

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Berdasarkan sejarahnya komunikasi berasal dari bahasa latin communis yang berarti sama atau communicare yang berarti membuat sama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan lainnya.

Everett M. Rogers (1989:9) Menyebutkan bahwa sejarah komunikasi diperkirakan dimulai sejak sekitar 35.000 tahun sebelum masehi, yang zaman ini disebut Cro-magnon, diperkirakan bahasa sebagai alat berkomunikasi sudah dikenal.

Diperkirakan 4.000 tahun sebelum masehi, sejarah komunikasi sudah dapat di telusuri, bahkan Rogers membagi perkembangannya dalam empat bagian yakni :

1. Era Komunikasi Tulisan

Dimulai ketika bangsa sumeria menulis dalam lemparan tanah liat.

2. Era Komunikasi Cetak

Dimulai sejak ditemukanya alat cetak "*Hand-Press*" oleh Gutteberg pada tahun 1456.

3. Era Telekomunikasi

Diawali dengan ditemukannya alat telegraph oleh Samuel Morse pada tahun 1837.

4. Era Komunikasi Interaktif

Mulai terjadi pada pertengahan abad ke-19 sekitar tahun 1946 ditemukan "*Mainframe Computer*" oleh para ahli dari universitas Pennsylvania, Amerika Serikat.

Dari penjelasan sejarah komunikasi diatas dimana komunikasi sangat panjang bahkan sebelum masehi komunikasi sudah bisa menemukan beberapa era komunikasi yang tiap eranya selalu berkembang, penulis bisa memahami bahwa tujuan komunikasi mencari arti kata 'sama' dimaksudkan dengan persamaan makna yang disampaikan komunikator kepada komunikan.

Sedangkan definisi komunikasi sendiri ialah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain, pihak satu adalah komunikator atau penyampai informasi dan pihak lainnya adalah komunikan sebagai pendengar informasi.

Selain menurut sejarah dan definisi komunikasi juga banyak dikemukakan oleh para ahli.

Inilah beberapa pendapat komunikasi yang dikemukakan para ahli :

1. Wahlstrom (1992)

Komunikasi adalah proses dimana terjadi pemberiannya informasi, gagasan dan perasaan yang tidak saja dilakukan secara lisan atau tertulis bisa juga menggunakan bahasa tubuh juga gaya tampilan

pribadi, atau hal lain disekelilingnya yang memperjelas sebuah makna.

2. Little Jhon & Foss (2008)

Communication is difficult to define. The word is abstract and, like most terms, possesses numerous meanings (Komunikasi sulit di definisikan. Hal tersebut dikarenakan kata “komunikasi” bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah, dan sangatlah banyak memiliki arti).

3. Hovland, Janis dan Kelley (1953)

Komunikasi adalah proses dimana seseorang (Komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah khalayak atau membentuk perilaku orang lain (Khalayak)

4. Laswell (1960)

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa”, “mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa” dan “dengan akibat atau hasil apa”, (*Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?*).

5. Berelson dan Steiner (1964)

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata gambar, angka-angka, dan lain-lain

Pada penjelasan yang dikemukakan para ahli diatas penulis bisa mengetahui bahwa sebenarnya komunikasi ialah sebuah kegiatan yang pasti dilakukan makhluk hidup pada umumnya dimana satu atau dua orang melakukan tukar pikiran baik gagasan, emosi keahlian yang intinya adalah bertukar pikiran untuk mendapatkan tujuan yang sama yaitu jalan keluar atau sebuah penyelesaian dari apa yang mereka informasikan dan diskusikan.

Pada penjelasan diatas juga penulis mengetahui bahwa semua komunikasi tidak selalu di komunikasikan secara langsung, karena

dengan kemajuan jaman dan adanya beberapa penemuan alat komunikasi yang tentunya menunjang komunikasi dapat disampaikan dengan mudah.

2.1.2 Jenis-jenis Komunikasi

Komunikasi banyak cara dan jenis yang digunakan tentunya dengan keadaan yang dijalani dan di alami oleh komunikator juga komunikan akan di tempuh dengan jenis apa berkomunikasi. dengan penjelasan itu kita harus memahami jenis-jenis komunikasi tersebut, jenisnya ialah :

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang digunakan dengan menggunakan simbol-simbol verbal serta menggunakan kata dari satu atau lebih bahasa, komunikasi verbal tidak meliputi berupa lisan saja, namun meliputi pola komunikasi lisan serta komunikasi tertulis.

2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal ialah komunikasi yang dilakukan dengan cara menggunakan pesan non verbal untuk menyampaikan suatu informasi, cara melakukan komunikasi non verbal ini adalah tanpa menggunakan kata atau mengeluarkan kalimat dari mulut.

3. Komunikasi Formal

Komunikasi formal merupakan komunikasi yang terjadi diantara organisasi maupun perusahaan dengan tata cara yang telah diatur sebelumnya sesuai dengan struktur organisasi, dalam komunikasi formal, maka seseorang umumnya menggunakan tempat, tata bahasa yang terlihat lebih baku dan formal di bandingkan ketika melakukan komunikasi non formal.

4. Komunikasi Informal

Komunikasi informal terjadi ketika ada seorang atau lebih baik dalam organisasi maupun suatu perusahaan yang tidak ditentukan sebelumnya dalam suatu struktur organisasi maupun tidak mendapatkan kesaksian resmi.

5. Komunikasi Non Formal

Komunikasi non formal yaitu komunikasi yang berhubungan pelaksanaan tugas maupun pekerjaan dari organisasi serta perusahaan dengan kegiatan yang sifatnya adalah pribadi dari anggota dari organisasi atau perusahaan tersebut.

6. Komunikasi Langsung

Komunikasi langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung tanpa adanya bantuan dan perantara pihak ke tiga maupun media komunikasi yang juga tidak dibatasi oleh jarak.

7. Komunikasi tidak langsung

Komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dikarenakan adanya bantuan dari pihak ketiga maupun alat komunikasi.

Tentu banyak sekali jenis-jenis komunikasi lainnya namun penulis hanya mencantumkan jenis komunikasi yang umum dan sering dilakukan sehari-hari oleh masyarakat diharapkan dengan mencantumkan beberapa jenis komunikasi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk pembaca.

2.1.3 Unsur – unsur Komunikasi

Setelah mengetahui arti dari komunikasi, komunikasi juga memiliki beberapa unsur-unsur komunikasi yaitu :

1. Pengirim (The Senders)

Pengirim atau the sender juga disebut sebagai komunikator atau narasumber. Dalam hal ini, seorang pengirim pasti memiliki beberapa jenis informasi yang ingin disampaikan kepada orang lain. Misalnya, suatu perintah, Pengirim informasi harus membentuk atau merangkai pesan yang ingin disampaikan olehnya ke dalam kata-kata yang mudah dipahami orang lain

2. Penerima (The Receiver)

Proses komunikasi hanya bisa dilakukan jika ada dua orang atau lebih. jumlah minimal atau dua orang tersebut diisi oleh seorang

pengirim dan seorang penerima. Dengan kata lain, jika ada seorang pengirim, maka harus ada seorang penerima.

Dalam hal ini, agar sang penerima dapat memahami informasi dari pengirim, maka sebelumnya penerima harus memastikan bahwa dirinya dapat menerima informasi atau pesan dari sang pengirim. Setelah itu, penerima pesan baru dapat menerjemahkan, menafsirkan, memahami atau menginterpretasi pesan yang dikirim oleh sang pengirim.

3. Pesan atau Informasi

Karena ada pesan dan informasi lah yang membuat sang pengirim ingin menyampaikan pesan ini kepada penerima. Lalu, pesan atau informasi adalah konten yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan atau informasi yang disampaikan dapat diiringi dengan bahasa tubuh (*body language*) dan nada suara yang tepat. Ketika tiga unsur komunikasi tersebut digabungkan, maka akan menjadi: pengirim, penerima, dan pesan (informasi).

4. Media atau Sarana Komunikasi

Fungsi media atau sarana komunikasi adalah sebagai saluran atau sarana yang bisa kita gunakan dalam mengirimkan pesan atau informasi kepada penerima.

5. Feedback

Proses komunikasi dapat mencapai titik akhirnya ketika pesan telah berhasil dikirim, diterima, dan dipahami oleh sang penerima pesan.

sang penerima pun telah merespon pesan atau informasi tersebut dengan kalimat yang menunjukkan bahwa dirinya memahami pesan atau informasi yang disampaikan. Balasan dari penerima pesan nantinya disebut sebagai umpan balik atau feedback.

Setelah memahami unsur-unsur komunikasi penulis memahami bahwa komunikasi adalah sebuah kegiatan yang terstruktur dengan jelas bagaimana cara menyampaikan sebuah pesan, ide dan gagasan dengan baik antara komunikator penyampai pesan dan komunikan penerima pesan guna mendapatkan feedback atau pesan balik.

Pada unsur-unsur komunikasi ini penulis menemukan hubungan mengenai judul skripsi “ Analisis Komunikasi Vertikal Pada Bagian Ruang Milik Jalan Di Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon ”, dimana atasan menyampaikan sebuah pesan yang berupa perintah secara langsung kepada bawahan, bawahan langsung meresponya dengan menjalankan tugas, begitu juga sebaliknya bawahan melaporkan tugas yang telah di perintahkan kepada atasan melalui sebuah pesan.

2.1.4 Proses Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian pesan, dalam kegiatan komunikasi tentunya melalui sebuah proses komunikasi.

Proses komunikasi sendiri adalah sebuah kegiatan dimana komunikator menyampaikan pesan pada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antar komunikator dengan komunikatornya.

Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya dalam proses komunikasi terdapat beberapa tahapan yaitu :

1. Penginterpretasian

Hal yang diinterpretasikan adalah motif komunikasi, terjadi dalam diri komunikator. Artinya, proses komunikasi tahap pertama bermula sejamotif komunikasi muncul hingga akal budi komunikator berhasil menginterpretasikan apa yang ia pikirkan dan rasakan ke dalam pesan (masih abstrak). Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut *interpreting*.

2. Penyandian

Tahap ini masih ada dalam komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi. Tahap ini disebut *encoding*, akal budi manusia berfungsi sebagai *encoder*, alat penyandi: merubah pesan abstrak menjadi konkret.

3. Pengiriman

Proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut transmitter, alat pengirim pesan.

4. Perjalanan

Tahapan ini terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.

5. Penerimaan

Tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikan :

a. Penyandaian Balik

Tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambing komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai receiver hingga akal budinya berhasil menguraikanya (decoding).

b. Penginterpretasian

Tahap ini terjadi pada komunikan, sejak lambang komunikasi berhasil diuraikan dalam bentuk pesan.

Dalam proses komunikasi penulis mengambil sebuah kesimpulan bahwa proses komunikasi adalah sebuah bagian yang penting dalam kegiatan komunikasi karena jika proses komunikasi antara komunikator dan komunikan berlangsung dengan baik tentu akan mendapatkan feedback yang di harapkan oleh kominikator dan komunikan.

Pada proses komunikasi penulis juga menemukan hubungan mengenai judul skripsi “ Analisis Komunikasi Vertikal Pada Bagian Ruang Milik Jalan Di Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon ” dimana sebuah proses yang di bentuk dalam kegiatan penyampaian tugas oleh atasan kepada bawahan sangat penting maka dari itu penulis beranggapan bahwa proses komunikasi merupakan bagian inti dari kegiatan komunikasi.

2.1.5 Tujuan Komunikasi

Kegiatan komunikasi tentunya memiliki sebuah tujuan utama yang mendasari terjadinya sebuah kegiatan.

Tujuan komunikasi itu sendiri ialah :

memberikan pengetahuan atau informasi kepada orang lain sehingga dapat memengaruhi pemikiran, mengubah sikap, dan mendorong orang lain untuk melakukan hal tertentu. Tujuan komunikasi adalah :

1. Agar Komunikator Dimengerti Komunikan

Tujuan komunikasi yang pertama adalah untuk memastikan informasi atau pesan dari komunikator dapat dimengerti oleh orang lain (komunikan). Karena itu komunikator harus menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikan.

2. Agar Dapat Mengenal Orang Lain

Tujuan komunikasi selanjutnya adalah agar dapat mengenal orang lain. Dengan adanya interaksi dan komunikasi maka setiap orang dapat saling mengenali dan memahami satu sama lain. Kemampuan

mendengar/ membaca/ mengartikan pesan orang lain dengan baik merupakan hal penting dalam aktivitas komunikasi.

3. Agar Pendapat Diterima oleh Orang Lain

Tujuan komunikasi juga dimaksudkan agar pendapat kamu diterima oleh orang lain. Komunikasi secara persuasif sering kali dilakukan untuk menyampaikan gagasan atau ide seseorang pada orang lain. Tujuannya adalah agar ide dan gagasan tersebut diterima

2.1.6 Fungsi Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan sehari-hari dilakukan manusia sebagai makhluk sosial yang selalu berinteraksi dengan makhluk sosial lainnya dalam melakukan kegiatannya sehari-hari, tentunya sangat penting mengetahui fungsi dari komunikasi itu sendiri, komunikasi memiliki fungsi yaitu :

1. Sebagai Alat Kendali

Fungsi komunikasi yang pertama adalah sebagai alat kendali atau kontrol. Dalam hal ini alat kendali berarti dengan komunikasi maka perilaku individu dapat dikontrol dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi.

2. Sebagai Alat Motivasi

Komunikasi yang baik dan persuasif dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Menyampaikan informasi yang dapat diraih dalam kehidupan akan membangun motivasi seseorang.

3. Sebagai Ungkapan Emosional

Berbagai perasaan yang ada di dalam diri seseorang dapat diungkapkan kepada orang lain dengan cara berkomunikasi. Emosi ini bisa perasaan senang, marah

4. Sebagai Alat Komunikasi

Dengan berkomunikasi maka kita dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh orang lain atau kelompok sehingga dengan informasi itu maka proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan baik.

2.1.6.1 Fungsi Komunikasi Menurut Onong Uchjana Effendy

Menurut Onong Uchjana Efendy dalam buku Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi (2003), terdapat empat fungsi komunikasi, yakni :

a. Menyampaikan informasi

Komunikasi memungkinkan manusia menyampaikan informasi, misalnya ilmu pengetahuan yang disampaikan melalui buku, berita yang disampaikan melalui televisi, hingga informasi pribadi yang disampaikan melalui media sosial.

b. Mendidik

Manusia tumbuh menjadi pribadi yang baik karena didikan yang disampaikan lewat komunikasi, saat bayi, ibu akan berkomunikasi dengan anaknya sehingga anak tersebut paham akan bahasa.

Pendidikan komunikasi akan berlanjut ke sekolah, perguruan tinggi, hingga kehidupan masyarakat.

c. Menghibur

Komunikasi menjadi alat untuk menghibur seseorang, misalnya penyampaian rasa simpati ketika seseorang bersedih, buku komunikasi yang menghibur, acara televisi yang menyenangkan juga musik dengan lirik yang penyemangat, semua merupakan bentuk komunikasi.

d. Memengaruhi

Komunikasi bisa memengaruhi tindakan dan pemikiran seseorang sehingga lahir bahasa ‘tak kenal maka tak sayang’.

Cotohnya ialah sosialisasi sadar lingkungan yaitu bentuk komunikasi yang memengaruhi orang lain untuk peduli lingkungan.

Setelah membaca beberapa fungsi yang telah dijelaskan di atas penulis mendapatkan pelajaran yang berharga dimana sebelum berkomunikasi tentunya kita harus memikirkan tujuan dan fungsi kita ingin menjalin komunikasi dengan makhluk sosial lainnya itu untuk apa, tentunya dengan fungsi komunikasi ini penulis juga beranggapan bahwa manusia bisa berkomunikasi dan bersosialisasi dengan makhluk sosial lainnya, namun kita tetap harus menekankan maksud dan tujuannya agar komunikasi berjalan lancar juga pesan bisa diterima dengan baik, tentunya dalam berkomunikasi kita tetap mengutamakan adab dan cara berkomunikasi yang santun.

Contoh yang sering penulis alami mengenai fungsi komunikasi dalam penelitian skripsi ini adalah :

Penulis sering diajak berkomunikasi dengan atasan di kantor mengenai jadwal pekerjaan tim, tujuan mengerjakan pekerjaan ke mana dan menangani apa, dengan itu penulis harus mengetahui jadwal yang dikerjakan oleh tim berikut juga wajib melaporkan kegiatan hasil pekerjaan kepada atasan melalui

gambar sebelum bekerja, saat berkerja dan sesudah berkerja yang dikirim melalui grup aplikasi media sosial.

Tentu fungsi komunikasi yang penulis alami ialah sebuah gambaran bahwa komunikasi merupakan sarana menyampaikan informasi.

2.1.7 Model Komunikasi

Komunikasi tentunya memiliki khas atau model dalam melaksanakan kegiatan komunikasi tersebut, arti dari model komunikasi adalah gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan keterikatan antara komponen komunikasi dengan komponen lainnya.

Jhon Fiske (1990) Menyebut ada 2 mazhab utama yang tercermin dalam model komunikasi, yakni :

1. Transimi Pesan

Mazhab ini tertarik dengan bagaimana pengirim dan penerima mengkontruksikan pesan (*encode*) dengan menerjemahkannya (*decode*), dan dengan bagaimana dengan transmister meggunakan saluran dan media komunikasi.

2. Produksi dan Pertukaran Makna

Mahzab ini melihat komunikasi sebagai produksi dan pertukaran makna.

Hal ini berkenaan bagaimana beriteraksi dengan orang-orang dalam menghasilkan makna.

2.1.7.1 Fungsi Model Komunikasi

Deutsch (1966) Menyebutkan 4 fungsi model komunikasi :

1. Organizing function
Merorganisasikan suatu hal dengan mengurutkan serta mengaitkan satu bagian/sistem dengan bagian lain sehingga mendapat gambaran menyeluruh.
2. Explaining
Membantu menjelaskan tentang suatu hal melalui penyajian sederhana.
3. To Predict
Sebuah model memungkinkan kita untuk memprediksi outcome, akibat, yang akan dicapai dari suatu peristiwa.
4. Heuristic
Melalui model akan mengetahui hal secara keseluruhan dari gambaran komponen pokok dari sebuah proses atau sistem.

2.1.7.2 Jenis-jenis Model Komunikasi

Dari banyak ahli salah satunya telah dijelaskan diatas bahwa jenis-jenis komunikasi di klasifikasikan menjadi 3 jenis model, yaitu :

1. Model Komunikasi Linear

Model komunikasi yang sangat sederhana dan menggambarkan komunikasi berlangsung secara satu arah. Arus pesan digambarkan bersifat langsung dari pengirim pesan ke penerima pesan. Dalam model komunikasi linear tidak terdapat konsep umpan balik dan penerima pesan bersifat pasif dalam menerima pesan.

2. Model Komunikasi Transaksional

Model komunikasi yang menekankan pada pentingnya peran pengirim pesan dan penerima pesan dalam proses komunikasi yang berlangsung dua arah. Model komunikasi transaksional mengaitkan

komunikasi dengan konteks sosial, konteks hubungan, dan konteks budaya.

3. Model Komunikasi Interaksi

Model komunikasi yang menggambarkan komunikasi berlangsung dua arah. Umumnya model komunikasi interaksi digunakan dalam media baru seperti internet atau media komunikasi modern.

Dari penjelasan diatas mengenai model komunikasi penulis memahami bahwa komunikasi selain memiliki fungsi, komunikasi juga memiliki beberapa model contohnya seperti yang di jelaskan di atas, maka dari itu penulis beranggapan bahwa model komunikasi juga menentukan hasil pada saat kegiatann komunikasi itu berlangsung karena model akan mempermudah kita untuk menyampaikan informasi, mempermudah juga untuk komunikan menerima informasi.

Contoh yang sering penulis alami mengenai model komunikasi dalam penelitian skripsi ini adalah :

Dalam menjalankan penelitian penulis bisa sangat leluasa dalam berkomunikasi satu arah dengan atasan dimana penulis melakukan penelitian sehingga memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian.

Maka dari itu penulis merasa di mudahkan dengan adanya model komunikasi terutama model komunikasi linear yang sangat

sederhana berlangsung satu arus antara pengirim pesan dan penerima pesan.

2.1.8 Bentuk Komunikasi

Mengingat komunikasi adalah sebuah kegiatan yang melibatkan lebih dari 2 orang, maka komunikasi memiliki beberapa bentuk yaitu :

1. Komunikasi pribadi

Bentuk komunikasi yang pertama adalah komunikasi pribadi yang terdiri dari dua jenis. Komunikasi pribadi yang pertama adalah komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) yang merupakan komunikasi yang berlangsung lama dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan, yang mana ia berbicara pada dirinya sendiri. Pada umumnya pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali hingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri.

2. Komunikasi Kelompok

komunikasi kelompok merupakan komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.

Ada empat elemen penting dalam bentuk komunikasi ini yakni interaksi tatap muka, jumlah partisipan, maksud dan tujuan, dan kemampuan anggota dalam menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya.

3. Komunikasi Massa

Merupakan sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa seperti surat kabar, radio, televisi, film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Maka dari itu dalam bentuk komunikasi yang satu ini pesan yang disampaikan bersifat massal.

Pada bagian bentuk komunikasi penulis berpikir bahwa komunikasi memiliki beberapa bentuk sesuai dengan keadaan dan lingkungan yang manusia itu alami dan tempati, maka dari itu manusia sebagai makhluk sosial sangat bergantung pada komunikasi yang telah mereka bangun dengan makhluk sosial lainnya.

Contoh yang sering penulis alami mengenai bentuk komunikasi dalam penelitian skripsi ini adalah :

Karena penulis bekerja sama dengan tim dan kelompok dalam melaksanakan penelitian tentu penulis kerap berkomunikasi dengan bentuk komunikasi kelompok.

2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Vertikal

2.2.1 Pengertian Komunikasi Vertikal

Pada saat berkomunikasi tentunya akan menemui beberapa jenis-jenis komunikasi sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan ketika berkomunikasi dan kepada siapa kita berkomunikasi tentunya kita akan menyesuaikan menggunakan jenis komunikasi apa yang kita terapkan, dalam dunia pekerjaan tentunya ada beberapa aturan dalam berkomunikasi yang harus di ikuti oleh pegawainya semata-mata agar pekerjaan berjalan dengan mudah dan menghasilkan hasil yang tepat.

Yulianita beranggapan pada bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Public Relationship” menyatakan bahwa komunikasi vertikal yaitu :

Komunikasi yang dilakukan dari atas ke bawah (Downword communication) dan komunikasi dari bawah ke atas (Upword Communication) yaitu komunikasi antara pimpinan antara bawahan dengan pimpinan. (2007:92)

Sedangka menurut effendy dalam bukunya yang berjudul “Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah” beranggapan :

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari pimpinan secara timbal balik, dalam komunikasi vertikal pimpinan memberikan instruksi-instruksi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahanya, dalam pada itu bawahanya memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengadua-pengaduan dan segalanya kepada pimpinan.(1993:158)

Menurut penulis komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang sangat relevan untuk di gunakan di dunia pekerjaan terutama dalam lingkungan tempat penulis melakukan penelitian dimana atasan selalu

mengkomunikasikan dengan metode apel pagi juga briefing yang berjalan setiap hari kerja sebelum berangkat menuju lapangan, dimana atasan memberi perintah tugas yang akan ditanggapi dan dilaksanakan oleh anggotanya, begitu pula bawahan akan melaporkan mengenai hasil pekerjaan, kendala di lokasi juga beberapa saran guna mempermudah dan mempercepat pekerjaan.

2.2.2 Syarat-syarat dan keuntungan pelaksanaan komunikasi vertikal

Agar komunikasi berjalan dengan lancar alangkah baiknya memahami dan mengetahui syarat-syarat juga keuntungan dalam menerapkan komunikasi tersebut.

David Jhon (1996 5:177) mengemukakan pada bukunya yang berjudul “Perilaku Dalam Komunikasi” syarat-syarat dan keuntungan menggunakan komunikasi vertikal ialah :

- a. Tetap memperoleh informasi
- b. Mengembangkan sifat komunikasi yang positif
- c. Rencana komunikasi
- d. Membina komunikasi

Wursanto (1992:52) dalam bukunya yang berjudul “ Etika Komunikasi Kantor” mengemukakan keuntungan dari komunikasi vertikal secara dua arah yaitu :

- a. Adanya kejelasan dari kedua belah pihak sehingga merasa puas.
- b. Semua informasi dapat diterima dengan jelas, akurat dan tepat, karena segala sesuatunya dapat dimintakan penjelasannya.
- c. Kesalah pahaman dapat diterima
- d. Dapat menimbulkan suasana kerja yang penuh keakraban, kekeluargaan, dan demokratis.

Tentunya dimana pendapat antara david jhon dan wursanto penulis menyimpulkan bahwa dengan mengetahui syarat-syarat dan keuntungan komunikasi vertikal itu sangat penting guna menambah pengetahuan penulis agar sebelum melaksanakan alangkah baiknya memikirkan apa syaratnya dan keuntungan agar komunikasi berjalan dengan baik dan lancar.

Sedikit menambahkan penulis beranggapan mengenai syarat-syarat dan keuntungan komunikasi vertikal di tempat penulis melaksanakan penelitian ialah :

- a. Perintah atasan dapat dengan jelas diterima bawahan.
- b. Bawahan menerima dan melaksanakan perintah dengan tepat.
- c. Pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan jelas.
- d. Hasil kerja yang tepat.

2.2.3 Alur-alur Komunikasi Vertikal

Alur komunikasi tentunya sangat penting dimana perjalanan komunikasi akan melalui titik mana saja dan akan berakhir pada titik apa, dalam komunikasi vertikal itu sendiri tentu memiliki alur yakni : Menurut Yulianita (2007:93) pada bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Public Relationship” Komunikasi vertikal secara formal melalui alur-alur komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi dari atas ke bawah (Downword Communication)
2. Komunikasi dari bawah ke atas (Up word Communication)

2.2.4 Komunikasi Dari Atas ke Bawah (Downword Communication)

Komunikasi yang dilakukan dari tingkat yang lebih tinggi (atas) ke tingkat yang lebih rendah (bawah). Praktek yang paling sering terjadi pada komunikasi atasan dan bawahan ini di kantor, atau bos dengan anak buah karena hubungan tersebut yang mempunyai tingkatan yang jelas.

Menurut yulianita (2012:100) dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Public Relation” bahwa komunikasi dari atas ke bawah ialah :

Komunikasi yang dilaksanakan dari atasan kepada bawahan, dalam artinya komunikasi mengalir dari tingkat menejemen yang lebih rendah dan pada ahirnya sampai pada karyawan oprasional

2.2.5 Komunikasi Dari Bawah ke Atas (Upword Communication)

Komunikasi yang dilakukan oleh orang yang mempunyai tingkatan yang lebih rendah (bawah) kepada yang lebih tinggi (atas). Praktek komunikasi vertikal ini, pada umumnya dilakukan ketika bawahan melaporkan hasil pekerjaannya pada atasan, atau menyampaikan kondisi dari pekerjaan yang sedang dilakukan.

Jenis-jenis komunikasi vertikal diatas adalah jenis komunikasi yang sering dijumpai di lingkungan tempat bekerja karena tolak ukur keberhasilan pekerjaan selain hasil yang maksimal tentu komunikasi yang baik juga menentukan keberhasilan suatu pekerjaan.

Menurut Himstreet dan Baty (2003:100) berpendapat sama seperti pendapat yang diulianita kemukakan dalam bukunya “Dasar-dasar Public Relations sebagai berikut :

Komunikasi dari atas ke bawah (Upword Communication) adalah mengutamakan feedback dari bawahan berkaitan dengan permohonan dan tindakan atau perilaku pimpinan, umumnya penyaraan seorang bawahan adalah berkaitan dengan apa yang difikirkan dan yang di ingkan atasanya untuk selalu di dengarkan bawahanya walaupun pesan dari atasan tersebut sering sekali bertentangan kenyataan yang di observasi dan diresepsi bawahan. Komunikasi dari bawahan ke atas sebagai dasar dari kepercayaan seseorang atasan atau pimpinan, komunikasi dari bawahan ke atasan sering kali menjadi ancaman bagi seorang bawahan, inilah yang mungkin seringkali suara bawahan yang di tunjukan kepada atasan agak sedikit tersendat.

2.2.6 Tujuan Komunikasi Vertikal

Pada saat berkomunikasi tentunya menitik beratkan pada tujuan dan hasilnya maka tujuan utama dari komunikasi vertikal, yakni :

Sebagai proses dalam penyampaian dan penerimaan pesan dari satu pihak kepada pihak lainnya untuk kepentingan individu maupun kelompok dan sangat berguna sebagai pedoman dalam mengambil sebuah keputusan maupun dalam menentukan sebuah pilihan.

2.2.7 Contoh Komunikasi Vertikal

1. Karyawan dengan supervisor
2. pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, dan perintah.
3. Pengumuman dari seorang direktur kepada manager.
4. Brifing.

2.3 Tinjauan Komunikasi Horizontal

2.3.1 Pengertian Komunikasi Horizontal

komunikasi horizontal merupakan suatu proses komunikasi yang terjadi secara mendatar. Mendatar yang dimaksud dalam hal ini adalah proses komunikasi berjalan antar anggota organisasi atau kelompok yang memiliki jabatan atau strata sosial yang sejajar.

2.3.2 Ciri-ciri Komunikasi Horizontal

1. Proses komunikasi yang terjadi antar individu yang memiliki kedudukan atau jabatan yang sama dalam sebuah organisasi.
2. Kondisi dan suasana yang terbangun dari proses komunikasi horizontal ini cenderung santai dan tidak formal.
3. Proses komunikasi bisa dilakukan dengan tatap muka secara langsung ataupun melalui perantara beberapa media komunikasi lainnya.
4. Seringkali disebut dengan jenis komunikasi biasa seperti pada umumnya. Karena tidak terlalu terikat dengan berbagai aturan dan ketentuan.
5. Penggunaan bahasanya bebas sesuai dengan kesepakatan antar individu yang bersangkutan.

2.3.3 Tujuan Komunikasi Horizontal

1. Mempererat hubungan antar anggota organisasi dan kelompok sosial.
2. Melancarkan proses interaksi antar rekan sejawat, terutama yang satu kedudukan dan satu jabatan.
3. Meminimalisir adanya permasalahan dan konflik horizontal yang berpotensi untuk muncul.
4. Meningkatkan dukungan dan dorongan terhadap satu sama lain dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing masing.
5. Saling memberikan dan menerima informasi yang ada.
6. Mempermudah proses penyelesaian masalah.
7. Meningkatkan hubungan dan kedekatan emosional antar anggota organisasi dan kelompok.

2.3.4 Contoh Komunikasi Horizontal

1. Proses komunikasi yang terjadi antar staff akuntan di sebuah perusahaan ternama.
2. Komunikasi horizontal bisa terjadi antar sekretaris dengan pihak audit internal.
3. Komunikasi yang terbangun antar manajer dalam manajemen suatu perusahaan.