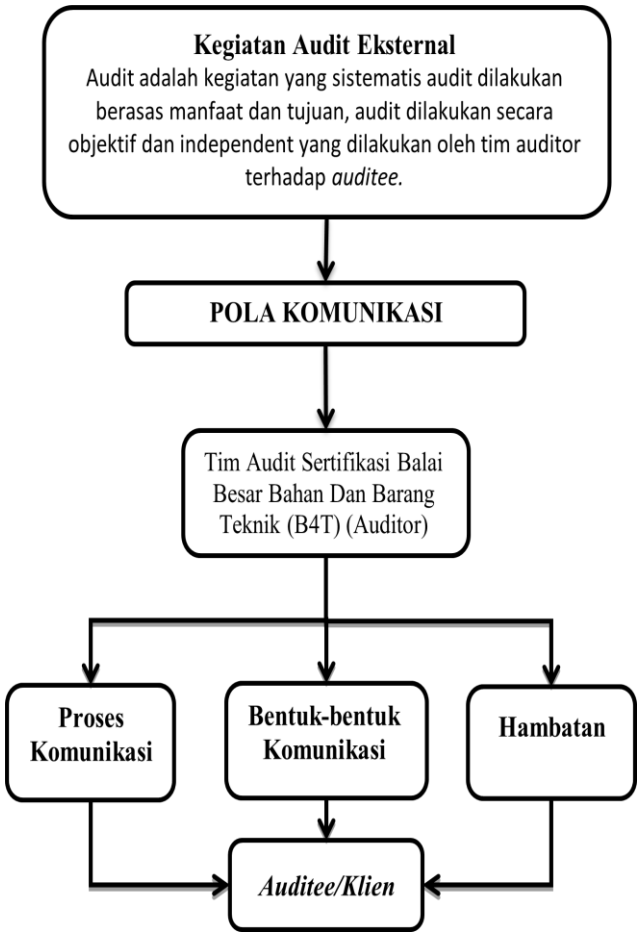
3. Hambatan

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama. Berikut ini adalah hambatan-hambatan dalam komunikasi hambatan fisik, hambatan fisik, hambatan psikologis, dan hambatan sematik. Dalam melakukan proses komunikasi tidak selamanya berjalan dengan baik, tentu saja terdapat hambatan-hambatan yang terjadi hambatan tersebut merupakan hal yang wajar apabila kita melakukan komunikasi untuk berkomuniasi dengan orang lain, hambatan yang terjadi saat kegiatan audit misalnya seorang auditor akan melakukan kegiatan audit didalam pabrik maka dalam proses Komunikasi antara auditor dan

auditee (organisasi yang diaudit)yang terjadi adalah hambatan lingkungan karena kebisingan pabrik yang disebabkan oleh mesin pabrik dan belum lagi jika auditor melakukan kegiatan audit diluar negeri hambatan yang terjadi adalah hambatan karena perbadaan bahasa. Kurang nya komunikasi yang efektif sehingga dapat terjadinya suatu hambatan dalam komunikasi. Bagaimana cara meminimalisir sebuah hambatan pada setiap kegiatan audit. Hal ini tergantung dari setiap auditot menyikapinya. Adapun gambaran alur pemikiran peneliti berikut dibawah ini:

Gambar 2.1

Model Kerangka pemikiran



Sumber: Aplikasi Peneliti, 2014

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas peneliti mencoba mendeskripsikan langkah dan tahapan yang muncul dalam pemikiran, sehingga terbentuk rancangan yang tepat untuk dapat diteliti dan dianalisis. Berikut ini adalah penjelasan diatas bahwa pada dasarnya auditor melakukan komunikasi dengan *auditee* (organisasi yang diaudit) untuk mendapatkan informasi dan atau menyampaikan informasi atau pesan-pesan kepada *auditee* (organisasi yang diaudit)melalui sebuah bahasa. Namun proses tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar, tidak semua informasi atau pesan yang disampaikan itu benar-benar dimengerti, sehingga tidak memperoleh kesamaan makna atau komunikasi tidak berjalan efektif karena diakibatkan adanya hambatan yang terjadi hambatan komunikasi. Munculnya harapan proses audit sertifikasi berjalan dengan baik saat kegiatan audit diantara mereka akan menjadi masukan baik guna lebih memperbaiki lagi komunikasi diantara auditor dan *auditee* (organisasi yang diaudit)dan juga sebaliknya.