

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi Secara Umum

Kehidupan sehari-hari menemukan peristiwa komunikasi dimana-mana. Komunikasi adalah suatu kebutuhan yang fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat, kebutuhan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti kata *communis* disini adalah sama, dalam arti kata sama makna, yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Hubungan antara orang yang terlibat dalam proses komunikasi disini harus bersifat komunikatif, artinya harus dapat saling mengerti satu sama lain mengenai hal yang sedang dibicarakan.

Sedangkan, secara termitologis komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian ini, jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi, yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia. Oleh karena itu, komunikasi yang dimaksudkan disini adalah komunikasi manusia atau dalam bahasa asing disebut *human communication*, yang sering kali disebut juga komunikasi sosial atau *social communication*.

Komunikasi menurut Rogers dan D. Lawrence Kincaid yang dikutip oleh Cangara dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi berpendapat bahwa:

“Komunikasi adalah suatu proses dimana dua arah atau lebih melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.” (1998:20)

Komunikasi terjadi antara dua orang atau lebih. Proses komunikasi merupakan bentuk dan kegiatan pertukaran pesan atau informasi antara pengirim pesan dan penerima pesan. Pesan yang disampaikan dapat diterima maksud dan tujuannya, sehingga terbentuk adanya keamanan makna dan pengertian dari pesan yang disampaikan. Dalam proses komunikasi tidak hanya secara satu arah melainkan secara dua arah, yaitu pesan yang disampaikan kepada penerima pesan dapat diterima dan memberikan *feedback* dari pesan yang disampaikan kepada pengiriman pesan.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia diseluruh 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 media dan aspek-aspek lain diluar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia.

Manusia berkomunikasi untuk membagi pengetahuan dan pengalaman. Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau kelompok dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi komunikasi akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama dengan baiknya oleh pihak lain atau penerima pesan tersebut.

Menurut Little Jhon yang diikuti oleh Bungin dalam buku Sosiologi Komunikasi, sebagai salah satu ilmu pengetahuan sosial, ilmu komunikasi adalah

Communication as a social science, communication involves understanding how people behave in creating, exchanging and interpreting message,

consequently, communication inquiry combines both scientific and humanistic methods (2007:239)

Jadi, komunikasi adalah suatu ilmu pengetahuan sosial yang memiliki ciri-ciri berkenaan dengan pemahaman bagaimana orang berperilaku dalam menciptakan, mewujudkan serta menginterpretasikan pesan-pesan.

2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Laswell menjelaskan komunikasi seperti yang dikutip oleh Dedy Mulyana dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, yaitu: “Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat dan atau hasil apa? (*who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?*)” (2006:69)

Penjelasan diatas sudah menjelaskan unsur-unsur yang ada pada komunikasi. Berikut adalah uraian unsur-unsur komunikasi menurut Laswell dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi suatu pengantar ada 5 unsur, yaitu:

1. Sumber (*source*)

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

2. Pesan (*message*)

Merupakan seperangkat symbol verbal atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber (*source*).

3. Saluran (*channel, media*)

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

4. Penerima (*receive*)

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

5. Efek (*effect*)

Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut. (2007:72)

Jadi, setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan kelima unsur ini saling bergantung satu sama lain. Artinya tanpa keikutsertaan satu unsur akan member pengaruh pada jalannya komunikasi.

2.1.3 Sifat-Sifat Komunikasi

Sifat-sifat komunikasi menurut Effendy dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek adalah sebagai berikut:

1. Tatap Muka (*face to face*)

Komunikasi yang dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan teman bicara dimana dalam kegiatan komunikasi ini komunikan dan komunikator saling bertatap muka. Contoh dari konteks komunikasi tatap muka ini adalah komunikasi antar personal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi.

2. Bermedia (*mediate*)

Komunikasi yang dilakukan dengan cara menggunakan suatu media dimana berkaitan erat dengan penguasaan pengetahuan dan penggunaan teknologi komunikasi. Contoh dari konteks komunikasi bermedia ini adalah komunikasi masa dan komunikasi media. (2001:32)

Dari penjelasan diatas kita mengetahui bahwa banyak sifat-sifat komunikasi. Melihat berkembangnya zaman, setiap individu memiliki caranya tersendiri untuk berkomunikasi tergantung pada situasi dan kondisinya.

2.1.4 Fungsi Komunikasi

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

1. Hambatan Komunikasi Menginformasikan (*to inform*)

Memberikan informasi 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*)

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

3. Menghibur (*to entertain*)

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

4. Mempengaruhi (to influence)

Fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikasi dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikasi sesuai dengan yang diharapkan. (Effendy, 2003:55).

2.1.5 Hambatan Proses Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi dapat mempersulit dalam mengirim pesan yang jelas, mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai.

Secara garis besar , terdapat 4 (empat) jenis hambatan komunikasi yaitu hambatan personal, hambatan fisik, hambatan kultural atau budaya, serta hambatan lingkungan.

1. Hambatan Personal

Hambatan personal merupakan hambatan yang terjadi pada peserta komunikasi, baik komunikator maupun komunikan/komunikate. Hambatan personal dalam komunikasi meliputi sikap, emosi, *stereotyping*, prasangka, bias, dan lain-lain.

2. Hambatan Kultural dan Budaya

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam hal nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain.

Hambatan kultural atau budaya mencakup bahasa, kepercayaan dan keyakinan.

Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan bahasa yang sama.

3. Hambatan Fisik

Beberapa pengguna fisik dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Hambatan fisik komunikasi mencakup panggilan telepon, jarak antar individu, dan radio. Hambatan fisik ini pada umumnya dapat diatasi.

4. Hambatan Lingkungan

Tidak semua hambatan komunikasi disebabkan oleh manusia sebagai peserta komunikasi. Terdapat beberapa faktor lingkungan yang turut mempengaruhi proses komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat mengalami rintangan yang dipicu oleh faktor lingkungan yaitu latar belakang fisik atau situasi dimana komunikasi terjadi. Hambatan lingkungan ini mencakup tingkat aktifitas, tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu.

2.2. Komunikasi Interpersonal

2.2.1 Definisi Komunikasi Interprsonal

Para ahli teori komunikasi, mendefinisikan komunikasi interpersonal, secara berbeda-beda (Bochner, 1978, Cappela, 1987, Miller, 1990), antar lain sebagai berikut:

a. Definisi Berdasarkan Komponen (*Componential*)

Definisi berdasarkan komponen menjelaskan komunikasi interpersonal dengan mengamati komponen-komponen utamanya, yang dalam hal ini yaitu penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang memberikan umpan balik segera.

b. Definisi Berdasarkan Hubungan Diadik (*Relational Dyadic*)

Dalam definisi berdasarkan hubungan, komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang (*dyadic*) yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas.

c. Definisi Berdasarkan Pengembangan (*Developmental*)

Dalam pendekatan pengembangan (*developmental*), komunikasi interpersonal dilihat sebagai akhir dari komunikasi yang bersifat tidak pribadi (*impersonal*) pada suatu ekstern menjadi komunikasi pribadi atau intim pada ekstrem yang lain. Perkembangan ini mengisyaratkan atau mendefinisikan pengembangan komunikasi interpersonal.

Menurut Trenholm dan Jensen (Komunikasi Interpersonal, 2011:3) komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, dan partisipan berperan fleksibel.

Menurut M. Hardjana (2003:85) mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana, pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung pula.

2.2.2 Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal dalam buku Komunikasi Interpersonal (AW, Suranto. 2011:11) antara lain sebagai berikut:

1. Keinginan Berkomunikasi

Seseorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagai gagasan dengan orang lain. Misalnya, mencari jalan keluar atas permasalahan yang tengah dihadapi oleh komunikator, dan sebagainya.

2. *Encoding* oleh Komunikator

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaian.

3. Pengiriman Pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, sms, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka.

2.2.3 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya. Menurut Judy C. Person (S. Djuarsa Sendjaja, 2002: 2.1) menyebutkan enam ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan pribadi (*self*). Artinya segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan interpersonal. Maksudnya bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan kadar hubungan antarindividu.

4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka.
5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu sama lainnya (interdependensi). Hal ini, mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ramah emosi, sehingga terdapat
6. Saling ketergantungan emosional diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.
7. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan.

2.2.4 Pendekatan Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Akmal (dalam Priansa dan Garnida, 2013: 11) mengemukakan bahwa efektivitas adalah pencapaian suatu usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Sedangkan menurut Etzioni (dalam Torang, 2013:99) menggambarkan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam proses komunikasi, untuk mencapai suatu efektivitas harus didukung oleh keterkaitan antara komunikator dan komunikan. Artinya, apa yang telah dilakukan oleh komunikator melalui proses komunikasi yang ditunjukan kepada komunikan dengan menyampaikan berbagai informasi dan melalui pendekatan yang dilakukan, diharapkan hasil akhir dari proses komunikasi tersebut akan menghasilkan suatu tujuan yang sesuai rencana seperti adanya perubahan pola pikir, sikap, dan tingkah laku dari diri komunikan, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi yang terjadi berhasil dan dapat dikatakan efektif. Tiga

pendekatan utama tentang pemikiran komunikasi interpersonal berdasarkan komponen-komponen, hubungan diadik, pengembangan.

1. Komponen-Komponen Utama

Bittner (1985:10) menerapkan interpersonal berlangsung, bila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima dengan menggunakan medium suara (*human voice*).

2. Hubungan Diadik

Hubungan diadik mengartikan interpersonal sebagai komunikasi berlangsung antara dua orang atau lebih yang mempunyai hubungan mantap dan jelas. Untuk memahami perilaku seseorang, harus mengikutsertakan paling tidak dua orang peserta dalam situasi bersama (Laing, Phillipson, dan Lee (1991-117).

3. Pengembangan

Interpersonal dapat dilihat dari dua sisi sebagai perkembangan dari komunikasi impersonal dan komunikasi pribadi atau intim. Oleh karena itu, derajat interpersonal berpengaruh terhadap keluasan dan kedalaman informasi sehingga merubah sikap.

Pendapat Berald Miller dan M Steinberg (1998-274), pandangan developmental tentang semakin banyak komunikator mengetahui satu sama lain, maka semakin banyak karakter pribadi yang terbawa dalam komunikasi tersebut.

Edha Rogers (2002:1) mengemukakan pendapat hubungan dalam menganalisis proses komunikasi interpersonal mengasumsikan bahwa komunikasi interpersonal membentuk struktur sosial yang diciptakan melalui proses komunikasi.

2.2.5 Faktor Interpersonal Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif menjadi keinginan semua orang. Dengan komunikasi efektif tersebut, pihak-pihak yang terlibat didalamnya memperoleh manfaat sesuai dengan yang diinginkannya. Ada beberapa faktor yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut pandang komunikator, komunikan dan pesan.

Menurut Rkhmat (2001:129) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal, diantaranya adalah:

1. Percaya

Faktor yang paling penting. percaya diartikan sebagai suatu keyakinan yang kuat mengenai keandalan, kebenaran, kemampuan, atau kekuatan seseorang atau sesuatu. Dalam hubungan interpersonal, percaya dimaksudkan sebagai bentuk keyakinan terhadap perilaku seseorang guna meraih tujuan yang telah ditetapkan dimana terdapat ketidakpastian dalam pencapaiannya serta dalam situasi yang mengandung resiko.

2. Sikap Sportif

Sikap untuk mengurangi resiko defensif dalam komunikasi.

3. Sikap Terbuka

Sikap terbuka memiliki pengaruh yang besar terhadap keefektifan komunikasi interpersonal. Karena dengan kita bersikap terbuka dapat membuat kita:

- a. Menilai pesan lebih obyektif karena didukung oleh data dan logika.
- b. Dapat dengan mudah melihat perbedaan nuansa dan lain-lain.
- c. Mencari informasi yang berasal dari sumber yang beragam.
- d. Tidak terlalu kaku dan dalam mempertahankan kepercayaan yang dimiliki.

- e. Mencari makna pesan yang tidak sesuai dengan apa yang diyakininya.

2.2.6 Faktor Penghambat Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Meskipun kita telah berusaha untuk berkomunikasi dengan sebaik-baiknya, namun komunikasi dapat menjadi gagal karena berbagai alasan. Usaha untuk berkomunikasi secara memadai kadang-kadang diganggu oleh hambatan tertentu. Faktor-faktor yang dapat menghambat efektivitas komunikasi interpersonal menurut Suranto AW (2011:86), sebagai berikut:

1. **Kredibilitas Komunikator Rendah**

Komunikator yang tidak berwibawa dihadapan komunikan, menyebabkan berkurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.

2. **Kurang Memahami Latar Belakang Sosial dan Budaya**

Nilai-nilai sosial budaya yang berlaku disuatu komunitas atau dimasyarakat harus diperhatikan sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik.

3. **Kurang Memahami Karakteristik Komunikan**

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikator kurang memahami cara komunikasi yang dipilih, mungkin tidak sesuai dengan karakteristik dan hal ini dapat menghambat komunikan karena dapat menimbulkan kesalahpahaman.

4. **Prasangka Buruk**

Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari, karena dapat mendorong kearah sikap apatis dan penolakan.

5. **Verbalitas**

Komunikasi yang hanya berupa penjelasan verbal berupa kata-kata saja akan membosankan dan mengaburkan komunikasi dalam memahami pesan.

2.2.8 Dramaturgi

Hidup diibaratkan sebagai sebuah panggung yang memiliki kisah. Masing-masing memerankan tokoh-tokoh yang saling berinteraksi satu sama lain dalam berbagai konteks kehidupan. Dalam proses interaksi sosial yang dilakukan oleh manusia, maka ia hanya dapat melihat penampilan atau apa yang ditampilkan oleh manusia lainnya.

Penampilan diri manusia saat berinteraksi di atas panggung kehidupan yang disertai dengan penggunaan berbagai perlambang untuk mencapai tujuan tertentu inilah yang coba dijelaskan oleh teori dramaturgi. Menurut teori dramaturgi panggung kehidupan manusia tak ubahnya seperti panggung sandiwara atau panggung teater.

Dramaturgi menurut Kathleen M. German melalui *Encyclopedia of Communication Theory* (2009:320), disebut dengan dramatisme, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami penggunaan simbol-simbol dalam dunia sosial. Pendekatan dramatisme yang dikenalkan pertama kali oleh Kenneth Burke pada awal tahun 1950an menyatakan bahwa interaksi manusia dapat digambarkan sebagai sebuah drama. Menurutnya, hubungan antara kehidupan dan teater bersifat literal bukan metafora. Pendekatan dramatisme sangat penting dalam teori komunikasi menurut para ahli karena penggunaan simbol utamanya terjadi melalui bahasa sebagai alat komunikasi.

Pendekatan dramatisme kemudian merambah ke dalam berbagai disiplin ilmu seperti ilmu politik, sosiologi, retorika, komunikasi organisme, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi dan kritik literal. Para murid Burke kemudian menerapkan konsep dramatisme ke dalam filsafat oleh Susan Santog, sosiologi oleh Hugh Dalziel Duncan, ilmu

politik oleh Doris Graber, dan komunikasi interpersonal oleh Erving Goffman. Pendekatan ini terus dikembangkan oleh para peneliti dari berbagai disiplin ilmu. Dramatisme kemudian berkembang sebagai suatu sarana untuk memahami kompleksitas penggunaan simbol-simbol manusia dalam komunikasi.

Erving Goffman melalui bukunya bertajuk “*The Presentation Of Self in Everyday Life*” mengembangkan suatu teori yang menggambarkan interaksi sosial sebagai sebuah teater. Teori dramaturgi terinspirasi konsep dasar interaksi sosial yang dikemukakan oleh George Herbert Mead dan tentunya dipengaruhi oleh pendekatan dramatisme yang dikemukakan oleh gurunya yaitu Kenneth Burke.

Dramaturgi sejatinya adalah sebuah perspektif sosiologi yang menitikberatkan pada manajemen dalam kehidupan sehari-hari. Erving Goffman melalui teori dramaturgi mencoba untuk membandingkan dunia manusia dengan dunia teater serta menggambarkan perbandingan antara manusia di kehidupan nyata dengan para pemain atau pemeran di atas panggung.

Teori ini sering tumpang tindih dengan teori komunikasi sosial. Teori dramaturgi mengeksplorasi bentuk diri sosial, hubungan, dan kenyataan sosial melalui penggunaan bahasa dan interaksi secara mikroanalisis. Teori dramaturgi yang dikemukakan oleh Erving Goffman ini mengasumsikan bahwa identitas disajikan kepada suatu khalayak pada suatu kejadian tertentu dan ditempat tertentu.

Aspek penting dalam teori dramaturgi dalam konteks komunikasi adalah konsep khalayak dan hubungan antara individu dengan khalayak dalam suatu waktu dan tempat tertentu. Melalui pengelolaan kesan atau *impression management*, individu harus mengendalikan presentasi dirinya untuk membangkitkan reaksi khalayak terhadap presentasi

yang disajikan. Dalam teori dramaturgi, kita dapat melihat dua elemen sekaligus yaitu pengelolaan kesan atau *inpression management* serta cermin diri *looking-glass self*.

Teori dramaturgi terdapat dua esensi yaitu konsep *front stage* dan *back stage*. Dalam interaksi tatap muka, kedua konsep ini saling terhubung satu sama lain tetapi berada pada dua wilayah yang berbeda. Berikut adalah penjelasannya.

1. Depan Panggung (*Front Stage*)

Dalam interaksi dengan orang lain, kita akan memberikan penilaian terhadap orang tersebut berdasarkan berbagai petunjuk yang orang lain berikan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan penilaian itulah kita memperlakukan orang lain atau sebaliknya. Dengan kata lain, ketika kita berinteraksi dengan orang lain maka secara sengaja kita akan menampilkan diri kita sebagaimana yang kita inginkan.

Kemudian, hal-hal yang dapat kita gunakan untuk menampilkan diri kita dihadapan orang lain disebut dengan *front* yang terdiri dari panggung, penampilan, dan yang bertingkah laku.

2. Belakang Panggung (*Back Stage*)

Menurut Erving Goffman yang dimaksud dengan *back stage* adalah bahwa penampilan dapat bersantai dimana ia dapat melepaskan diri semua peralatan lengkap yang digunakan untuk menampilkan diri. Ketika pertunjukan telah selesai, individu kembali belakang panggung dan merasa lega bahwa berbagai tindakan yang ditampilkan diatas panggung telah secara bebas diekspresikan.

Semua tindakannya memang tidak akan memuaskan berbagai pihak kecuali dirinya sendiri dibelakang panggung. Belakang panggung adalah tempat dimana penampil hadir namun tanpa kehadiran khalayak yang menontonnya. Dibelakang panggung pula, seorang penampil dapat keluar dari karakter aslinya tanpa merasa takut dapat merusak penampilannya.

2.3 Pemimpin

Pemimpin atau *leader* mempunyai macam-macam pengertian dari para ahli. Berikut terdapat beberapa definisi tentang pemimpin yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya:

Menurut Hasibuan (2011:157), pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut Kartono (2010:18), pemimpin adalah seseorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan disatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Menurut Henry Pratt Fairchild (dalam Kartono 2010:23), pemimpin adalah seorang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain atau melalui kekuasaan dan posisi.

Sebagaimana diungkapkan Sadarmayanti (2009:199) bahwa pemimpin (*leader*) adalah:

1. Seseorang yang mampu mempengaruhi orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai yang diinginkan.
2. Seseorang yang menjalankan kepemimpinan sedangkan pimpinan (manager) adalah seseorang yang menjalankan manajemen. Orang yang sama harus menjalankan dua hal secara efektif: manajemen dan kepemimpinan.
3. Orang yang melakukan atau menjalankan kepemimpinan.

4. Kata “pemimpin” mencerminkan kedudukan seseorang atau kelompok orang pada hierarki tertentu dalam organisasi, yang mempunyai bawahan, karena kedudukan yang bersangkutan mendapatkan atau mempunyai kekuasaan formal, dan tanggung jawab.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.4 Karyawan

2.4.1 Pengertian Karyawan

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 bahwa tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sama halnya berdasarkan Ketentuan Pasal 1 Angka 2 UU No. 13 Tahun 2003, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (Wijayanti,2010:1).

Karyawan merupakan kekayaan dalam suatu perusahaan. Aktivitas perusahaan ini dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan. Salah satu yang harus dilakukan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yaitu komunikasi. Karyawan perusahaan bertanggung jawab dalam menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak yang memiliki kepentingan dengan organisasi atau perusahaan tersebut. Karyawan yang memiliki tugas berkaitan dengan pabriknya harus memberikan perhatian serta menjadi saluran arus bolak-balik antara organisasi dan khalayak, karena khalayak yang berkepentingan akan selalu tertarik dengan apa saja yang dilakukan perusahaan. Khalayak dapat dibagi menjadi khalayak

internal, yaitu mereka yang terlibat pekerjaan internal organisasi yaitu karyawan itu sendiri dan keluarganya serta khalayak eksternal, yaitu khalayak yang berada diluar organisasi misalnya masyarakat sekitar, konsumen, pemerhati lingkungan dan investor. Saat ini, setiap pesan yang disampaikan tidak bisa dilakukan secara pukul rata kesemua orang. Setiap organisasi memiliki khalayak khususnya. Kepada khalayak yang terbatas inilah karyawan perusahaan harus senantiasa menjalin komunikasi baik internal maupun eksternal.

2.4.2 Komunikasi Karyawan

Peran komunikasi penting bagi kehidupan sehari-hari sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif, dan informatif. Karena tidak akan adanya proses interaksi jika tidak adanya komunikasi. Bila dikaitkan dengan tugas karyawan yang berhubungan dengan publiknya, maka sarana komunikasi sangatlah penting dalam penyampaian pesan-pesan (*messages*) demi tercapainya tujuan dan pengertian bersama publik sebagai khalayak sasarannya terutama karyawan yang bertugas dalam menjalin hubungan dengan publiknya. Menurut Newson dan Siefried mengungkapkan bahwa pentingnya peranan komunikasi dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelanggan (Ruslan, 2001:79).

Hal ini jelas seorang karyawan harus mempunyai keterampilan dalam menguasai aspek-aspek komunikasi, yaitu:

1. *Source*, yaitu individu atau pejabat humas yang berinisiatif sebagai sumber atau untuk menyampaikan pesan-pesannya.
2. *Message*, suatu gagasan dan ide berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan atau ungkapan bersifat pendidikan dan emosi lain sebagainya yang akan disampaikan komunikator kepada perorangan atau kelompok tertentu (komunikan).

3. *Channel*, berupa media, sarana atau saluran yang dipergunakan oleh komunikator dalam mekanisme penyampaian pesan-pesan kepada khalayak.
4. *Effect*, suatu dampak yang terjadi dalam proses penyampaian pesan-pesan tersebut, yang dapat berakibat positif dan negatif menyangkut tanggapan, persepsi dan opini dari hasil komunikasi tersebut.

Kebutuhan akan komunikasi antara organisasi dan publiknya sangat penting. karyawan harus bisa menjadi penghubung antara organisasi dengan publiknya, harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan publiknya karena publik sangat membutuhkan informasi perusahaan yang ada kaitannya dengan publik tersebut dan sekarang informasi semakin hari semakin meluas dan sulit, sehingga harus dapat lebih menyesuaikan diri dalam menargetkan pesan-pesannya. Tantangan dan tanggung jawab organisasi akan bertumpu pada karyawan tersebut. Benyamin Franklin dikutip dalam buku Manajemen Administrasi Rumah Sakit (Tjandra, 2002:287) mengatakan bahwa orang yang paling sukses adalah mereka yang memiliki informasi paling baik.