

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama; artinya sama makna atau sama arti. Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan pesan antar manusia dalam bentuk isi pikiran, ide, gagasan, pendapat, dan/ atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyampai pesan. Dalam “bahasa” komunikasi, pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedang orang yang menerima pesan disebut komunikan (*communicate/communicant*).

Dengan demikian, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator pada komunikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Jika dianalisis, pesan komunikasi terdiri atas dua aspek, yaitu isi pesan (*the content of the message*) dan lambang (*symbol*). Isi pesan adalah pikiran atau perasaan, sedangkan lambang adalah bahasa. Pikiran dan perasaan sebagai isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan selalu menyatu secara terpadu sebab secara teoretis, tidak mungkin hanya pikiran atau perasaan yang dominan. (Suryanto, 2017: 14).

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik sudah disadari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun Sebelum Masehi. Baru pada pertengahan abad ke-20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik, setelah ditemukan kapal api, pesawat terbang, listrik, telepon, surat kabar, film, radio, televisi, dan sebagainya maka para cendekiawan pada abad sekarang menyadari pentingnya komunikasi ditingkatkan dari pengetahuan - (*knowledge*) menjadi ilmu (*science*).

Sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi sebagai ilmu pengetahuan sosial yang bersifat multidisipliner, definisi-definisi yang diberikan ahli pun semakin banyak dan beragam. Masing-masing mempunyai penekanan arti cakupan dan konteksnya yang berbeda satu sama lain. Frank E.X Dance (dalam Onong Uchjana, 2000) dalam bukunya, *Human Communication Theory* menginventarisasi 126 buah definisi tentang komunikasi yang diberikan berbagai ahli, diantaranya :

1. Komunikasi merupakan *centre of interest* yang ada dalam situasi perilaku manusia yang memungkinkan suatu sumber secara sadar mengalihkan pesan kepada penerima dengan tujuan memengaruhi perilaku tertentu (Miller, 1996).
2. Komunikasi adalah proses yang membuat sesuatu dari yang semula dimiliki seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih (Gode, 1959).

3. Komunikasi adalah penyampaian pesan-pesan yang mengandung arti (Phil Astrid S. Susanto, 1987)

4. Komunikasi adalah proses pengalihan lambang-lambang yang berarti antara individu (*communication is the process of transmitting meaningful symbols between individuals*) (William Albig).

5. Komunikasi meliputi semua respons terhadap pesan yang diterima lalu menciptakan pesan baru karena setiap orang berinteraksi dengan orang lain melalui proses penciptaan dan interpretasi pesan yang dikemas dalam bentuk simbol atau kumpulan simbol bermakna yang sangat berguna (Ruben dan Stewart, 1998).

Keberagaman definisi ini dijelaskan Hauser (1996) bahwa definisi komunikasi umumnya mencakup pengertian interaksi yang sangat luas untuk menjelaskan hakikat komunikasi mulai dari gagasan kecil dan sederhana hingga gagasan yang besar/luas dan kompleks. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap, atau gagasan) dari komunikator untuk mengubah serta permohonan yang dikehendaki komunikator. Proses penyampaian informasi bermanfaat bagi komunikator ataupun komunikan dalam proses kehidupan individu dan masyarakat secara luas.

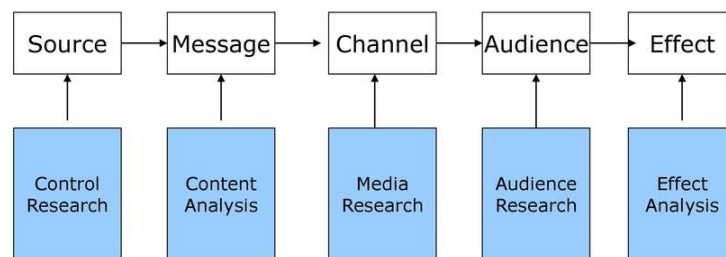
Seperti disinggung di muka, komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses membuat pesan yang setara bagi komunikator dan komunikan. *Wilbur Schramm* (dalam Effendy, 1994) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian yang diperoleh oleh komunikan.

Menurut *Schramm*, bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor yang penting dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila pengalaman komunikasi tidak sama dengan pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran satu sama lain.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan : *Who* (Siapa), *Says What* (Mengatakan Apa), *In Which Channel* (Melalui Saluran Apa), *To Whom* (Kepada Siapa), *With What Effect* (Dengan Efek Apa).

Paradigma *Lasswell* di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni:

1. Komunikator (*Communicator, source, sender*)
2. Pesan (*Message*)
3. Media (*Channel, Media*)
4. Komunikan (*Communican, communicatee, receiver, recipient*)
5. Efek (*Effect, impact, influence*)



Gambar 1 Paradigma Laswell

Berdasarkan beberapa definisi yang diuraikan tersebut, dapat digarisbawahi berbagai perspektif komunikasi, meliputi hal berikut.

1. Secara *ontologis* (kebenaran yang hakiki), komunikasi adalah perhubungan atau proses pemindahan dan pengoperan arti, nilai, pesan melalui lambang, baik bahasan lisan, tulisan maupun isyarat.
2. Secara *aksiologis*, komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator (stimulus) memberikan

rangsangan kepada komunikan. Sikap, ide, pemahaman, suatu pesan dapat dimengerti baik oleh komunikator dan komunikan.

3. Secara *epistemologis*, komunikasi bertujuan mengubah tingkah laku, mengubah pola pikir, atau sikap orang lain. Untuk dapat membangun kebersamaan: mencapai ide yang sama demi satu tujuan yang sama.

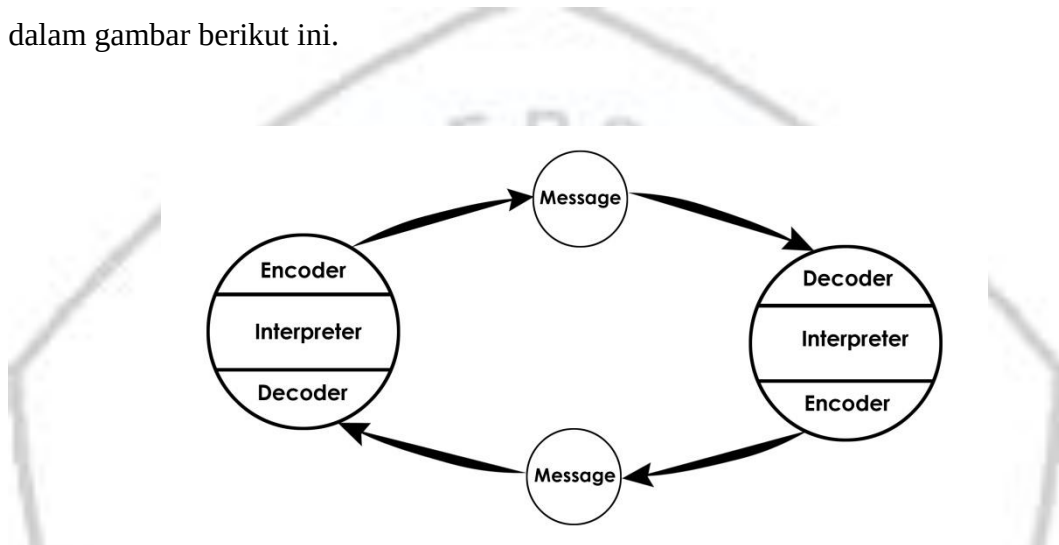
Dengan demikian, komunikasi adalah pertukaran pesan verbal ataupun nonverbal antara pengirim dan penerima untuk mengubah tingkah laku. Perubahan tingkah laku, yaitu perubahan yang terjadi dalam diri individu dalam aspek kognitif, afektif maupun psikomotor.

2.1.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah proses peleburan makna dari lambang-lambang komunikasi yang disampaikan komunikator dan komunikan. *Osgood* (1998) meninjau proses komunikasi dari peranan manusia dalam hal memberikan interpretasi (penafsiran) terhadap lambang-lambang tertentu (*message*).

Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau unsur yang ada di dalamnya, yaitu pelaku atau peserta, pesan (meliputi bentuk, isi, dan cara penyajiannya), saluran, media atau alat yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan, waktu, tempat, hasil atau akibat yang terjadi, hambatan yang muncul serta situasi atau kondisi saat berlangsungnya proses komunikasi.

Secara linier, proses komunikasi sedikitnya melibatkan empat elemen atau komponen, yaitu sumber atau komunikator, pesan, saluran, dan penerima. Disamping keempat elemen tersebut, ada faktor lainnya yang juga penting dalam proses komunikasi, yaitu akibat atau hasil yang terjadi, umpan balik atau *feedback*, dan gangguan (*noise*). Osgood menggambarkan proses komunikasi dalam gambar berikut ini.



Gambar 2 The Osgood & Schramm's Circular Model

Prosesnya sebagai berikut, pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti komunikator memformulasikan pikiran dan atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian giliran komunikan untuk menerjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator. Ini berarti ia menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertian. Yang penting dalam proses penyandian (*coding*) adalah komunikator dapat menyandi dan komunikan dapat menerjemahkan sandi tersebut (terdapat kesamaan makna). Pesan disampaikan kembali kepada

komunikator dalam bentuk pesan (*messages*), baik berupa *feedback* maupun respons tertentu sebagai efek dari pesan yang dikomunikasikan. Proses komunikasi tersebut melahirkan proses saling menginterpretasikan atas lambang komunikasi. Proses penafsiran lambang ini akan menentukan nilai tindakan yang akan dilakukan; positif atau negatif.

Umpan balik memainkan peran yang amat penting dalam komunikasi sebab menentukan berlanjutnya komunikasi atau berhentinya komunikasi yang dilancarkan oleh komunikator. Umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga komunikasi berjalan lancar. Umpan balik secara verbal adalah tanggapan komunikan yang dinyatakan dengan kata-kata, baik secara singkat maupun secara panjang lebar. Umpan balik secara nonverbal adalah tanggapan komunikan yang dinyatakan bukan dengan kata-kata.

Dalam praktiknya, komunikasi yang terjadi antara sumber dan penerima sering tidak berjalan dengan baik karena ada gangguan (*noise*). Gangguan ini dapat menimbulkan tidak diterimanya pesan secara baik dan adanya salah interpretasi. Gangguan yang dimaksud umumnya menunjuk pada faktor-faktor fisik ataupun psikologis yang dapat memengaruhi penyampaian pesan. Suara gaduh atau bising, gema suara yang timbul karena konstruksi ruangan, suhu udara yang panas sehingga memengaruhi tingkat konsentrasi adalah contoh-contoh faktor fisik yang dapat mengganggu proses komunikasi. Sementara faktor-faktor

psikologis yang dapat memengaruhi proses komunikasi, misalnya rasa takut “grogi” atau “emosi” (marah).

Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi:

1. *Sender* : komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang
2. *Encoding* : pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator
3. *Media* : saluran komunikasi tempat berlakunya pesan dari komunikator kepada komunikan
4. *Decoding* : yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
5. *Receiver* : komunikan yang menerima pesan dari komunikator
6. *Response* : tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan
7. *Feedback* : umpan balik yakni tanggapan komunikasi apabila tersampaikan kepada komunikator
8. *Noise* : gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Sementara itu, terkait dengan tahapan proses komunikasi, Onong Uchjana (1993) membaginya menjadi dua tahap, yaitu proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder.

1. Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan/ atau perasaan seseorang terhadap orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan/ atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Gambar sebagai lambang dalam komunikasi melebihi gestur, isyarat dan warna dalam kemampuan “menerjemahkan” pikiran seseorang, tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Buku-buku yang ditulis dengan bahasa sebagai lambang untuk menterjemahkan pemikiran tidak mungkin diganti oleh gambar, apalagi oleh lambang-lambang lainnya. Demi efektivitas komunikasi lambang-lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya.

Bahwa bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasa lah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang

kepada orang lain. Apakah itu bentuk idea, informasi atau opini baik mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak, bukan saja tentang hal ataupun peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

2. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama (Onong Uchjana, 1993).

Pada umumnya ketika kita berbicara kepada masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua. Memang bahasa lah yang paling banyak digunakan dalam komunikasi, karena bahasa sebagai lambang mampu mentransmisikan pikiran, ide, pendapat, dan sebagainya, baik mengenai hal yang abstrak maupun yang kongkret, tidak saja tentang hal peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, tetapi juga pada waktu yang lalu atau masa mendatang.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melakukan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relative jauh atau berjumlah banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, dan film adalah media kedua yang digunakan dalam komunikasi.

Pentingnya peran media, yakni media sekunder dalam proses komunikasi disebabkan oleh efisiensinya dalam mencapai komunikan. Umpan balik dalam

komunikasi bermedia, terutama media massa, biasanya dinamakan umpan balik tertunda (*delayed feedback*) karena sampainya tanggapan atau reaksi khalayak kepada komunikator memerlukan tenggang waktu. Karena proses komunikasi sekunder ini merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu, maka dalam menata lambang-lambang untuk memformulasikan isi pesan komunikasi, komunikator harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang akan digunakan.

2.1.3 Hambatan dalam Proses Komunikasi

Komunikasi manusia tidak selalu lancar karena ada kalanya mengalami hambatan, gangguan, atau distorsi. Mengingat perkembangan model awal komunikasi berbasis pada teknik-matematika, *Shannon dan Weaver* mengartikan konsep *noise* sebagai “kebisingan”. Bayangkan Anda sedang berdiri di tepi trotoar, lalu menelepon teman Anda dengan telepon seluler. Apa yang terjadi? Anda mengalami kebisingan karena hiruk-mudik kendaraan di jalan raya. Jika suara bising semakin keras, Anda semakin sulit mengirim pesan dan semakin sulit pula teman Anda menerima, apalagi memahami maksud pesan Anda. *Noise* dapat berbentuk fisik, psikologis, dan semantik (*Orbe dan Bruess, 2005*).

Ada beberapa jenis hambatan (*noise*), yaitu sebagai berikut.

1. Fisik, meliputi kebisingan yang bersumber dari suara, seperti kebisingan lalu lintas, musik yang keras, badai atau angin, ombak, sensor atau

gergaji mesin, mesin-mesin mobil di bengkel, hingga bau badan atau bau mulut.

2. Jarak, misalnya Anda tidak bebas berkomunikasi dengan seseorang karena dipisahkan oleh sebuah meja besar di depan Anda.
3. Psikologis, meliputi semua jenis gangguan yang bersumber dari faktor-faktor psikologis, seperti *self-awareness*, *self-perception*. Persepsi, motivasi, hambatan mental yang mengganggu kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan.
4. Sosiologis, misalnya hambatan status sosial, stratifikasi sosial, kedudukan atau peran yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan. Faktor-faktor ini mengurangi tingkat kebebasan berkomunikasi antarpersonal.
5. Antropologis, melalui hambatan kultural, seperti perbedaan latar belakang budaya, kebiasaan, adat istiadat, dan lain-lain antara pengirim dan penerima yang memengaruhi komunikasi.
6. Hambatan fisiologis, yaitu hambatan yang mencakup semua aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi.
7. Semantik, yaitu hambatan yang muncul dalam bentuk kata-kata yang dapat mengganggu perhatian pengirim dan penerima terhadap pesan (Oreb dan Bruess, 2005). Contoh, perbedaan bahasa atau konsep terhadap pesan antara pengirim dan penerima.

Adapun macam-macam hambatan dalam proses komunikasi meliputi hal berikut.

1. Hambatan teknis/mekanis, yaitu gangguan yang timbul pada alat penyampai (medium) komunikasi. Hambatan ini dapat dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang dialami dalam kehidupan sehari-hari, seperti suara radio yang hanya terdengar seperti angin, telepon yang terganggu, gambar dan warna televisi yang meliuk-liuk tidak jelas, tidak bersuara.

Hal penting yang harus diperhatikan dalam komunikasi adalah suatu pesan dikomunikasikan harus dipertimbangkan bahwa pesan itu dapat diterima secara indrawi, dalam arti kata bebas dari hambatan mekanis. Cara mengatasi gangguan teknis adalah dengan menggunakan *technical communicator redundancy*, yaitu komunikator mengulang kata-kata yang dianggap perlu agar audiens paham terhadap pesan yang disampaikan.

2. Hambatan psikologis, yaitu gangguan atau hambatan yang bersifat kejiwaan yang cenderung negatif. Dalam proses komunikasi, aktivitas manusia ketika berkomunikasi didasarkan pada proses berpikir sehingga berpikir merupakan dasar dari tindakan komunikasi. Komunikasi akan menerima pesan sesuai dengan sikap dan kondisi kejiwaannya. Willbur Schramm (1982) mengatakan bahwa gangguan komunikasi sangat dipengaruhi oleh *frame of reference* dan *filed of experience* seseorang. Faktor psikologis sering menjadi faktor gangguan dalam berkomunikasi.

Hal ini umumnya disebabkan komunikator sebelum melakukan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikan sehingga komunikasi gagal. Hal ini bias disebabkan komunikan sedang seding, bingung, marah, kecewa, iri hati, dan

berbagai macam kondisi psikologis yang lain, termasuk perasaan prasangka sehingga tidak dapat berkomunikasi secara wajar proporsional.

3. Hambatan biogenetis, yaitu gangguan komunikasi yang disebabkan oleh pengaruh pancaindra yang tidak/kurang berfungsi, faktor pemenuhan kebutuhan naluri seseorang, dan sistem saraf.
4. Hambatan sosiologis, masyarakat terdiri dari berbagai golongan dan lapisan yang menimbulkan perbedaan dalam status sosial, agama, ideologi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan, dan sebagainya yang kesemuanya dapat menjadi hambatan bagi kelancaran komunikasi.
5. Hambatan antropologis, hambatan ini terjadi karena perbedaan pada diri manusia seperti dalam postur, warna kulit, dan kebudayaan. Pemahaman tentang latar belakang sasaran komunikasi sangat berpengaruh terhadap keefektifan proses komunikasi.
6. Hambatan ekologis, hambatan ini dapat terjadi disebabkan kondisi lingkungan yang ada pada saat terjadinya proses komunikasi. Misalnya, bisingnya suara, tempat yang dekat dengan lalu lintas ramai, gangguan pesawat terbang, petir, dan sebagainya.
7. Hambatan semantik, *R. Kreitner* (1989) menyebutkan bahwa hambatan semantik menyangkut aspek bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pikiran dan perasaan kepada komunikan. Gangguan semantis ini sering disebabkan oleh komunikator yang salah ucap atau pemilihan kata yang kurang tepat.

Agar kelancaran proses komunikasinya dapat tercapai, komunikator harus memerhatikan gangguan semantis ini sebab salah ucap atau salah tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*), salah tafsir (*misinterpretation*), yang dapat menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).



2.2 Tinjauan tentang Komunikasi Organisasi

2.2.1 Definisi Organisasi

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasinya diantaranya; terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut *Robbins* (1994: 4) mengatakan, bahwa:

“Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang

relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Selanjutnya Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerjasama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi.

Ciri-ciri organisasi dikemukakan *Ferland* yang dikutip oleh Handayani (1985:3) sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (*interdependent part*) yang merupakan kesatuan usaha / kegiatan.
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya / tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.
5. Adanya suatu tujuan.

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi

anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

Organisasi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh dilupakan, yaitu organisasi harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*). Dalam organisasi manapun tidak akan bertahan lama apabila di dalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya. Hubungan yang harmonis diantara para karyawan disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik.

2.2.2 Komunikasi Organisasi

“Organisasi terdiri dari sejumlah orang, ia melibatkan keadaan saling tergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi”. Demikianlah hubungan antara komunikasi dan organisasi yang dinyatakan oleh *William V. Hanney* dalam Efendi (1984 : 146).

Kemudian, dapat dikatakan bahwa ketika berbicara mengenai organisasi maka tidak akan lepas dari komunikasi karena komunikasi merupakan *sine qua non* bagi organisasi. Komunikasi sangat penting dalam membina hubungan antar manusia yang terlibat dalam sebuah organisasi. Masing-masing anggota

organisasi yang memiliki kepentingan pribadi bersatu padu membentuk kepentingan bersama.

Komunikasi organisasi pada umumnya membahas struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifatnya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi vertikal dan horizontal (Sendjaja, S. Djuarsa, 1994).

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi menunjukkan korelasi dengan pelaksanaan organisasi secara keseluruhan. Penelitian *Fred T. Allen* mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki informasi yang lebih baik akan menjadi karyawan yang baik pula.

Menurut para ahli, organisasi merupakan suatu kesatuan atau perkumpulan yang terdiri atas orang/bagian yang di dalamnya terdapat aktivitas kerja sama berdasarkan pola dan aturan untuk mencapai tujuan bersama. Apabila dikaitkan atau diterapkan terhadap kelompok manusia, dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah :

1. Kelompok secara keseluruhan, mempunyai tujuan primer;
2. Anggota kelompok bekerja sebagai suatu unit untuk mencapai sasaran primer;

3. Setiap individu mempunyai fungsi yang didesain memberikan kontribusi melalui pencapaian tujuan atau sasaran;
4. Pekerjaan setiap orang tidak mungkin atau tidak terlepas dari usaha-usaha orang lain;
5. Setiap anggota berhubungan dengan anggota-anggota lain dengan cara khusus (*Gerald, 1998*).

Terlihat bahwa komunikasi merupakan alat utama untuk mempengaruhi organisasi dan untuk memperoleh akses ke dalam sumber daya organisasi. Masing-masing organisasi memiliki ciri-ciri komunikasi yang berbeda dan dipengaruhi oleh tipe atau bentuk organisasi serta jaringan komunikasi organisasi.

Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka seorang pimpinan, manajer memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, dimana interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti. Dengan begitu apa yang menjadi cita-cita dan tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif, dalam arti masukan (*input*) yang diproses akan menghasilkan keluaran (*output*) yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan.

2.2.3 Pola Komunikasi

Pola komunikasi dan aktivitas organisasi sangat bergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasi yang bersangkutan. Artinya, komunikasi bergantung pada kekuatan yang bekerja dalam organisasi, yang ditunjukkan oleh

orang yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan. Berdasarkan fungsionalnya, arus komunikasi yang terjadi dalam organisasi formal terdiri atas arus vertikal (dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas) dan arus horizontal (lateral atau silang).

1. Komunikasi formal

Komunikasi organisasi formal merupakan proses komunikasi yang mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Pada saluran komunikasi formal, menurut *Jefkins* komunikasi internal dilakukan melalui beberapa jalur komunikasi yaitu :

1) Arus Komunikasi Dari Atas Ke Bawah (*Downward communication*)

Komunikasi dari atas ke bawah merupakan saluran yang paling sering digunakan dalam organisasi. Arus komunikasi ini adalah pengiriman pesan dari pimpinan (supervisi) ke bawahan (subordinat). Arus ini digunakan untuk mengirim perintah, petunjuk, tujuan, kebijakan, memorandum untuk karyawan pada tingkat yang lebih rendah dalam organisasi. Masalah yang paling mendasar adalah komunikasi dari atas ke bawah hanya mempunyai satu arah saluran, yang tidak menyediakan *feedback* (umpan balik) dari karyawan dalam organisasi itu. Asumsinya adalah jika karyawan mengetahui hal-hal yang diketahui oleh manajer, mereka akan memaksakan diri untuk menyelesaikan masalah organisasi/perusahaan. Artinya, informasi merengas pada pemahaman dan pemahaman menghasilkan tindakan serta penyelesaian yang diinginkan.

Kunci utama dari komunikasi *downward* adalah bawahan harus bereaksi secara lebih efektif terhadap masalah yang dianggap sebagai kepentingan paling personal terhadap atasannya. Akan tetapi, yang terpenting adalah jika manajer dan bawahan ingin mencapai tujuan dari perannya secara jelas dan memperoleh informasi yang akurat, setiap kelompok membutuhkan pemahaman tentang arus komunikasi.

2) Arus Komunikasi Dari Bawah ke Atas (*upward communication*)

Komunikasi ini adalah komunikasi yang berasal dari bawahan (subordinat) kepada atasan (supervisi) dalam rangka menyediakan *feedback* (umpan balik) bagi manajemen. Para bawahan menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide-ide atau gagasan yang mereka ketahui. Asumsi dasar dari komunikasi *upward* adalah bawahan harus diperlakukan sebagai *partner* dalam mencari jalan terbaik untuk mencapai tujuan. Komunikasi dari bawah ke atas akan menarik ide-ide dan membantu bawahan untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawab serta membantu kemudahan arus dan penerimaan komunikasi dari bawahan ke atasan (manajer), yaitu dalam hal ini pendengaran yang baik menghasilkan pendengar yang baik.

3) Arus Komunikasi Horizontal

Arus komunikasi ini merupakan arus pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi antapimpinan/supervisi ataupun antar bawahan/karyawan. Hasil dari beberapa studi mengungkapkan bahwa sekitar 2/3 dari organisasi yang ada menggunakan arus komunikasi ini. Komunikasi horizontal dikenal sebagai komunikasi lateral atau silang dan merupakan arus dan pemahaman paling kuat

dalam komunikasi. Komunikasi ini berfokus pada koordinasi tugas, penyelesaian masalah, pembagian informasi, dan resolusi konflik. Banyak pesan akan mengalir pada semua lini/garis tanpa melalui penyaringan. Komunikasi horizontal sangat penting bagi karyawan pada tingkat bawah untuk selalu berkomunikasi antara supervise/atasan maupun antara bawahan.

4) Arus Komunikasi Diagonal

Arus komunikasi diagonal adalah tindak komunikasi untuk berbagi informasi melalui batas-batas fungsional. Spesialis staf biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas-saluran ini karena tanggung jawabnya berhubungan dengan jabatan fungsional. Karena terdapat banyak komunikasi lintas-saluran yang dilakukan spesialis staf dan orang lain yang perlu berhubungan dalam rantai-rantai perintah lain, diperlukan kebijakan organisasi untuk membimbing komunikasi lintas-saluran.

2. Arus Komunikasi Informal

Menurut *Pace & Faules* (2001: 199) bila anggota organisasi berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, pengarahan arus informasi bersifat pribadi, disebut jaringan komunikasi informal. Pengertian tersebut mengisyaratkan ada dua faktor dalam

jaringan komunikasi informal, yaitu sifat hubungan atau format interaksi dan arah aliran informasi. Untuk sifat hubungan adalah hubungan pribadi yang termasuk hubungan antar persona, dan arah aliran informasi bersifat pribadi yang muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir ke seluruh organisasi tanpa dapat diperkirakan, dikenal dengan desas-desus (*grapevine*) atau kabar angin.

Salah satu ciri komunikasi organisasi yang paling nyata adalah konsep hubungan, *Goldhaber* (1979) mendefinisikan organisasi sebagai “sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung” (*Pace & Faules*, 2001: 201). Bila sesuatu saling-bergantung, ini berarti bahwa hal-hal tersebut saling mempengaruhi satu sama lainnya. Pola dan sifat hubungan dalam organisasi dapat ditentukan oleh struktur atau hubungan posisional dan hubungan antar persona dimana individu-individu dalam organisasi bertindak di luar struktur peranan sehingga menciptakan jalinan komunikasi informal.

Hubungan paling intim yang kita miliki dengan orang-orang yang lain dalam tingkat pribadi, antar teman, sesama sebaya, biasanya disebut sebagai hubungan antar persona. Teman terdekat cenderung lebih memperhatikan kita daripada yang lainnya. “Dengan merekalah kita memperoleh hubungan antar persona yang paling memuaskan. Dengan mereka kita beresonansi, bergetar, dan sesuai, menunjukkan bahwa kita memperdulikan mereka” (*Pace & Faules*, 2001: 202).

Analisis khusus (*Pace & Boren*, 1973) tentang efektivitas hubungan antar persona yaitu:

1. Menjaga kontak pribadi yang akrab tanpa menumbuhkan perasaan bermusuhan.
2. Menetapkan dan menegaskan identitas anda dalam hubungan dengan orang lain tanpa membesar-besarkan ketidaksepakatan.
3. Menyampaikan informasi kepada orang lain tanpa menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, penyimpangan, atau perubahan lainnya yang disengaja.
4. Terlibat dalam pemecahan masalah yang terbuka tanpa menimbulkan sikap bertahan atau menghentikan proses.
5. Membantu orang-orang lainnya untuk mengembangkan gaya hubungan persona dan antar persona yang efektif.
6. Ikut serta dalam interaksi sosial informal tanpa terlibat dalam muslihat atau gurauan atau hal-hal lainnya yang mengganggu komunikasi yang menyenangkan.

Sedangkan cara untuk mencapai efektivitas hubungan antar persona di atas, *Pace, Boren & Peterson* (1975) menunjukkan sebagai berikut:

1. Menyampaikan perasaan secara langsung dan dengan cara yang hangat dan ekspresif.
2. Menyampaikan apa yang terjadi dalam lingkungan pribadi mereka melalui penyingkapan diri.
3. Menyampaikan pemahaman yang positif, hangat kepada satu sama lainnya dengan memberikan respon-respon yang relevan dan penuh pengertian.

4. Bersikap tulus kepada satu sama lainnya dengan menunjukkan sikap menerima secara verbal maupun non verbal.
5. Selalu menyampaikan pandangan positif tanpa syarat terhadap satu sama lainnya melalui respons-respons yang tidak menghakimi dan ramah.
6. Berterus terang mengapa menjadi sulit atau bahkan mustahil untuk sepakat satu sama lainnya dalam perbincangan yang tidak menghakimi, cermat, jujur dan membangun.

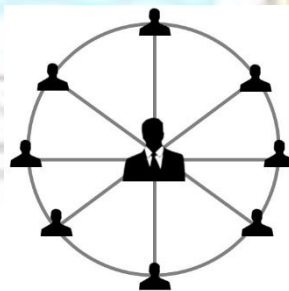
Informasi yang mengalir dalam jaringan ini kelihatannya berubah-ubah dan tersembunyi. Dalam istilah komunikasi, *grapevine* (desas-desus) dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang-orang, yang tidak dapat diperoleh melalui jaringan komunikasi formal. Walaupun *grapevine* ini membawa informasi yang informal tetapi ada manfaatnya bagi organisasi. *Grapevine* memberikan balikan kepada pimpinan mengenai sentimen karyawan. Karyawan dapat menyalurkan ekspresi emosional dari pesan-pesan yang dapat mempercepat permusuhan dan rasa marah bila ditekan. *Grapevine* dapat membantu menterjemahkan pengarahan pimpinan ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh karyawan/anggota organisasi.

Setiap orang dari tempat yang berbeda memiliki cara yang berbeda dalam berkomunikasi. Karakter tersebut akhirnya memunculkan suatu pola komunikasi yang berbeda antara masyarakat sosial yang satu dengan masyarakat sosial yang

lainnya. Pola menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bentuk (struktur) yang tetap; sistem; cara kerja.

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). 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. Pola jaringan komunikasi dapat dikelompokkan berdasarkan situasional dalam mempengaruhi anggota kelompok organisasi untuk saling berkomunikasi. (V.Oisiana, 2016). Pola jaringan komunikasi dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, diantaranya pola komunikasi roda, lingkaran, rantai, Y, dan bintang.

1. Pola komunikasi roda

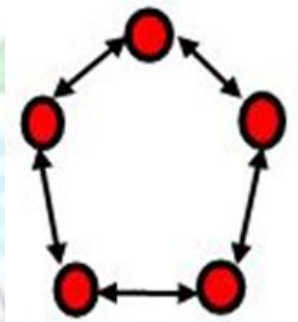


Gambar 3 Pola Komunikasi Roda

Pola komunikasi jenis ini berfokus kepada seorang pemimpin yang berhubungan langsung dengan anggota dalam kelompok organisasi. Seorang pemimpin sebagai komunikator (penyampai pesan), dan anggota kelompok

sebagai komunikan yang melakukan umpan balik (feedback) kepada pemimpinnya tanpa adanya interaksi antar anggota, karena hanya berfokus kepada pemimpin (komunikator). Pola tersebut menggambarkan bahwa A merupakan sentralisasi yang menyampaikan informasi terhadap si B, C, D, dan E lalu masing-masing merespon kembali kepada si A. Pola ini diambil sebagai pola komunikasi terbaik bagi setiap organisasi karena pemimpin dapat membuat kontak langsung dengan semua.

2. Pola Komunikasi Lingkaran



Gambar 4 Pola Komunikasi Lingkaran

Pola komunikasi antar anggota di dalam kelompok organisasi, dimana setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain baik dari kiri maupun kanan, siapa saja dapat mengambil inisiatif memulai berkomunikasi (sebagai komunikator). Pola ini menggambarkan Si A menyampaikan pesan kepada si B, si B meneruskan kepada si C dan seterusnya hingga kembali kepada si A (komunikator) dan seterusnya terhadap setiap anggota.

Dalam struktur lingkaran, sebuah organisasi tidak memiliki pemimpin, semua anggota posisinya sama, mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Model jaringan komunikasi lingkaran ini, semua anggota bisa terjadi interaksi pada setiap tiga tingkatan hirarkinya tetapi tanpa ada kelanjutan pada tingkat yang lebih tinggi, dan hanya terbatas pada setiap level.

3. Pola Komunikasi Rantai



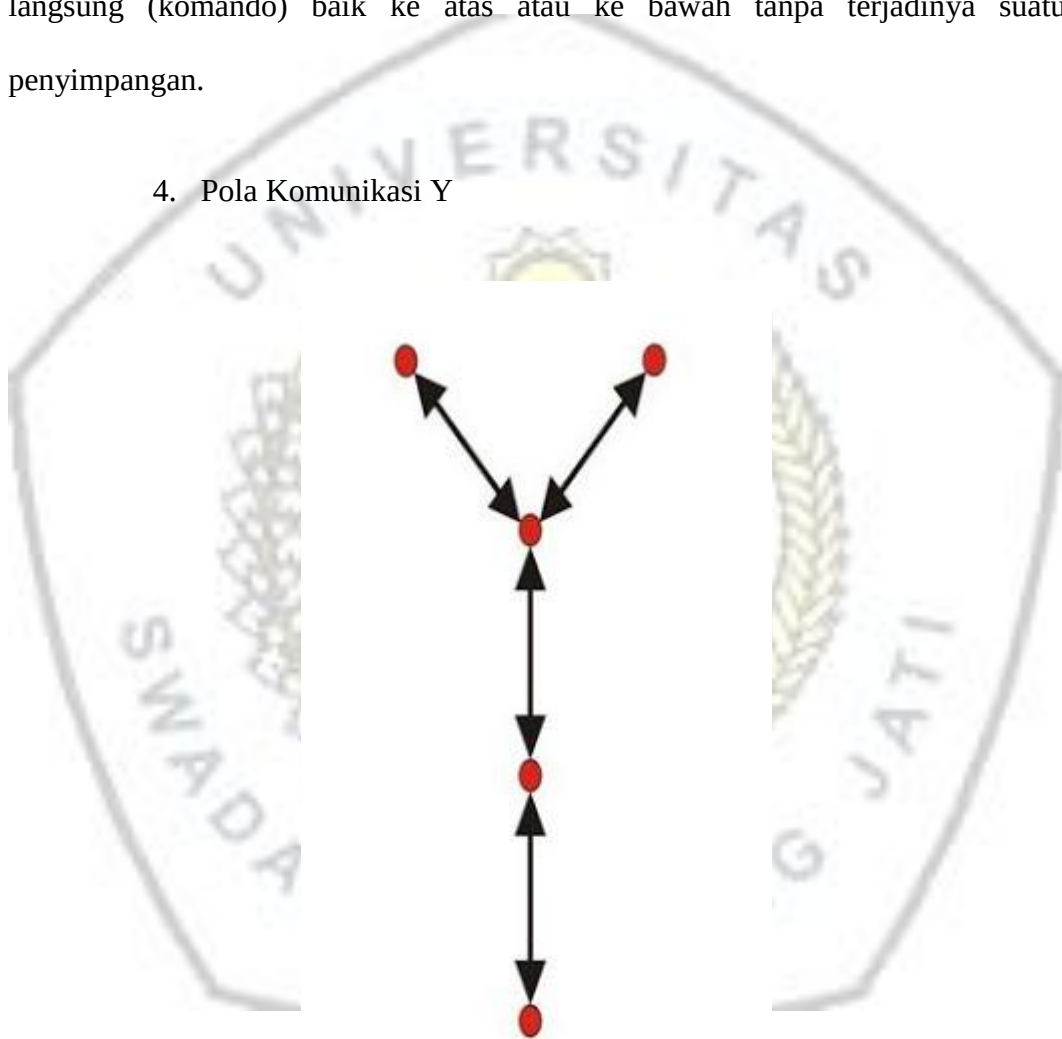
Gambar 5 Pola Komunikasi Rantai

Pola komunikasi rantai adalah komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok organisasi, komunikasi yang dimaksud adalah satu anggota hanya dapat menyampaikan pesan kepada anggota di sebelahnya, kemudian anggota yang menerima pesan akan melanjutkan dengan anggota lainnya lagi dan seterusnya. Pola komunikasi ini di sampaikan oleh si (A), kemudian berkomunikasi dengan si (B), dan si B melanjutkannya dengan si (C), dan begitu seterusnya kepada si (D), dan (E). Setiap anggota dapat menyampaikan pesan atau meneruskannya kepada sesama anggota dalam kelompok organisasi. Dalam pola komunikasi ini, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak

menerima pesan yang akurat. Sehingga pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

Dalam struktur rantai dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*), yang artinya menganut hubungan komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyimpangan.

4. Pola Komunikasi Y



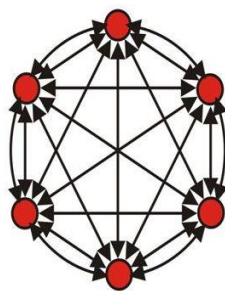
Pola komunikasi ini adalah tiga orang anggota dalam kelompok organisasi dapat berkomunikasi satu sama lain, tetapi ada dua orang yang hanya dapat melakukan hubungan komunikasi dengan seorang di sampingnya. Struktur Y

relatif kurang tersentralisasi dibanding karakteristik individu dan perilaku komunikasi dalam struktur roda. Tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya.

Jaringan Y memasukkan dua orang sentral yang menyampaikan informasi kepada yang lainnya pada batas luar suatu pengelompokan. Pada jaringan ini, seperti pada jaringan rantai, sejumlah saluran terbuka dibatasi, dan komunikasi bersifat disentralisasi atau dipusatkan. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.

Dalam struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas, tetapi semua anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirim dan menerima pesan dari dua orang lainnya, sedangkan ketiga anggota lainnya terbatas hanya dengan satu orang saja.

5. Pola komunikasi bintang



Gambar 6 Pola Komunikasi Bintang

Pola komunikasi ini adalah merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam

menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota. Struktur ini juga hampir sama dengan struktur lingkaran. Dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya.

2.3 Tinjauan tentang Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga, disingkat PKK, adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) sebagai gerakan pembangunan masyarakat bermula dari seminar *Home Economic* di Bogor tahun 1957. Sebagai tindak lanjut dari seminar tersebut, pada tahun 1961 panitia penyusunan tata susunan pelajaran pada Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Kementerian Pendidikan bersama kementerian-kementerian lainnya menyusun 10 segi kehidupan keluarga. Gerakan PKK dimasyarakatkan berawal dari kepedulian istri gubernur Jawa Tengah pada tahun 1967 (ibu Isriati Moenadi) setelah melihat keadaan masyarakat yang menderita busung lapar.

Gerakan PKK bertujuan memberdayakan keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan.