

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan Penelitian Terdahulu adalah referensi-referensi yang berkaitan dengan informasi penelitian. Penelitian terdahulu ini berupa hasil penelitian yang sudah dilakukan. Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan, antara lain :

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

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Alviani Nurul Fajar, Universitas Komputer Indonesia, 2018	Pola Komunikasi Komunitas Net Good People Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Komunitas Net Good People Bandung Dalam Mempertahankan Eksistensinya Melalui Event	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Pola komunikasi ini memiliki 2 subfokus yakni proses dan hambatan. Proses komunikasi yang terjadi yaitu secara lisan maupun tulisan dan terdiri dari beberapa unsur yaitu komunikator, komunikan, pesan, media, dan feedback yang terjadi dalam forum diskusi. Hambatan	Penelitian ini membahas tentang pola komunikasi yang digunakan untuk mengefektifkan komunikasi dari koordinator menuju pengurus untuk

		Eksternal Di Bandung).		komunikasi terdapat gangguan seperti dana, waktu, dan orang yang siap memimpin event eksternal. Jenis komunikasi yang ada di dalam komunitas net good people bandung ini yaitu roda dan star atau network	efektivitas komunikasi ya.
2.	Willsia Oktafiana Sijabat, Universitas Komputer Indonesia, 2019	Pola Komunikasi Organisasi Pada Bidang Pemberitaan Radio Republik Indonesia Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Organisasi pada Bidang Pemberitaan RRI Bandung Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Karyawan).	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Pola komunikasi organisasi Kepala Bidang Pemberitaan RRI Bandung dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan telah memenuhi tahapan-tahapan pola komunikasi organisasi sehingga terjalin hubungan baik dengan karyawan.	Penelitian ini berisi tentang penelitian dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan dan mengetahui hambatan komunikasi Kepala Bidang Pemberitaan RRI Bandung dalam menjalin hubungan

					baik dengan karyawan.
3.	Hamdani Latukau, Universitas Muhammadiyah Malang, 2017	Pola Komunikasi Dalam Pengaderan Pada Organisasi Mahasiswa Islam (Studi Pada Pengurus HMI Komisariat ISIP UMM)	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Komunikasi pengurus dalam menjalankan pengaderan sering menggunakan pola komunikasi formal dan informal. Strategi komunikasi pengurus dalam sosialisasi hasil pengaderan yaitu secara serentak, berurutan dan kombinasi dari kedua cara ini. Untuk menjalankan komunikasi yang efektif dalam pengaderan, pengurus menggunakan beberapa media komunikasi mulai dari penggunaan media moderen sampai penggunaan media tradisional. Dalam pengambilan keputusan pengurus	Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengambilan keputusan serta perbedaan pada teori yang digunakan.

				selalu menggunakan ketentuan-ketentuan yang sudah diatur dalam konstitusi di HMI.	
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	--

Sumber : peneliti, 2021

## 2.1.2. Tinjauan Ilmu Komunikasi

### 2.1.2.1. Definisi Ilmu Komunikasi

Komunikasi berdasarkan pemahaman umum merupakan sebuah interaksi antara dua orang atau lebih baik secara bertatap muka (langsung) atau melalui media (tidak langsung).

Ilmu komunikasi dijelaskan oleh Berger dan Chaffe (1983) dikutip oleh Wiryanto dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi yaitu

*“communication science seeks to understand the production, processing and effect of symbol and signal system by developing testable theories containing lawful generalization, that explain phenomena associated with production, processing and effect”* (ilmu komunikasi berupaya untuk memahami produksi, proses dan efek dari simbol dan sinyal pada sistem dengan mengembangkan teori yang dapat diuji dengan generalisasi yang sah, untuk menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan produksi, proses dan efek). (Berger dan Chaffe dalam Wiryanto, 2008)

Devito menegaskan bahwa *communicology* adalah ilmu komunikasi, terutama komunikasi oleh dan diantara manusia. Seorang komunikolog adalah seorang ahli ilmu komunikasi. Istilah komunikasi digunakan mencakup proses komunikasi, pesan yang dikomunikasikan, dan studi proses komunikasi. (Devito dalam Effendy, 2003)

Secara sederhana, pengertian komunikasi menurut Harold Laswell adalah *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*, artinya adalah bagaimana komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang berasal dari komunikator kepada komunikan melalui media apa dan menimbulkan efek apa. (Harold Laswell dalam Rismawaty et al, 2014)

Komunikasi juga dipahami sebagai suatu bentuk komunikasi interaksi, yaitu komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi (Mulyana, 2002). Dengan begitu komunikasi merupakan proses timbal balik berupa efek yang ditimbulkan setelah mendapatkan rangsangan melalui pesan atau informasi yang diberikan oleh komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Komunikasi dalam pengertian paradigmatis bersifat intensional yaitu mengandung tujuan. Komunikasi disebut bersifat intensional karena komunikasi bergantung pada pesan yang dikomunikasikan pada komunikan yang menjadi sasaran. (Effendy, 2000)

#### **2.1.2.2. Fungsi Komunikasi**

Menurut David K. Berlo fungsi komunikasi adalah sebagai instrumen dari interaksi sosial seperti mengetahui dan memperkirakan sikap orang lain dan untuk mengetahui keberadaan diri dalam menyeimbangkan posisi dalam masyarakat (David K.

Berlo dalam Cangara, 2007). Berdasarkan hal tersebut komunikasi memiliki fungsi penting dalam membangun sebuah hubungan baik secara bermasyarakat ataupun individu.

Menurut Cangara dalam bukunya *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi* (2013), komunikasi memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan hidup setiap manusia, yaitu :

- a. Memberi informasi;
- b. Menghibur;
- c. Mendidik; dan
- d. Membentuk opini publik.

Sedangkan menurut Harold D. Laswell fungsi dari komunikasi adalah sebagai berikut :

1. *The surveillance of the environment.*

Komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi suatu kejadian kedalam suatu lingkungan.

2. *The correlation of the parts of society in responding to the environment,*

Komunikasi berfungsi sebagai interpretasi terhadap informasi dari lingkungan (tajak rencana)

3. *The transmission of the social heritage from one generation to the next.*

Komunikasi berfungsi sebagai mengkomunikasi informasi, nilai, norma sosial dari satu generasi ke generasi lain. (Harold D. Laswell dalam Manap Solihat et al, 2015)

### **2.1.2.3. 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). (Effendy, 2000)

Proses Komunikasi menurut Morissan (2013 : 17) bermula dari sumber (*source*) atau pengirim pesan menyampaikan gagasan, ide atau pikiran kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Laswell dalam Effendy (2003) membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu proses komunikasi primer dan sekunder.

#### **1. Proses Komunikasi Primer**

Komunikasi Primer merupakan komunikasi yang dimana kelima komponen komunikasi tergabung secara spontan tanpa media ataupun slauran. Komunikan dan komunikator dapat saling bertukar pesan dan umpan balik baik secara verbal maupun non verbal.

Proses dari komunikasi primer adalah, komunikator membuat sebuah kode (*encode*) pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Lalu komunikan menerjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator. Point penting dalam proses komunikasi primer adalah komunikator dapat memberikan kode dan komunikan dapat menterjemahkan kode tersebut menjadi makna yang sama.

## 2. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah lambang sebagai media pertama. Komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan menggunakan media karena sasaran atau komunikan berada ditempat yang relatif jauh atau berjumlah banyak.

Berdasarkan definisi komunikasi yang diungkapkan oleh Laswell yaitu “komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan (*receiver*) melalui media yang menimbulkan efek”, Komunikasi memiliki beberapa unsur menurut Cangara dalam Perencanaan dan Startegi Komunikasi (2013), unsur dari komunikasi adalah :

1. Sumber
2. Pesan



3. Saluran atau media
4. Penerima
5. Efek
6. Umpan balik
7. Lingkungan atau situasi.

*Sumber* ialah pihak yang menyampaikan atau mengirimkan pesan kepada penerima. Dalam istilah komunikasi disebut sebagai komunikator. *Pesan* yaitu pernyataan yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima pesan. *Saluran atau Media* merupakan alat yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari sumber kepada penerima. Media yang dimaksud dapat berupa media massa (surat kabar, radio, televisi, internet, dsb), media alternatif (poster, buku, brosur, dsb) atau saluran komunikasi (perkumpulan organisasi, arisan, dsb) .

*Penerima* yaitu komunikan, merupakan pihak yang menerima pesan dari sumber. Sehingga pesan tersebut diproses memberikan pengaruh atau *efek* pada penerima pesan. Lalu muncul *umpan balik*, sebagai tanggapan atau respon yang diberikan oleh penerima sebagai akibat dari penerimaan pesan. Sedangkan *lingkungan* merupakan situasi yang mempengaruhi berjalannya proses komunikasi.

#### **2.1.2.4. Media Komunikasi**

Media Komunikasi adalah semua sarana yang digunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi dapat pula disebut sebagai perantara dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk mengefesensi penyebaran informasi. Terdapat beberapa jenis media komunikasi berdasarkan fungsinya yaitu;

- a. Fungsi Produksi : media komunikasi yang berguna untuk menghasilkan informasi. Contoh : komputer pengolah data (*word processor*).
- b. Fungsi Reproduksi : media komunikasi yang kegunaannya untuk memproduksi ulang dan mengandakan informasi. Contoh : *Audio tapes recorder dan Video tapes*.
- c. Fungsi Penyampaian Informasi : media komunikasi yang digunakan untuk menyebarluaskan dan menyampaikan pesan kepada komunikan yang menjadi sasaran. Contoh : *telephone, Faximile* dll. (Effendy, 2000)

#### **2.1.2.5. Hambatan Komunikasi**

Gangguan atau hambatan komunikasi dapat muncul ketika proses komunikasi sedang berjalan. Menurut Shannon dan Weaver dalam Mulyana (2012) gangguan atau hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi terhadap salah satu komponen komunikasi,

sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Menurut Cangara (2007) gangguan komunikasi dapat terbagi menjadi delapan macam yaitu :

- a. Gangguan teknis;
- b. Gangguan Semantik;
- c. Gangguan psikologis;
- d. Rintangan fisik dan organik;
- e. Rintangan Status;
- f. Rintangan Kerangka berpikir;
- g. Rintangan Budaya;
- h. Rintangan Birokrasi;

*Gangguan teknis* terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (*channel noise*).

*Gangguan semantik* merupakan gangguan komunikasi yang terjadi karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. *Gangguan psikologis* terjadi karena adanya persoalan pada diri individu baik pengirim pesan maupun penerima pesan. *Rintangan fisik dan organik* merupakan rintangan yang disebabkan oleh kondisi fisik penerima atau pengirim (contoh : cacat pada salah satu pancaindera) atau juga pada lokasi proses komunikasi terjadi (contoh : pada tempat yang terpencil, atau gangguan signal pada suatu tempat).

*Rintangan status* terjadi karena jarak sosial antara peserta komunikasi. Biasanya terjadi pada komunikasi atasan dan bawahan, atau senior dan junior. *Rintangan kerangka berpikir* merupakan rintangan yang terjadi karena perbedaan persepsi antara pengirim pesan dengan penerima pesan. *Rintangan budaya* disebabkan karena adanya perbedaan norma, nilai dan kebiasaan yang dianut oleh pihak yang melakukan proses komunikasi. Dan *Rintangan Birokrasi* merupakan gangguan yang terjadi karena struktur organisasi, biasanya terjadi pada organisasi pemerintahan (contoh : informasi yang disampaikan oleh pemimpin tidak sampai pada karyawan tingkat paling bawah karena melalui proses yang panjang).

Gangguan atau hambatan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan erat dengan proses pengiriman pesan. Terdapat tiga jenis gangguan menurut Morissan (2013) dalam bukunya buku *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*, yaitu gangguan semantik, gangguan mekanik dan gangguan lingkungan.

Gangguan semantik terjadi pada saat seseorang memiliki makna yang berbeda atas kata-kata atau ungkapan yang sama. Gangguan mekanik terjadi jika, timbul masalah dengan alat yang digunakan untuk menunjang proses komunikasi. Sedangkan gangguan lingkungan terjadi karena jika sumber gangguan berasal dari luar komponen komunikasi, sebagai contoh ketika bercakap di dalam club malam dengan musik yang keras.

### **2.1.3. Tinjauan Komunikasi Organisasi**

#### **2.1.3.1. Definisi Komunikasi Organisasi**

Komunikasi Organisasi terjadi pada jaringan kolaborasi yang besar meliputi seluruh dimensi komunikasi baik komunikasi interpersonal ataupun komunikasi kelompok. (Morissan, 2013 : 15).

Istilah organisasi menurut Evert M Rogers dan Rekha Agarwaka Rokers dikutip dari buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (2003) merupakan suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas. Rogers dan Rogers memandang organisasi merupakan suatu struktur yang perlu berjalan harmonis, dinamis dan pasti untuk mencapai tujuan bersama sebagai sebuah sistem yang terikat satu sama lain. (Rogers dan Rogers dalam Effendy, 2003)

Definisi komunikasi organisasi merupakan sebuah penafsiran pesan atau informasi dalam sebuah komunikasi. Goldhabert (1986) berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. (Goldhabert dalam Rismawaty, 2014).

#### **2.1.3.2. Arus Komunikasi Organisasi**

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, 2004)

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 kebawah

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. (Masmuh, 2010)

### **2.1.3.3. Fungsi Komunikasi Organisasi**

Terdapat diantaranya empat fungsi pada komunikasi organisasi menurut Sasa Djuarsa dalam buku Teori Komunikasi (2014) yaitu:

#### **1. Fungsi Informatif**

Komunikasi Organisasi dipandang sebagai sistem pengelolaan informasi. Informasi yang diperoleh dari setiap anggota organisasi diharapkan menjadi peluang besar atau memperlancar tugas masing masing bagian dan dapat



memudahkan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

## 2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif merupakan fungsi yang berhubungan dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Hal yang berperan dalam fungsi ini adalah para atasan atau puncak pimpinan yang memiliki kewenangan dalam mengendalikan informasi dan bawahannya yang membutuhkan arahan serta kepastian tugas dan batasan atas pekerjaannya.

## 3. Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana pimpinan mempengaruhi bawahannya dalam berorganisasi sehingga anggota atau bawahannya dapat bekerja sukarela berorientasi pada kepentingan organisasi.

## 4. Fungsi Intergratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

### **2.1.3.4. Tujuan Komunikasi Organisasi**

Komunikasi Organisasi pada dasarnya memiliki tujuan untuk mengetahui dan memahami proses, prinsip dan arus komunikasi yang ada dalam organisasi agar terwujudnya tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya. Menurut R. Wayne. Pace dan Don F. Faules

dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* (Pace & Faules, 2006) tujuan utama komunikasi organisasi adalah memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen, serta memperoleh hasil yang diinginkan.

#### **2.1.4. Tinjauan Pola Jaringan Komunikasi**

##### **2.1.4.1. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. (Effendy, 2011).

Adapun definisi pola komunikasi dari Pace dan Faules seperti dibawah ini : “Pola komunikasi adalah bagaimana kebiasaan dari suatu kelompok untuk berinteraksi, bertukar informasi, pikiran dan pengetahuan. Pola komunikasi juga dapat dikatakan sebagai cara seseorang atau kelompok berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol yang telah disepakati sebelumnya”. (Pace dan Faules, 2002 )

Suatu proses komunikasi dapat berjalan dengan baik jika komunikator dan komunikan memiliki hubungan yang baik. Adapun sikap yang dapat mendukung kelancaran komunikasi antara koordinator dan anggota adalah sebagai berikut:

- a. Anggota mau mendengarkan koordinator ataupun sebaliknya agar dalam komunikasi penyampaian pesan yang berlangsung dapat tersampaikan dengan baik tanpa ada kesalahpahaman.

- b. Menggunakan empati untuk pandangan-pandangan yang berbeda dengan menunjukkan perhatian melalui isyarat-isyarat verbal dan nonverbal saat komunikasi berlangsung.
- c. Memberikan kebebasan dan dorongan sepenuhnya pada anggota untuk mengutarakan pikiran atau perasaannya dan kebebasan untuk menunjukkan reaksi atau tingkah laku tertentu sehingga koordinator dengan anggota dapat menanggapi dengan positif tanpa adanya unsur keterpaksaan.

Peranan individu dapat ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya dalam organisasi. Hubungan ini pula ditentukan oleh pola komunikasi individu dengan arus pesan dalam jaringan informasi. Ada enam pola komunikasi, yaitu:

1. *Opinion Leader* adalah pimpinan informal dalam organisasi.
2. *Gatekeepers* adalah individu yang mengontrol arus informasi diantara anggota organisasi.
3. *Cosmopolites* adalah individu yang menghubungkan antara organisasi dengan lingkungannya.
4. *Bridge* adalah anggota kelompok dalam organisasi yang menghubungkan kelompok satu dengan kelompok lainnya.
5. *Liaison* hampir sama peranannya dengan bridge tetapi individu itu bukanlah anggota dari satu kelompok yang menghubungkan dengan kelompok lainnya.

6. *Isolate* adalah anggota organisasi yang diasingkan oleh anggota lain tapi dia mempunyai kontak dengan anggota orang lain dalam organisasi.

Menurut Rakhmat (2001:162-163) terdapat 5 (lima) pola komunikasi yaitu roda (wheel), rantai (chain), Y, lingkaran (cycle) dan bintang (star atau networks).

1. Roda (Wheel)

Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seorang (pemimpin). apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan feedback dari anggota kelompok. Tetapi, setiap kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisir.

2. Rantai (Chain)

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

### 3. Y

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

### 4. Lingkaran (*Cycle*)

Pada pola ini, pengirim atau pemimpin dapat berkomunikasi dengan anggota kelompok yang lain yang berada dekat dengannya. Tidak ada anggota kelompok lain yang tidak dapat menerima pesan secara langsung dan mereka menerima pesan dari anggota kelompok lain yang membaginya dari pengirim. Dalam pola ini, pesan dari pengirim berjalan ke seluruh anggota kelompok dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai kembali ke pengirim. Setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang yaitu disamping kiri dan kanannya. Disini tidak ada pemimpin. Pola komunikasi lingkaran merupakan pola yang paling lambat dalam memecahkan masalah. Pola komunikasi lingkaran juga cenderung melahirkan banyak kesalahan.

#### 5. Bintang (*Star atau Networks*)

Semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga paling memberikan kepuasan kepada anggota-anggotannya, dan paling cepat dalam menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sukar.

Pola komunikasi merupakan sistem penghubung antara anggota-anggota dalam kelompok organisasi menjadi satu kesatuan yang mampu membentuk pola interaksi sesama anggota dalam organisasi. (Hardjana Andre, 2016).

#### **2.1.4.2. Teori Jaringan**

Gagasan dasar yang sangat penting mengenai jaringan adalah “keterhubungan” atau “keterkaitan” (*connectedness*), yaitu ide bahwa terdapat jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-individu anggota organisasi. Para individu yang saling berkomunikasi satu sama lain akan terhubung bersama-sama ke dalam kelompok yang pada gilirannya kelompok itu akan saling berhubungan membentuk jaringan keseluruhan. Ketika menganalisa menggunakan jaringan, maka kita dapat melihat bagaimana cara dua orang yang saling berhubungan disebut dengan analisis *dyad*, hubungan antar tiga orang disebut dengan analisis *triad*, hubungan

dalam sebuah kelompok yang kemudian terbagi kedalam sub kelompok , dan bagaimana hubungan antar kelompok satu sama lain disebut dengan “jaringan global” (*global network*). (Morissan, 2013)

Teori Jaringan dapat membantu kita dalam melihat suatu pola hubungan yang tengah bekerja dalam sebuah organisasi. Menurut Morissan dalam bukunya yang berjudul Teori Komunikasi Organisasi jaringan adalah:

“Jaringan atau *network* didefinisikan sebagai *social structures created by communication among individuals and groups* (struktur sosial yang diciptakan melalui komunikasi diantara sejumlah individu dan kelompok). Ketika orang berkomunikasi dengan orang lain, maka terciptalah hubungan (*link*) yang merupakan garis-garis komunikasi dalam organisasi. Sebagian dari hubungan itu merupakan jaringan formal (*formal network*) yang dibentuk oleh aturan-aturan organisasi, seperti struktur organisasi sebagaimana dikemukakan Weber sebelumnya. Namun, jaringan formal pada dasarnya mencakup hanya sebagian dari struktur yang terdapat pada organisasi. Selain jaringan formal, terdapat pula jaringan informal (*emergent network*) yang merupakan saluran komunikasi nonformal yang terbentuk melalui kontak atau interaksi yang terjadi di antara anggota organisasi setiap harinya.”(Morissan, 2013:410-411)

Dengan jaringan komunikasi dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang tertentu, keterbukaan satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang memegang peranan utama dalam kelompok.

Pertukaran informasi yang terjadi diantara individu-individu tersebut akan membentuk sebuah pola.

#### **2.1.5. Tinjauan Koordinasi Pesan**

Koordinasi dalam suatu organisasi merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak dan kegiatan dan kinerja antara atasan dan bawahan yang mempunyai tugas dan kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lainnya, pengaturan mana bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kegiatan saling bertindih yang dapat mengakibatkan pemborosan dan pengaruh tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Menurut James D. Mooney (1947) Beberapa pengertian yang dikutip oleh Sutarto dalam buku *Dasar-dasar organisasi* diantaranya menurut James D. Mooney (1947) koordinasi merupakan sebuah usaha kelompok untuk menciptakan kesatuan dalam mencapai sebuah tujuan bersama. Prinsip dari koordinasi adalah pelaksanaan organisasi akan efektif apabila setiap orang dan sumber memiliki nilai sinkronisasi, keseimbangan dan diberikan pengarahan yang tepat. Dapat disimpulkan bahwa keselarasan aktivitas antar satuan organisasi atau keselarasan dalam aktivitas organisasi merupakan pengertian dari koordinasi. (James D. Mooney dalam Sutarto, 2002)

Menurut William R. Spriegel (1960) Koordinasi merupakan patokan umum dalam sebuah organisasi. Dapat pula koordinasi dikatakan sebagai



hakikat pokok dalam sebuah organisasi. (William R. Spriegel dalam Sutarto, 2002).

Menurut Dominick yang dikutip dalam buku *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*, pesan merupakan sebuah produk fisik aktual yang telah di *encoding* sumber. *Encoding* merupakan proses yang terjadi di otak untuk menghasilkan pesan. (Dominick dalam Morissan, 2013:19). Pesan merupakan informasi atau sesuatu yang disampaikan oleh informan kepada komunikan (penerima pesan). Wilbur Schramm (1955) yang dikutip dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi menyebutkan beberapa syarat dalam keberhasilan sebuah pesan yaitu :

- a. Pesan harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan adapat menarik perhatian dan sasaran yang dituju.
- b. Pesan haruslah menggunakan tanda yang dimengerti oleh penerima pesan.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi sasaran komunikasi dan memberi solusi untuk mendapatkan kebutuhan tersebut.
- d. Pesan harus dapat menyarankan cara untuk mendapatkan kebutuhan penerima pesan atau sasaran. (Wilbur Schramm dalam Rismawaty et al, 2014)

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Disini peneliti mencoba menjelaskan mengenai pokok masalah dari penelitian yang dimaksud untuk menegaskan, meyakinkan dan menghubungkan teori dengan

masalah yang peneliti angkat dalam penelitian. Fokus pada penelitian ini adalah Pola Komunikasi. Penelitian ini memberikan gambaran akan pentingnya penggunaan pola komunikasi yang tepat agar pesan dapat terkoordinasi dan menimbulkan efek atau tindakan yang diinginkan oleh penerima pesan.

Peneliti juga menggunakan Teori Jaringan, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana arus informasi terpolakan mengalir dalam individu-individu pada sebuah system.

“Jaringan atau *network* didefinisikan sebagai *social structures created by communication among individuals and groups* (struktur sosial yang diciptakan melalui komunikasi diantara sejumlah individu dan kelompok). Ketika orang berkomunikasi dengan orang lain, maka terciptalah hubungan (*link*) yang merupakan garis-garis komunikasi dalam organisasi. Sebagian dari hubungan itu merupakan jaringan formal (*formal network*) yang dibentuk oleh aturan-aturan organisasi, seperti struktur organisasi sebagaimana dikemukakan Weber sebelumnya. Namun, jaringan formal pada dasarnya mencakup hanya sebagian dari struktur yang terdapat pada organisasi. Selain jaringan formal, terdapat pula jaringan informal (*emergent network*) yang merupakan saluran komunikasi nonformal yang terbentuk melalui kontak atau interaksi yang terjadi di antara anggota organisasi setiap harinya.”(Morissan, 2013:410-411)

Penelitian dengan menggunakan teori jaringan memiliki dua tipe yaitu “analisis sinkronik” (*synchronous analyses*) yaitu melihat jaringan yang sedang berjalan. Dan “analisis diakronik” (*diachronic analyses*) yaitu melihat jaringan yang berubah pada waktu tertentu. (Morissan, 2013). Gagasan dasar yang sangat penting mengenai jaringan adalah “keterhubungan” atau “keterkaitan” (*connectedness*), yaitu ide bahwa terdapat jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-

individu anggota organisasi. Para individu yang saling berkomunikasi satu sama lain akan terhubung bersama-sama ke dalam kelompok yang pada gilirannya kelompok itu akan saling berhubungan membentuk jaringan keseluruhan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menetapkan sub-fokus peneliti untuk menganalisa fokus penelitian mengenai penjelasan setiap sub-fokus-nya sebagai berikut :

### **1. 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, 2004)

Dalam penelitian ini komunikator akan meneliti bagaimana arus komunikasi yang terjadi pada bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT). Arus komunikasi membentuk sebuah garis atau *link* saat berkomunikasi baik antar aparatur juga dari kepala dengan anggota dibawahnya.

### **2. Media Komunikasi**

Media Komunikasi sangat berperan dalam penyampaian informasi antar aparatur dalam bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT). Teknologi komunikasi yang semakin canggih digunakan untuk dapat memberikan kemudahan, kecepatan serta keakuratan dalam penyampaian informasi. Dalam subfokus ini, peneliti akan terfokus meneliti media komunikasi yang digunakan oleh aparatur bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) dalam koordinasi penyampaian pesan.

### **3. Hambatan Komunikasi**

Menurut Shannon dan Weaver (1949) gangguan atau hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi terhadap salah satu komponen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Menurut Cangara (2007) gangguan komunikasi dapat terbagi menjadi delapan macam yaitu; Gangguan teknis; Gangguan Semantik; Gangguan psikologis; Rintangan fisik dan organik; Rintangan Status; Rintangan Kerangka berpikir; Rintangan Budaya; Rintangan Birokrasi.

Gangguan atau hambatan yang terjadi pada pola komunikasi koordinasi penyampaian pesan pada aparaturnya Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi terjadi ketika melakukan komunikasi di lapangan. Beberapa hal yang mempengaruhi terjadi suatu hambatan itu akan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam pola komunikasi yang terjadi dengan koordinasi pesan antar aparaturnya Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi.

### **4. Jaringan Komunikasi**

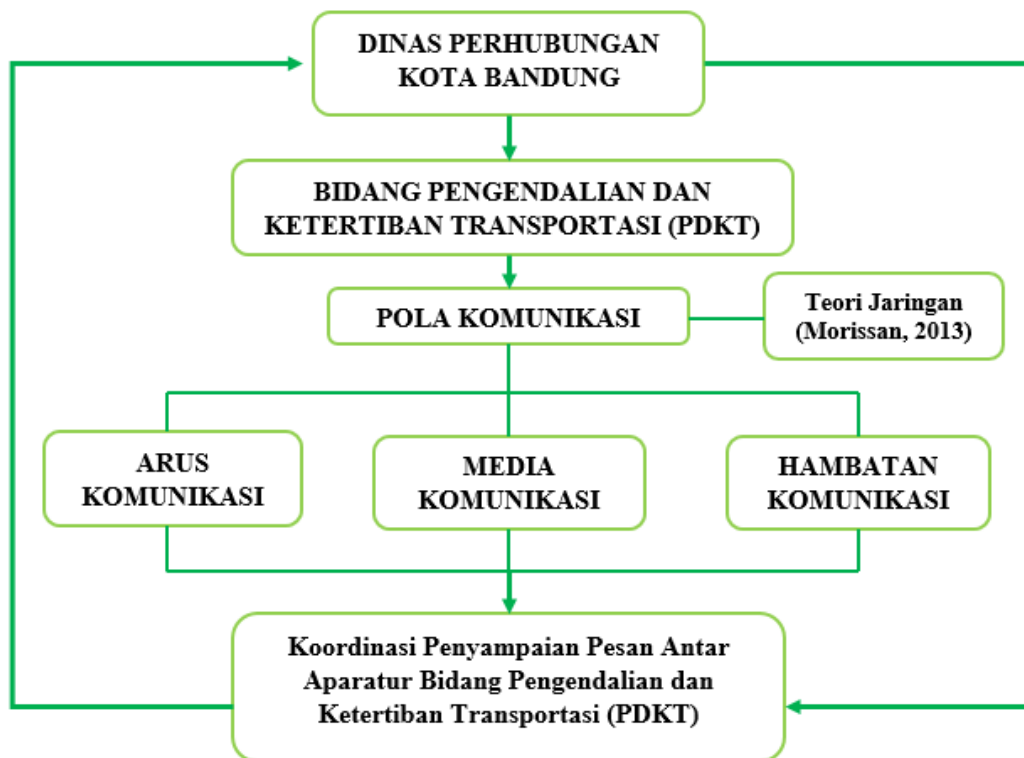
Berdasarkan teori jaringan komunikasi yang digunakan, peneliti dapat melihat jaringan yang tengah bekerja atau berjalan pada periode waktu tertentu atau disebutkan dengan analisis sinkronik (*synchronous analyses*) dan peneliti juga dapat melihat jaringan berubah pada suatu masa tertentu disebut dengan analisis diakronik (*diachronic analyses*). Setiap aparaturnya berhubungan untuk saling bertukar pengetahuan, informasi dan berinteraksi. Pada subfokus ini terfokus mengenai gambaran bagaimana sistem yang bekerja, pola jaringan

yang digunakan dalam koordinasi pesan, interaksi-respon yang dilakukan dalam bidang tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas, subfokus yang digunakan diaplikasikan kedalam bagan 2.1. mengenai tahap proses penelitian Pola Jaringan Komunikasi Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung berikut ini :

**Gambar 2. 1.**

**Kerangka Pemikiran**



*Sumber : Peneliti, 2021*