BAB II  
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

1. Review Penelitian Sejenis

*Review* penelitian sejenis meerupakan salah satu acuan dan perbandingan peneliti dalam melakukan penelititan sehingga dapat membantu penelitian mengetahui sudut pandang penelitian yang lain dalam mengungkap pembahasan yang serupa dengan penelitiannya.

Sebelum melakukan penelitian mengenai Pola dalam Komunikasi Organisasi peneliti terlebih dahulu melakukan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka yang dilakukan peneliti adalah melakukan tinjauan dengan penelitian sebelumnya yang sejenis ataupun terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut peneliti uraikan penelitian terdahulu yang memiliki hubungan penelitian yang dilakukan peneliti baik dalam kompleks, metode, maupun prespektif penelitian.

1.) Penelitian mengenai pola komunikasi yang berbasis pariwisata juga pernah dilakukan oleh Amrina Fitri Rahmawati (2014) Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan judul “POLA KOMUNIKASI PEMANDU WISATA (GUIDE) KAMPUNG WISATA BATIK KAUMAN SURAKARTA”. Kampung batik kauman merupakan salah satu kampung batik yang diresmikan setelah Kampung Wisata Batik Laweyan oleh Pemerintah Kota Solo sebagai sebuah obyek wisata. Letak sentra Kampung Wisata Batik Kauman yang masuk ke gang-gang serta dikelilingi gedung-gedung dan toko-toko membuat kawasan wisata ini sulit ditemukan wisatawan yang bertandang tanpa bantuan guide. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang berlangsung diantara pemandu wisata di kampung wisata ini.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pengambilan data dilakukan oleh peneliti menggunakan metode observasi dengan jenis participant observation, dimana peneliti yang menggunakan metode partisipan observasi dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan sehari-hari dari kelompok atau organisasi yang diteliti. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep interaksi simbolik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi guide di Kampung Wisata Batik Kauman dalam memandu wisatawan terdiri dari unsur strategi komunikasi, pesan, interaksi simbolik, dan aturan guide yang membentuk pola komunikasi menjadi satu arah, dua arah, dan multi arah.

Perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah dalam penggunaan teori. Pada penelitian terdahulu digunakan teori interaksi simbolik, sedangkan dalam penelitin ini digunakan teori Fungsional Struktural. Selain itu, perbedannya adalah pada penelitian terdahulu dalam teknik pengumpulan data menggunakan participant observation, sedangkan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa non participant observation.

2.) Penelitian mengenai pola komunikasi juga pernah dilakukan oleh Alien G. M. Mangindaan (2015) Universitas Sam Ratulangi Manado yang berjudul “*POLA KOMUNIKASI MASYARAKAT DALAM MELESTARIKAN MUSEUM SENI BATUPINABETENGAN”.* Penelitian terdahulu ini memfokuskan pada budaya dan adat istiadat. Adat istiadat adalah sebuah peraturan, sebuah norma yang harus dilaksanakan dan dipatuhi. Ibarat sebuah undang-undang, jika tidak dihormati maka akan ada hukuman. Salah satu cara yang perlu ditingkatkan adalah partisipasi masyarakat dalam upaya melestarikan peninggalan budaya tersebut dengan menyebarluaskan informasi tentang budaya tersebut kepada masyarakat dunia.

Penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kebudayaan merupakan kebiasaan masyarakat dahulu kala yang masih dipertahankan hingga saat ini, representasi kebudayaan tersebut salah satunya adalah peninggalan batu pinawetengan yang merupakan tempat budaya orang Minahasa yang masih tepat dilestarikan sampai saat ini. Perbedaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah penggunaan teori dalam menganalisa hasil penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan teori interaksi simbolik, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Fungsional Struktural. Selain itu, perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah objek dari pola komunikasi yang diteliti oleh penelitian terdahulu adalah pola komunikasi masyarakat, sedangkan pada penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi.

3.) Penelitian mengenai pola komunikasi yang ada di dalam organisasi pernah dilakukan oleh Dinta Amalina Sulthoni (2018) Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Yogyakarta dengan judul “*POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS JOGJA FLYING CLUB (JFC) DALAM MEMBANGUN KELANGGENGAN KOMUNITAS”*. JFC merupakan komunitas *aerosport* yang memiliki anggota cukup beragam. Mulai dari anggota militer, masyarakat sipil, anggota yang berada dari dalam maupun luar daerah, bahkan dari kalangan elit hingga kalangan biasa-biasa saja.

Penelitian tersebut dilakukan untuk menggambarkan pola komunikasi organisasi yang terjadi di dalam komunitas *Jogja Flying Club* dalam menjaga kelanggengan komunitas. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif dengan melakukan pengamatan (observasi), wawancara mendalam, dan studi dokumentasi sebagai data primer serta studi pustaka sebagai data sekunder. Konsep kohevitas kelompok dan pola komunikasi organisasi digunakan untuk menganalisis hasil yang didapatkan dari penelitian ini.

Uji validitas yang digunakan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan mengecek ulang data yang didapat dari sumber. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa pola komunikasi pada komunitas JFC adalah semua saluran. Yakni antar individu dapat secara bebas berinteraksi satu sama lain yang mana masing-masing anggota memainkan perannya. Arus komunikasi terjadi dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, dan secara horizontal. Hambatan dalam melakukan komunikasi adalah adanya jarak dan lintas generasi pada anggota. Hal ini berpengaruh terhadap solidaritas dan loyalitas komunitas.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan dan pada objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teori Fungsional Struktural dan konsep pola komunikasi organisasi, serta penelitian ini menggunakan objek yaitu Polrestabes Bandung.

*.***Tabel 1.4 Perbandingan Penelitian Sejenis**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Peneliti dan judul | Metode | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian |
| 1. | Amrina Fitri Rahmawati.  (2014)  “*Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik Kauman Surakarta”*  Jurnal Skripsi Universitas Sebelas Maret, Surakarta | Kualitatif  Deskriptif | Penelitian yang dilakukan oleh Amrina Fitri Rahmawati memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tujuan pola komunikasi yang ada di dalam organisasi. | Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di lakukan adalah dalam penggunaan teori. Dan pada pengambilan teknik pengumpulan data menggunakan *participant observation*. | Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pola komunikasi *guide* di Kampung Wisata Batik Kauman dalam memandu wisatawan terdiri dari unsur strategi komunikasi, pesan, interaksi simbolik dan aturan *guide* yang membentuk pola komunikasi menjadi satu arah, dua arah, dan multi arah. |
| 2. | Alien G. M. Mangindaan.  (2015)  “*Pola Komunikasi Masyarakat Dalam Melestarikan Museum Seni Batupinabetengan”*  Jurnal Skripsi Universitas Sam Ratulangi, Manado | Kualitatif  Deskriptif | Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian yaitu penelitian individu yang ada di dalam organisasi ataupun suatu kelompok | Perbedaan penelitian ini adalah penggunaan teori dalam menganalisa hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik dan perbedaan lainnya terdapat dalam objek penelitian dari pola komunikasi yang di teliti | Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa kebudayaan merupakan kebiasaan masyarakat dahulu kala yang masih di pertahankan hingga saat ini, representasi kebudayaan tersebut salah satunya adalah peninggalan batu pinawetengan yang merupakan tempat budaya orang Minahasa yang masih tepat dilestarikan sampai saat ini |
| 3. | Dinta Amalina Sulthoni.  (2018)  “*Pola Komunikasi Organisasi Komunitas Jogja Flying Club (JFC) Dalam Membangun Kelanggengan Komunitas”*  Jurnal Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN”, Yogyakarta | Kualitatif  Deskriptif | Persamaan yang di teliti yang dilakukan sama yaitu untuk menggambarkan pola komunikasi yang ada di dalam organisasi. Dan metode yang digunakan menggunakan metode penelitian yang sama. | Perbedaan yang diteliti terletak pada teori yang digunakan dan pada objek penelitian. | Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa pola komunikasi pada komunitas JFC adalah semua saluran. Yakni antar individu dapat secara bebas berinteraksi satu sama lain yang mana masing-masing anggota memainkan perannya. Arus komunikasi terjadi dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, dan secara horizontal. Hambatan dalam melakukan komunikasi adalah adanya jarak lintas generasi pada anggota. Hal ini berpengaruh terhadap solidaritas dan loyalitas komunitas. |

Sumber: Hasil Modifikasi Peneliti, 2020

Dilihat dari *review* penelitian sejenis tersebut, peneliti yakin belum ada penelitian yang meneliti mengenai pola komunikasi organisasi Polrestabes Bandung dalam meraih penghargaan pelayanan prima. Adapun terdapat kesamaan dalam objek penelitian nya yaitu pola komunikasi organisasi, namun terdapat adanya perbedaan yang sudah peneliti uraikan di dalam table penelitian sejenis.

1. Kerangka Konseptual
2. Komunikasi

**A. Pengertian Komunikasi**

Dalam kehidupan manusia membutuhkan komunikasi, hal ini menunjukan suatu interaksi sosial, baik kelompok maupun individu. Istilah komunikasi atau *coomunication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata lain, *communicat,* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti “sama” sama disini dimaksukan adalah sama maknanya. Diasumsikan, jika dua orang yang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang di percakapkan.

Komunikasi juga berasal dari akar kata *communico* yang artinya membagi. Everett M. Rogers (2004:19) seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang kemudian lebih banyak memberikan perhatian pada studi riset komunikasi khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi komunikasi, yaitu:

**“Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.**

Definisi ini kemudian dikembangkan bersama dengan Lauwrence D. Kincaid sehingga melahirkan suatu definisi yang lebih maju dengan menyatakan :

**“Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”. (Hafied, 2017:36)**

Komunikasi merupakan suatu kegiatan penyampaian informasi dari pemberi pesan (komunikator) terhadap penerima pesan (komunikan) dengan berharap adanya timbal balik, timbal balik disini yang dimaksud yaitu adanya respon dari komunikan sebagai penerima. Komunikasi dapat efektif apabila pertukaran informasi menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalinnya hubungan baik antara komunikator dan komunikan.

Dikutip dari **Hovland, Janis,** dan **Keley** (dalam **Djuarsa**) dalam buku berjudul **Pengantar Ilmu Komunikasi** mengatakan bahwa **“Komunikasi adalah suatu proses seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk prilaku orang-orang lainnya”. (1997:7).**

Dikutip dari **Forsdale (dalam** **Arini Muhammad),** ahli komunikasi dan pendidikan menyatakan **:**

**“*communication is the process by which a system is estabilished, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules”.***

**“Komunikasi merupakan suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara, dan di ubah. Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai suatu proses memberikan signal yang berarti ada verbal maupun non verbal didalamnya, signal tersebut memiliki aturan tertentu yang harus diikuti oleh pelaku komunikasi. Proses komunikasi dapat dilihat dari bagaimana pesan itu dapat disampaikan, signal verbal maupun nonverbal menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, komunikasi akan berjalan dengan baik jika terdapat unsur keduanya didalam suatu proses komunikasi” (2014:2).**

Komunikasi dapat diajadikan sebagai penghubung dalam menjalin sosial antara sesama manusia. Penghubung yang dimaksud yaitu sebagai sarana penyambung hubungan sosial manusia, hal tersebut diisi oleh pesan-pesan, informasi, ide, dan gagasan.

Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif definisi komunikasi menurut **Wilbur schramm** yang di kutip oleh **Suprapto** dalam bukunya **Pengantar Teori Komunikasi** yaitu:

**Komunikasi berasal dari kata-kata (Bahasa) Latin *communis***

**yang berarti umum atau Bersama. Apabila kita berkomunikasi,**

**sebenernya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan**

**(*commonness)* dengan seseorang. Yaitu kita berusaha berbagi**

**informasi, ide atau sikap. Seperti dalam uraian ini, misalnya saya**

**sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk**

**menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi sebenernya**

**adalah usaha membuat atau pemberi komunikasi memiliki pengertian**

**(pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu. (2006:2-3).**

Dari uraian tersebut, definisi komunikasi menurut **Schramm** tampak lebih cenderung mengarah pada sejauhmana keefektifan proses berbagi antar pelaku komunikasi.

Menurut Sinabela (2016:511), bahwa :

“**Komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau di antara atau lebih dengan tujuan tertentu”**

Jadi, maksud komunikasi menurut Sinabela yaitu dalam proses penyampaian pesan komunikator terhadap komunikan mengandung maksud dan tujuan tertentu sehingga menghasilkan perubahan perilaku seorang komunikan.

**B. Unsur Komunikasi**

Menurut **Harold Laswell** dalam buku **Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah menjawab pertanyaan “*who, says what, in wich channel, to whom, with what effect.”***

**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 simbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud dari sumber (*source).***

**3. Saluran (*channel)***

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

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

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

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

**Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut. (2007:69-71)**

Jadi, dari ke lima sumber yang ada diatas proses komunikasi ini berawal

dari sumber (komunikator) yang menyampaikan sebuah pesan melalui sebuah perantara atau saluran kepada seorang komunikan sehingga diharapkan pesan yang disampaikan dapat menghasilakan *feedback* atau efek bagi seorang komunikan.

**Gambar 2.2**

**Unsur-unsur Komunikasi**



Umpan Balik

Efek

Penerima

Media

Pesan

Sumber

*Sumber: Joseph devito (1997)*

**C. Prinsip-Prinsip Komunikasi**

Prinsip merupakan dasar atau asas berpikir, maka dari itu prinsip komunikasi berarti dasar atau asas pikiran untuk membahas komunikasi. Seperti fungsi dan definisi komunikasi, prinsip-prinsip komunikasi juga diuraikan dengan berbagai pendapat oleh pakar komunikasi. Para pakar komunikasi berbeda-beda dalam menggunakan istilah untuk menjabarkan tentang prinsip-prinsip komunikasi. Berikut ini adalah prinsip-prinsip komunikasi yang di jabarkan oleh Prof. Deddy Mulyana dalam (Ilmu Komunikasi, Suatu pengantar.2005) yaitu :

**1. Komunikasi Adalah Proses Simbolik**

Lambang atau simbol adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu lainya berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal) perilaku non verbal, dan objek yang maknanya disepakati bersama. Kemampuan manusia menggunakan lambang verbal memungkinkan perkembangan bahasa. Kemampuan manusia menggunakan lambang verbal memungkinakan perkembangan bahasa. Kemampuan manusia menggunakan lambang, baik dalam penyandian ataupun penyandian-balik, manusia dapat berbagi pengalaman dan pengetahuan.

Lambang memiliki beberapa sifat sebagai berikut :

a. Lambangbersifat sembarang, manasuka atau sewenang-wenang.

Lambang hadir dimana-mana dan tidak henti-hentinya menerpa kita. Alam tidak memeberikan penjelasan kepada kita mengapa manusia menggukan lambang-lambang tertentu untuk merujuk pada hal-hal tertentu, baik yang konkrit maupun yang abstrak. Apa saja dapat dijadikan lambang, bergantung kepada kesepakatan bersama, kata-kata (lisan atau tulisan) isyarat anggota tubuh, dandanan dan penampilan bersifat fisik, makanan dan cara makan, tempat tinggal, jabatan, pekerjaan, olahraga, hobi, peristiwa, hewan, tumbuhan, artefak (alat), angka, bunyi, waktu, dan sebagainya.

b. Lambang pada dasarnya tidak mempunyai makna, kitalah yang

memberi makna pada lambang.

Makna sebenarnya ada dalam kepala kita dalam pikiran kita, bukan terletak pada lambang itu sendiri. Bila ada orang yang mengatakan bahwa kata-kata mempunyai makna, maka yang ia maksudkan sebenarnya adalah bahwa kata-kata itu mendorong orang untuk memberi makna (yang telah disetujui bersama) terhadap kata-kata itu. Komunikasi telah terjadi bila penafsiran itu disengaja atau tidak.

c. Lambang itu banyak variasinya

Lambang itu bervariasi dari satu budaya ke budaya lain, satu tempat ke tempat lain, dari satu konteks waktu ke konteks yang lain. Kita hanya memerlukan kesepakatan mengenai suatu lambang. Begitu juga makna yang diberikan kepada suatu lambang juga sangat bervariasi meskipun bisa berubah seiring bergantinya zaman.

**2. Setiap Perilaku Mempunyai Potensi Komunikasi**

Tidak berarti bahwa semua perilaku adalah komunikasi, namun komunikasi terjadi bila seseorang memberi makna pada perilaku orang lain atau perilakunya sendiri.

Setiap perilaku seseorang punya potensi untuk ditafsirkan. Ketika seseorang tersenyum, cemberut, berdiam diri, ketika seseorang mengundurkan diri dari komunikasi kemudian menyendiri sebenarnya seseorang tersebut mengkomunikasikan banyak pesan. Orang lain akan menafsirkan tersenyum berarti gemmbira, cemberut ditafsirkan ngambek, diam ditafsirkan malu, segan, atau ragu-ragy atau tidak setuju atau bahkan ditafsirkan marah.

**3. Komunikasi Memiliki Dimensi Isi Dan Dimensi Hubungan**

Dimensi isi sandi secara verbal, sedangkan dimensi hubungan disandi secara nonverbal. Dimensi isi menunjukan muatan (isi) komunikasi, yaitu apa yang dikatakan, sedangkan dimensi hubungan menunjukan bagaimana cara mengatakan, bagaimana cara mengatakan mengisyaratkan, bagaimana hubungan peserta komunikasi dan menunjukan bagaimana pesan itu ditafsirkan. Dalam dimensi isi, komunikasi akan menemukan bentuknya secara lebih baik apabila menggunakan bahasa sebagai alat penyampai pesan. Penggunaan bahasa secara efektif, bahsa yang digunakan, siapa yang menjadi sasaran adalah perwujudan dari komunikasi sebagai proses budaya. Selanjutnya dalam dimensi isi juga dinyatakan bahwa sistem pengetahuan berperan sangat penting. Pengetahuan merupakan substansi yang tidak terlepas dari isi komunikasi.

**4. Komunikasi Berlangsung Dalam Berbagai Tingkat Kesengajaan**

Komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkat kesengajaan dari komunikasi yang tidak disengaja sama sekali hingga komunikasi yang benar-benar direncanakan dan disadari. Memang kesengajaan bukan merupakan syarat komunikasi. Kita sama sekali tidak bermaksud menyampaikan pesan kepada orang lain namun perilaku kita sangat potensial ditafsirkan oleh orang lain. Kita benar-benar tidak dapat mengendalikan orang lain untuk menafsirkan atau tidak menafsirkan perilaku kita. Implikasi dari komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkat kesengajaan adalah bahwa komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkat kesadran. Berkomunikasi biasanya kesadaran kita lebih tinggi dalam situasi khusus dibandingkan dengan berkomunikasi dalam situasi rutin.

**5. Komunikasi Terjadi Dalam Konteks Ruang Dan Waktu**

Proses komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu. Pesan komunikasi yang dikirimkan oleh pihak pengirim disesuaikan dengan tempat, dimana proses kimunikasi itu berlangsung, kepada siapa pesan itu dikirimkan dan kapan komunikasi itu berlangsung, sehingga memenuhi konteks ruang dan waktu tersebut.

**6. Komunikasi Melibatkan Prediksi Peserta Komunikasi**

Prinsip ini mengasumsikan bahwa hingga derajat tertentu ada keteraturan pada komunikasi manusia. Dengan kata lain bahwa karena perilaku manusia memiliki keteraturan maka minimal secara parsial dapat diramalkan. Ketika orang-orang berkomunikasi mereka meramalkan efek perilaku komunikasi mereka, ini artinya bahwa efek yang terjadi dalam komunikasi dipengaruhi oleh aturan atau tatakrama oleh sebab itu dalam berkomunikasi orang mempersiapkan strategi tertentu yang baik, berdasarkan bagaimana orang yang menerima pesan akan meresepon.

**7. Komunikasi Bersifat Sistemik**

Setidaknya ada dua sistem dasar yang beroperasi dalam transaksi komunikasi yaitu sistem internal dan sistem eksternal.

a. Sistem internal adalah seluruh sistem nilai yang dibawa individu ketika ia melakukan komunikasi. Nilai-nilai ini diperoleh selama dia bersosialisasi dalam lingkungan sosialnya. Istilah lain yang digunakan para pakar tentang sistem internal ini adalah kerangka rujukan (*frame of reference*)*,* bidang pengalaman (*field of experience*)*,* struktur kognitif (*cognitif structure*)*,* pola pikir (*thingking paterns*)*,* keadaan internal (*internal state*)dan sikap (*attitude*). Sistem internal mengandung semua unsur yang membentuk individu yang unik termasuk ciri-ciri kepribadiannya, intelegensinya, pendidikannya, pengetahuannya, agama, bahasa, motif hidup, keinginan, ccita-cita, dan semua pengalaman masa lalunya yang pada dasarnya tersembunyi.

b. Sistem eksternal adalah seluruh unsur-unsur dalam lingkungan di luar dirinya termasuk kata-kata yang ia pilih untuk berbicara, isyarat fisik peserta komunikasi, kegaduhan disekitarnya, penataan ruang, cahaya dan suhu ruangan. Kemudian ada lingkungan lain yang lebih besar cakupannya termasuk tempat kerja kita, sekolah kita, masyarakat kota dimana kita tinggal. Elemen-elemen ini menjadi stimulus bagi kita dalam berkomunikasi.

**8. Semakin Mirip Latar Belakang Sosial Budaya Semakin Efektif**

Komunikasi akan menemukan bentuknya secara lebih baik apabila menggunakan komponen-komponen budaya. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang terlibat komunikasi). Makna suatu pesan baik verbal maupun non verbal pada dasarnya terkait budaya. Kesamaan dalam hal-hal tertentu misalnya agama, ras (suku), bahasa, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, hobi akan mendorong orang-orang untuk saling tertarik sehingga pada gilirannya menjadi dekat dan komunikasi menjadi efektif.

**9. Komunikasi Bersifat Non Sekuensial (Tidak Berurutan)**

Unsur-unsur proses komunikasi tidak terpola secara kaku. Pada dasarnya unsur-unsur komunikasi tidak berada dalam suatu tatanan yang bersifat linear, sirkuler, helikal atau tatanan lainnya. Unsur-unsur proses komunikasi boleh jadi beroperasi dalam suatu tatanan, tetapi mungkin pula hanya sebagian, sementara yang lainnya dalam suatu tatanan yang acak. Oleh karena itu sifat nonsekuensial lebih tepat digunakan untuk menandai proses komunikasinya. Implikasi dari komunikasi bersifat non sekuensal adalah unsur-unsur proses komunikasi sebenernya tidak terpola secara kaku. Pada dasarnya unsur-unsur tersebut tidak berada dalam tatanan yang bersifat.

**10. Komunikasi Bersifat Prosesual, Dinamis Dan Transaksional**

Suatu proses adalah sesuatu yang tidak diketahui awalnya namun diketahui akhirnya, melainkan proses sinambung. Oleh sebab itu sebagai proses, maka komunikasi tidak mempunyai awal dan tidak mempunyai akhir. Ini artinya komunikasi kita tidak dapat mengukur terjadinya komunikasi berdasarkan apa yang terjadi diantara dua waktu awal dan akhir kegiatan. Sebab setelah kegiatan tatap muka misalnya kegiatan pidato, setelah seseorang menyelesaikan pidatonya para pendengar terus memberikan makna terhadap pidatonya berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun.

Komunikasi bersifat dinamis ini artinya dalam proses komunikasi para peserta komunikasi saling mempengaruhi, seberapapun kecilnya pengaruh tersebut. Yang juga penting kita pahami bahwa semua model komunikasi sebenarnya merupakan “pemotretan” atas gambaran diam dari proses tersebut. Pernyataan bahwa komunikasi telah terjadi sebenarnya bersifat *artificial* (buatan), dalam arti bahwa kita mencoba menangkap suatu gambaran diam (stastis) dari proses tersebut dengan maksud untuk menganalisis kerumitan peristiwa tersebut, dengan menonjolkan komponen-komponen atau aspek-aspek yang penting.

Implikasi dari komunikasi sebagai proses yang dinamis dan transaksional ini adalah bahwa para peserta komunikasi berubah (dari yang sekedar berubah pengetahuannya hingga berubah pandangannya, keyakinan dan perilakunya).

**11. Komunikasi Bersifat *Irreversibel***

Suatu perilaku adalah suatu peristiwa, suatu peristiwa adalah sesuatu yang telah terjadi. Oleh karena merupakan suatu peristiwa, perilaku hanya berlangsung dalam waktu dan tidak dapat “diambil kembali”. Perilaku baru tidak akan mengubah perilaku sebelumnya. Sifat irreversibel ini adalah implikasi dari komunikasi sebagai proses yang selalu berubah. Prinsip ini seyogyanya menyadarkan kita bahwa kita harus berhati-hati untuk menyampaikan pesan kepada orang lain, sebab efeknya tidak bisa ditiadakan sama sekali.

**12. Komunikasi Bukan Panasea Untuk Menyelesaikan Berbagai Malasah**

Banyak persoalan dan konflik antar manusia disebabkan oleh masalah komunikasi. Namun komunikasi bukanlah panasea (obat mujarab) untuk menyelesaikan persoalan atau konflik itu, karena mungkin sekali bahwa persoalan itu berkaitan dengan masalah struktural atau aturan. Dan komunikasi hanya bisa menjadi salah satu faktor pendukung terhadap penyelesaian masalah.

**D. Fungsi dan Tujuan Komunikasi**

**1. Fungsi Komunikasi**

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dari pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar-menukar data, fakta, dan ide, maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut :

**a. Informasi :** pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini serta komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

**b. Sosialisasi :** penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya agar dapat aktif di dalam masyarakat.

**c. Motivasi :** menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

**d. Perdebatan dan Diskusi :** menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat kepentingan bersama di tingkat Nasional dan Lokal.

**e.** **Pendidikan :** pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.

**f. Memajukan Kebudayaan :** penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan etikanya.

**g.** **Hiburan :** penyebaran sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, olahraga, permainan, dan lain lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

**h.** **Integrasi :** menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

Komunikasi merupakan ajang pertukaran informasi bagi masyarakat dimana masyarakat merupakan manusia yang memerlukan sosisalisasi didalam kehidupannya. Dengan komunikasi juga dapat mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

**2.Tujuan Komunikasi**

Pada dasarnya komunikasi merupakan suatu upaya dalam menyampaikan informasi kepada komunikan, agar apa yang kita sampaikan dapat dimengerti sehingga komunikasi yang kita laksanakan dapat tercapai. Menurut Effendy (2003), pada umumnya komunikasi mempunyai tujuan antara lain :

1. Untuk mengubah sikap (*to change the attitude)*, yaitu kegiatan memberikan berbagai informasi kepada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya dan gagasan kita dapat diterima dengan pendekatan persuasif.

2. Untuk mengubah opini/pendapat/pandangan (*to the change the opinion*), mencakup pemberian berbagai informasi pada masyarakat. Tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi yang disampaikan.

3. Untuk mengubah perilaku (*to change the behavior*), yaitu kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya.

4. Untuk mengubah masyarakat (*to change the society*), mencakup pemberian berbagai informasi kepada masyarakat, yang pada akhirnya bertujuan agar masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi yang disampaikan.

**E. Proses Komunikasi**

Komunikasi tidak bisa terlepas dari sebuah proses. Oleh karena itu apakah suatu dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang berlangsung tersebut. Menurut Rosady Ruslan proses komunikasi adalah : “Sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (*feedback*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) atau kedua belah pihak”. (Ruslan, 2005, h101). Sementara menurut Onong Uchjana Effendy (2009, h11) proses komunikasi dibagi menjadi dua tahap yaitu :

1. Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan.” (Effendy, 2009, h11).

Bahasa digambarkan paling banyak digunakan dalam proses komunikasi karena dengan jelas bahwa bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang untuk dapat dipahami dan dimengerti oleh orang lain secara terbuka. (Effendy, 2009, h11). Komunikasi dapat berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan kata lain dapat diartikan komunikasi adalah proses membuat pesan setara. Effendy mengatakan bahwa, “Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. (Effendy, 2009, h13). Kemudian Wilbur Schramm menambahkan, sebagaimana yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy bahwa, “Bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor yang penting dalam komunikasi”. (Effendy, 2009, h15). Pernyataan tersebut mengandung arti, jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, maka komunikasi akan berlangsung lancar.

2. Proses Komunikasi Sekunder

Proses Komunikasi Sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.” (Effendy, 2009, h16). Proses komunikasi sekunder merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh dengan jumlah yang banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, internet, dan lain-lain adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Media kedua ini memudahkan proses komunikasi yang disampaikan dengan meminimalisir berbagai keterbatasan manusia mengenai jarak, ruang, dan waktu.

Adapun model dari proses komunikasi dari tujuan bagian yaitu : sumber komunikasi, pengkodean, pesan, daluran, penerima, umpan balik.

1. Sumber komunikasi mengawali suatu pesan dengan pengkodean suatu pikiran dengan empat kondisi yang mempengaruhi pesan terkode, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan, dan sistem sosial budaya.
2. Pesan adalah suatu yang di komunikasikan.

Dari beberapa teori tentang komunikasi, maka untuk mengetahui lebih lanjut tentang komunikasi di dalam organisasi, perlu adanya pembahasan tentang organisasi. Selanjutnya pengertian teori komunikasi organisasi.

1. Komunikasi Organisasi

**A. Pengertian Komunikasi Organisasi**

Organisasi merupakan sekumpulan individu yang memliki visi misi yang sama untuk mencapai tujuan bersama dan terdiri dari lingkungan internal maupun eksternal. Organisasi merupakan tempat dua individu atau lebih melakukan aktivitas dan memiliki tujuan tertentu. R. Wayne dan Don F. Fauls (dalam Abdullah Masmuh 2008:5) mengkalisifikasikan komunikasi organisasi menjadi dua bagian, yaitu definisi fungsional dan definisi *interpretative.* Definisi fungsional komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan suatu bagian tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Definisi *interpretative* komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. *Interpretative* cenderung menekankan pada kegiatan penanganan-pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi.

Komunikasi organisasi secara umum dapat dikatakan sebagai hubungan timbal balik antar individu dalam konteks organisasi, dimana terdapat jaringan pesan antara satu dengan yang lain, serta adanya saling ketergantungan antara organisasi tersebut. Komunikasi tersebut biasnya menyangkut pembahasan mengenai struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta perilaku budaya kerja dalam sebuah organisasi. Secara spesifik, komunikasi organisasi meliputi arus pesan dalam suatu jaringan komunikasi dengan sifat saling ketergantungan. R wayne Pace dan Don F. Fauls yang dialih bahasakan oleh Mulyana (2001; 31-32) mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Unit komunikasi adalah hubungan antara orang-orang atau internal dalam sebuah lembaga dalam kedudukan yang berbeda dalam organisasi tersebut. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan pesan, lalu yang lain menafsirkan, menjadi sebuah “pertunjukan” dan menciptakan pesan baru.

Berikut pengertian organisasi menurut para ahli :

Menurut Pace dan faules (2015:17), bahwa:

“**Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek; orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama”.**

Menurut Stoner dalam Firmansyah dan Syamsudin (2016:35), bahwa:

**“Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang dibawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama”.**

Dari beberapa teori mengenai organisasi, di dalamnya terdapat pola hubungan untuk mencapai tujuan. Maka untuk mendukung tercipatanya pola hubungan perlu adanya komunikasi dalam organisasi, teori yang akan di bahas selanjutnya mengenai komunikasi organisasi.

Menurut Wiryanto dalam Romli (2014:2), bahwa:

**“Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.**

Dari definisi tentang komunikasi organisasi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi saling berkaitan satu dengan yang lain. Komunikasi merupakan alat dalam membangun sebuah organisasi yang baik. Jika dalam organisasi terjadi sebuah kesalahan dalam penafsiran komunikasi, hal tersebut akan berpengaruh terhadap tujuan organisasi. Dalam upaya mencapai tujuan organisasi di dalam organisasi perlu ada pembahasan mengenai kepemimpinan, maka pemabahasan mengenai teori selanjutnya mengenai kepemimpinan.

Menurut Griffin (2016:165, dalam Wijayanto), bahwa:

**“Pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan, sedangkan pemimpin adalah orang yang menjalankan kepemimpinan”**

Menurut Keating (2013:5, dalam Pasolong), bahwa:

**“Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu”.**

Peran pemimpin dalam proses komunikasi organisasi, sangat berpengaruh dalam membentuk iklim komunikasi yang terbuka. Agar terciptanya sinergitas dan penerimaan pesan yang baik dalam berorganisasi.

**B. Fungsi Komunikasi Organisasi**

Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

* **Fungsi informatif**. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.
* **Fungsi regulatif**. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu: a. Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. b. Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.
* **Fungsi persuasif**. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
* **Fungsi integratif**. Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: a. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, newsletter) dan laporan kemajuan organisasi. b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

**C. Tujuan Komunikasi Organisasi**

Pada hakikatnya tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku Riant Nugroho (2004, h72). Berikut adalah tujuan komunikasi menurut Menurut R. Wayne. Pace dan Don F. Faules dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” tujuan utama komunikasi organisasi yaitu memperbaiki organisasi ditafsirkan sebagai memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen, serta memperoleh hasil yang diinginkan. Untuk terciptanya komunikasi antara pemimpin dan bawahan harus adanya komunikasi dalam organisasi.

**D. Saluran komunikasi dalam organisasi**

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah sesuai rantai perintah. Komunikasi kebawah (downward communication) dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir kebawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai kekaryawan lini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi kebawah adalah untuk member pengarahan, informasi, instruksi, nasehat, dan penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi. Fungsi utama komunikasi ke atas (upward communication) adalah untuk mensuplai infopormasi kepada tingkatan manajemen atas tentang apa yang terjadi pada tingakatan bawah. Tipe komunikasi ini mencakup laporan-laporan periodik, penjelasan, gagasan, dan perimntaan untuk diberikan keputusan. Hal ini dapat di pandang sebagai atau informasi umpan balik bagi menejemen atas.

2) Komunikasi Lateral

Komunikasi lateral adalah pesan antara sesama, yakni dari manajer ke manajer, karyawan ke karyawan. Pesan semacam ini bisa bergerak dibagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan pekerja. Salah satu masalah yang ada pada komunikasi lateral adalah bahasa yang khusus dikembangkan oleh divisi tertentu di dalam organisasi. Bahasa semacam itu seringkali sulit dipahami oleh penerima pesan. Untuk bisa berkomunikasi dengan psikolog, misalnya, perlu berbicara dengan bahsa psikolog untuk mengetahui arti dari beberapa istilah, seperti jadual pemantapan, egoisme, katarsis, STM dan asosiasi bebas. Tidak semua orang mengerti istilah ini. Karena pengetahuan menjadi semakin terspesialisasi, maka akan semakin sulit bagi psikolog untuk memahami psikolog klinis, dan bahkan diantara psikolog klinis itu sendiri, yaitu antara penganut aliran Freud dengan penganut Jung. Hambatan lain adalah kecenderungan para pekerja dalam organisasi yang terspesialisasi tersebut. Seringkali mereka melihat bahwa bidang mereka merupakan satu-satunya yang paling penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Di universitas, hal ini tampak secara terang benderang. Setiap dosen menganggap bahwa mata kuliah yang diajar nya adalah yang paling penting bagi fakultas dan mahasiswa. Sikap semacam ini menghambat kita untuk melihat nilai dari keadaan orang lain. Seringkali hal itu menghalangi pertukaran gagasan yang bermanfaat. Komunikasi lateral efektif sebagai pertukaran dalam mengumpulakn pengalaman dan sumberdaya, tempat kita bekerja di organisasi yang kompetitif. Apabila hanya terdapat satu tempat promosi itu di dasarkan pada kualitas pekerjaan yang dicapai, maka sulit bagi para pekerja untuk berbagi pengalaman satu dengan yang lainnya.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan-hubungan departemen ini dan staf.

**E. Hambatan Pada Komunikasi Organisasi**

Dalam proses organisasi tidaklah selalu mulus, tentunya akan banyak terjadi hambatan-hambatan pada perjalanananya. Hambatan yang sering muncul adalah hambatan komunikasi, karena komunikasi adalah kunci utama dalam kesuksesan organisasi mengingat banyaknya orang yang terlibat didalammnya. Hambatan tersebut tentunya bukan menjadi suatu pengganjal dalam organisasi karena semua hambatan pastinya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Berikut ini adalah macam-macam hambatan dalam organisasi yaitu :

1. Hambatan dari Proses Komunikasi yaitu hambatan yang timbul dari ketidak jelasan informasi yang akan disampaikan.
2. Hambatan Fisik yaitu hambatan yang terjadi akibat ada gangguan cuaca, gangguan sinyal, dsb.
3. Hambatan Semantik yaitu hambatan yang terjadi akibat pemahaman yang sedikit mengenai bahasa dan istilah-istilah asing yang digunakan dalam informasi atau pesan.
4. Hambatan Psikologis yaitu hambatan yang berasal dari gangguan kondisi kejiwaaan dari si pengirim pesan atau penerima pesan sehingga mengakibatkan informasi tersebut mengalami perubahan.
5. Hambatan Manusiawi yaitu hambatan yang terjadi akibat tingkat emosi manusia yang tidak menentu dalam menyikapi informasi atau pesan.
6. Hambatan Organisasional yaitu tingkat hirarkhi, wewenang manajerial dan spesialisasi yaitu hambatan yang timbul akibat komunikasi dengan atasan atau bawahan mengalami kendala seperti tingkat pemahaman terhadap suatu informasi yang berbeda yang mengakibatkan sebuah hambatan.
7. Hambatan-hambatan Antar Pribadi yaitu hambatan yang timbul antar pribadi didalam sebuah organisasi, biasanya hambatan ini muncul karena adanya salah paham antar pribadi yang menyangkut masalah tugas dan wewenang dari orang yang ada dalam organisasi.

Dari berbagai hambatan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi itu tidak mudah dan memerlukan jalan yang sangat panjang untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam organisasi dan dalam aktivitas lainnya. Tetapi hambatan tersebut bukanlah menjadi satu-satunya penghambat dalam organisasi. Untuk memecahkan masalah hambatan tersebut diatas berikut ini diuraikan cara mengatasi hambatan komunikasi :

* Memberikan umpan balik atau Feed Back yaitu memberikan kesempatan pada seseorang untuk menyampaikan informasi dan gagasannya sehingga tercipta komunikasi 2 (dua) arah.
* Mengenai si penerima berita yaitu mengenali latar belakang , pendidikan serta kondisi penerima pesan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan mudah dimengerti oleh si penerima pesan.
* Susunlah secara terperinci apa, dan kapan informasi tersebut harus disampaikan dan kepada siapa informasi tersebut akan disampaikan.

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Sebelum Kemerdekaan Indonesia pada zaman kerjaan Majapahit patih Gajah Mada membentuk pasukan pengamanan yang disebut dengan Bhayangkara yang bertugas melindungi raja dan kerajaan. Berlanjut dari zaman kerajaan pada masa kolonial belanda pada masa ini pembentukan pasukan-pasukan jaga yang diambil dari orang-orang pribumi untuk menjaga kekayaan aset dan kekayaan orang-orang Eropa di Hindia Belanda pada waktu itu. Pada tahun 1867 sejumlah warga Eropa di Semarang, merekrut 78 orang pribumi untuk menjaga keamanan mereka. Kepolisian modern Hindia Belanda yang dibentuk antara tahun 1897-1920 adalah merupakan cikal bakal dari terbentuknya Kepolisian Negara Republik Indonesia saat ini. Setelah itu beralih ke masa kependudukan jepang pada masa ini jepang membagi wilayah kepolisian Indonesia menjadi Kepolisian Jawa dan Madura yang berpusat di Jakarta, Kepolisian Sumatera yang berpusat di Bukittinggi, Kepolisian wilayah Indonesia Timur berpusat di Makassar dan Kepolisian Kalimantan yang berpusat di Banjarmasin. Tiap-tiap kantor polisi di daerah dikepalai oleh seorang pejabat kepolisian bangsa Indonesia, tapi selalu didampingi oleh pejabat Jepang yang disebut sidookaan yang dalam praktik lebih berkuasa dari kepala polisi.

Masuk pada awal kemerdekaan Indonesia tidak lama setelah Jepang menyerah tanpa syarat kepada Sekutu, pemerintah militer Jepang membubarkan Peta dan Gyu-Gun, sedangkan polisi tetap bertugas, termasuk waktu Soekarno-Hatta memproklamasikan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Secara resmi kepolisian menjadi kepolisian Indonesia yang merdeka. Inspektur kelas I (Letnan satu) Polisi Mochammad Jassin, Komandan Polisi di Surabaya, pada tanggal 21 Agustus 1945 memproklamasikan Pasukan Polisi Republik Indonesia sebagai langkah awal yang dilakukan selain mengadakan pembersihan dan pelucutan senjata terhadap tentara Jepang yang kalah perang, juga membangkitkan semangat moral dan patriotik seluruh rakyat maupun satuan-satuan bersenjata yang dilanda depresi dan kekalahan perang yang panjang. Sebelumnya pada tanggal 19 Agustus 1945 dibentuk Badan Kepolisian Negara (BKN) oleh Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI). Pada tanggal 29 september 1945 Presiden Soekarno melantik R.S. Soekanto Tjokrodiatmodjo menjadi Kepala Kepolisian Negara (KKN).

Kemudian mulai tanggal 1 Juli 1946 dengan Penetapan Pemerintah tahun 1946 No. 11/S.D Djawatan Kepolsian Negara yang bertanggung jawab langsung kepada Perdana Menteri. Tanggal 1 Juli inilah yang setiap tahun diperingati sebagai Hari Bhayangkara hingga saat ini. Sebagai bangsa dan negara yang berjuang mempertahankan kemerdekaan maka Polri di samping bertugas sebagai penegak hukum juga ikut bertempur di seluruh wilayah RI. Polri menyatakan dirinya “combatant” yang tunduk pada konvensi Jenewa. Pada masa kabinet presidential, pada tanggal 4 Februari 1948 dikeluarkan Tap Pemerintah No. 1/1948 yang menetapkan bahwa Polri dipimpin langsung oleh presiden/wakil presiden dalam kedudukan sebagai perdana menteri/wakil perdana menteri. Pada masa revolusi fisik, Kapolri Jenderal Polisi R.S. Soekanto telah mulai menata organisasi kepolisisan di seluruh wilayah RI. Pada pemerintahan Darurat RI (PDRI) yang diketuai Mr. Sjafrudin Prawiranegara berkedudukan di Sumatera Tengah, Jawatan Kepolisian dipimpin KBP Umar Said (tanggal 22 Desember 1948). Dengan Keppres RIS No. 22 tahun 1950 dinyatakan bahwa Jawatan Kepolisian RIS dalam kebijaksanaan politik polisional berada dibawa perdana menteri dengan perantaraan jaksa agung dalam hal administrasi pembinaan, dipertanggungjawabkan pada menteri dalam negeri. Dengan dibentuknya negara kesatuan pada 17 Agustus 1950 dan diberlakukannya UUDS 1950 yang menganut sistem parlementer, Kepala Kepolisian Negara tetap dijabat R.S Soekanto yang bertanggung jawab kepada presiden.

Dengan dekrit presiden 5 juli 1959, setelah kegagalan Konstituante, Indonesia kembali ke UUD 1945, namun dalam pelaksanaanya kemudian banyak menyimpampang dari UUD 1945. Jabatan Perdana Menteri (Alm. Ir. Juanda) diganti dengan sebutan Menteri Pertama, Polri masih tetap dibawah pada Menteri Pertama sampai keluarnya Keppres No. 153/1959, tertanggal 10 Juli dimana Kepala Kepolisian Negara diberi kedudukan Menteri Negara ex-officio. Berlanjut ke massa orde baru yang mengalami pengalaman pahit dengan peristiwa G30S/PKI yang mencerminkan tidak adanya integrasi antar unsur-unsur ABRI. Setelah Soeharto dipilih sebagai presiden pada tahun 1968, jabatan Menhakam/Pangab berpindah kepada Jenderal M. Panggabean. Kemudian ternyata betapa ketatnya integrasi ini yang dampaknya sangat menyulitkan perkembangan POLRI secara universal memang bukan angkatan perang. Pada tahun 1969 dengan Keppres No. 52/1969 sebutan Panglima Angkatan Kepolisian diganti kembali sesuai UU No. 13/1961 menjadi Kepala Kepolisian Negara RI, namun singkatnya tidak lagi KKN tetapi KAPOLRI. Pergantian sebutan ini diresmikan pada tanggal 1 Juli 1969. Mulai tanggal 1 April 1999, Kepolisian Negara Republik Indonesia dipisahkan dengan Tentara Nasional Indonesia dari ABRI dan menjadi berdiri sendiri. Kapolri dipilih oleh presiden berdasarkan persetujuan DPR dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden.

1. Penghargaan Pelayanan Prima (Kemenpan-RB)

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dijadwalkan memberi penghargaan kepada polres, polresta, dan polrestabes yang berhasil meraih predikat A atau Pelayanan Prima. Hasil evaluasi tahun 2020, 12 polres berhasil mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima. Peningkatan signifikan terlihat dari tahun 2019 yang menempatkan enam polres predikat A.

Deputi bidang Pelayanan Publik Kementrian PANRB menerangkan, evaluasi dilakukan pada 209 pelayanan publik di polres berbagai daerah. Ada enam aspek yang menjadi dasar penilaian berdasarkan peraturan Menteri PANRB No. 17/2017. Enam aspek tersebut adalah kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik.

Tahap evaluasi dimulai dari pengisian kuesioner secara daring dengan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), melalui laman sipp.menpan.go.id. Untuk memastikan kebenaran dari kuesioner yang telah diisi, tim evaluator melakukan verifikasi lapangan ke lokasi layanan. Desk evaluasi dilakukan secara virtual, dengan susunan berita acara hasil pengamatan beserta rekomendasi perbaikan.

Setiap unit pelayanan polres, khsusunya layanan SIM dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diharapkan selalu meningkatkan kualitas layanan. Terutama di masa krisis seperti ini, layanan kepolisian harus adaptif terhadap segala jenis perubahan. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah simbol komitmen kuat kepolisian untuk terus hadir bagi masyarakat.

1. Kerangka teoritis
2. Teori Fungsional Struktural

Teori fungsional Struktural adalah “suatu sistem sosial yang terdiri atas bagian-bagian atau elemen yang saling berkaitan dan saling menyatu dalam keseimbangan”. Fungsional struktural adalah sebuah sudut pandang luas dalam sosiologi dan antropologi yang berupaya menafsirkan masyarakat sebagai sebuah struktur dengan bagian-bagian yang saling berhubungan. Fungsionalisme menafsirkan masyarakat secara keseluruhan dalam hal fungsi dari elmen-elemen konstituennya; terutama norma, adat, tradisi dan institusi.

Teori Fungsional struktural salah satu paham atau perspektif di dalam sosiologi yang memandang masyarakat sebagai sebuah sistem dimana seluruh struktur sosialnya terintegrasi menjadi satu, masing-masing memiliki fungsi yang berbeda-beda tapi saling berkaitan dan menciptakan konsensus dan keteraturan sosial serta keseluruhan elemen akan saling beradaptasi baik terhadap perubahan internal dan eksternal dari masyarakat. Sehingga jika ada salah satu unsur tidak bekerja maka masyarakat tersebut akan terganggu.Perubahan yang terjadi satu bagian akan membawa perubahan pula terhadap bagian lain. Dengan adanya saling ketergantungan, kerjasama menunjukan bahwa masyarakat terintegrasi utuh dan bertahan lama.

Asumsi dasar teori fungsionalisme struktural adalah “setiap struktur dalam sistem sosial, juga berlaku fungsional terhadap yang lainnya. Sebaliknya kalau tidak fungsional maka struktur itu tidak akan ada atau hilang dengan sendirinya”. (George Ritzer dan Gouglas J. Godman, 2007, h118)

Teori ini cenderung melihat sumbangan sistem atau peristiwa terhadap sistem lain. Karena itu mengabaikan kemungkinan bahwa suatu peristiwa atau suatu sistem dalam beroperasi menentang fungsi-fungsi lainnya dalam suatu sistem sosial. Secara ekstrim penganut teori ini beranggapan bahwa semua peristiwa dan semua struktur adalah fungsional bagi masyarakat.

Fungsi dikaitkan sebagai segala kegiatan yang diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan dari sebuah sistem. Karya yang dilahirkan oleh Talcott Parsons yaitu Teori Fungsionalisme Struktural. Talcott Parsons terkenal dengan empat imperatif fungsional bagi sistem “tindakan” yaitu skema AGIL. AGIL, fungsi adalah suatu gugusan aktivitas yang diarahkan untuk memenuhi satu atau beberapa kebutuhan sistem. Parsons meyakini bahwa perkembangan masyarakat berkaitan erat dengan perkembangan keempat unsur subsistem utama yaitu kultural (pendidikan), kehakiman (integrasi), pemerintahan (pencapaian tujuan) dan ekonomi (adaptasi).

Dari definisi diatas, Parsons percaya bahwa ada empat imperatif fungsional yang diperlukan atau menjadi ciri seluruh sistem adaptasi (*A/adaptation),* (Goal attainment/pencapaian tujuan), (integrasi)dan (Latency pattrens) atau pemeliharaam pola. Secara bersama-sama, keempat imperatif fungsional tersebut di sebut dengan skema AGIL. Agar bertahan hidup maka sistem harus menjalankan keempat fungsi tersebut.

a. Adaptasi, sistem harus mengatasi kebutuhan situasional yang datang dari luar. Ia harus beradaptasi dengan lingkungan dan menyesuaikan lingkungan dengan kebutuhan–kebutuhannya.

b. Pencapaian tujuan, sistem harus mendefinisikan dan mencapai tujuan– tujuan utamannya.

c. Integrasi, sistem harus mengatur hubungan bagian–bagian yang menjadi komponennya. Ia pun harus mengatur hubungan antar ketiga imperatif fungsional tersebut (A,G,L).

d. Latency pattrens (pemeliharaan pola), sistem harus melengkapi, memelihara dan memperbaharui motivasi individu dan pola–pola budaya yang menciptkan dan mempertahankan motivasi tersebut.

Parsons mendesain skema AGIL agar dapat digunakan pada semua level sistem teoritisnya. Dalam pembahasan ini tentang keempat sistem tindakan maka akan menjabarkan cara parsons menggunakan AGIL. Organisme behavioral adalah sistem tindakan yang menangani fungsi adapatasi dengan menyesuaikan dan mengubah dunia luar. Sistem kepribadian menjalankan fungsi pencapaian tujuan dengan mendefinisikan tujuan sistem dan memonilitasi sumber daya yang digunakan untuk mencapainya. Sistem sosial menangani integrasi dengan mengontrol bagian-bagian yang menjadi komponennya, akhirnya, sistem kultur menjalankan fungsi latency dengan membekali aktor dengan norma dan nilai-nilai yang memotivasi mereka untuk bertindak.

Desain skema AGIL parsons di gunakan semua tingkat dalam sistem teorinya. Dalam bahasa tentang empat sistem tindakan parsons menggunakan skema AGIL.

*Organisme prilaku* : Adalah sistem tindakan yang melaksanakan fungsi adaptasi dengan menyesuaikan diri dengan dan mengubah lingkungan eksternal.

*Sistem kepribadian* : Melaksanakan fungsi pencapaian tujuan dengan menetapkan tujuan sistem dan mobilisasi sumber daya yang ada untuk mencapainya.

*Sistem sosial* : Menanggulangi fungsi integrasi dengan mengendalikan bagian-bagian yang menjadi komponenya.

*Sistem structural* : Melaksanakan fungsi pemeliharaan pola dengan menyediakan aktor seperangkat norma dan nilai yang memotivasi mereka untuk bertindak.

Teori structural menjelaskan bagaimana berfungsinya suatu struktur. Setiap struktur menjelaskan bagaimana berfungsinya suatu struktur (mikro seperti persahabatan, organisasi dan makro seperti masyarakat) akan tetap ada sepanjang ia memiliki fungsi. Konsep pemikiran Teori Fungsionalisme Struktural dipengaruhi oleh adanya asumsi kesamaan anatara kehidupan organisme biologis dengan struktur sosial tentang adanya keteraturan dan keseimbangan masyarakat.

Asumsi dasar dari Teori Fungsionalisme Struktural, yaitu bahwa masyarakat terintegrasi atas dasar kesepakatan dari para anggotanya akan nilai-nilai kemasyarakatan tertentu yang mempunyai kemampuan mengatasi perbedaan-perbedaan sehingga masyarakat tersebut dipandang sebagai suatu sistem yang secara fungsional terintegrasi dalam suatu keseimbangan. Dengan demikian masyarakat merupakan kumpulan sistem-sistem sosial yang satu sama lain berhubungan dan saling ketergantungan.

***Asumsi teori structural fungsional***

a. Setiap masyarakat terdiri dari berbagai elemen yang tersetruktur secara relatif mantab dan stabil.

b. Elemen- elemen tersetruktur tersebut terintegrasi dengan baik.

c. Setiap elemen dan truktur memiliki fungsi, yaitu memberikan sumbangan pada bertahanya struktur itu sebagai suatu sistem.

d. Setiap struktur yang fungsional di landaskan pada suatu konsensus nilai diantara para anggotanya.

Bedasarkan pandangan teori structural fungsional dapat di lihat sebagai elemen dalam masyarakat seperti juga orang lain sebagai elemen dalam masyarakat: seperti juga orang lain sebagai elemen masyarakat. Jaringan hubungan antara anda dan orang-orang lain yang terpola dilihat sebagai masyarakat. Jaringan hubungan yang terola tersebut mencerminkan struktur elemen- elemen yang relatife mantap dan stabil . Tindakan Sosial dan Orientasi Subjektif.

Teori Fungsionalisme Struktural yang dibangun Talcott Parsons dan dipengaruhi oleh para sosiolog Eropa menyebabkan teorinya itu bersifat empiris, positivistis dan ideal. Pandangannya tentang tindakan manusia itu bersifat voluntaristik, artinya karena tindakan itu didasarkan pada dorongan kemauan, dengan mengindahkan nilai, ide dan norma yang disepakati. Tindakan individu manusia memiliki kebebasan untuk memilih sarana (alat) dan tujuan yang akan dicapai itu dipengaruhi oleh lingkungan atau kondisi-kondisi, dan apa yang dipilih tersebut dikendalikan oleh nilai dan norma.

Prinsip-prinsip pemikiran Talcott Parsons, yaitu bahwa tindakan individu manusia itu diarahkan pada tujuan. Di samping itu, tindakan itu terjadi pada suatu kondisi yang unsurnya sudah pasti, sedang unsur-unsur lainnya digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Selain itu, secara normatif tindakan tersebut diatur berkenaan dengan penentuan alat dan tujuan. Atau dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa tindakan itu dipandang sebagai kenyataan sosial yang terkecil dan mendasar, yang unsur-unsurnya berupa alat, tujuan, situasi, dan norma.

Teori AGIL (Adaptation, Goal Attainment, Integration, dan Latency), yang diperkenalkan oleh Talcott Parsons, jika dikorelasikan dengan fenomena yang diteliti bahwa adanya sebuah organisasi yang dapat dianggap sebagai cotoh dari kelompok dalam sistem sosial, dimana organisasi memiliki berbagai fungsi penting yang menentukan kualitas kehidupan baik kehidupan individu, organisasi, maka ini sesuai dengan intansi yang menjadi objek penelitian yaitu Polrestabes Bandung karena di dalam organisasi tersebut mempunyai anggota dimana setiap anggota mempunyai peran dan fungsi berbeda dalam mencapai sebuah tujuan di dalam organisasi.

1. Kerangka Pemikiran

Komuniasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Menurut Wiryanto dalam Romli (2014:2) definisi tentang komunikasi organisasi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi saling berkaitan satu dengan yang lain. Komunikasi merupakan alat dalam membangun sebuah organisasi yang baik. Jika dalam organisasi terjadi sebuah kesalahan dalam penafsiran komunikasi, hal tersebut akan berpengaruh terhadap tujuan organisasi.

Peraihan penghargaan sebagai pelayanan prima yang diberikan oleh Kemenpan-RB menjadi suatu bentuk perwujudan keberhasilan dari sebuah organisasi yang pastinya mempunyai tujuan organisasi. Penghargaan ini adalah sebagian dari tujuan organisasi yang memang hasil dari sebuah organisasi bukan di hasilkan oleh individu semata. Penghargaan prima yang diberikan oleh Kemenpan-RB kepada instansi Kepolisian sebagai pelayan, pelindung dan pengayom masyarakat tentunya menjadi sebuah pencapaian bagi Kepolisian tersebut guna meningkatkan mutu kualitas kinerja Kepolisian dan peningkatan citra Kepolisian di masyarakat.

Dalam hal ini manajemen dari organisasi tersebut mengenai komunikasi di dalam internal organisasi terbilang berhasil untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan tersebut adalah adanya peran komunikasi organisasi di dalamnya, karena komunikasi merupakan suatu hal yang fundamental demi terciptanya koordinasi dan suasana lebih baik guna untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu dalam menjalankan komunikasi organisasi yang baik perlu komunikasi yang baik yang terjalin oleh setiap individu di dalam organisasi tersebut. Perencanaan dalam hal komunikasi dibutuhkan sebagaimana kita mengetahui komunikasi yang terjalin dalam instansi Kepolisian bersifat hirarki. Maka dari itu perencanaan komunikasi di dalam organisasi yang tepat agar komunikasi berjalan secara efektif dan efisien. Peran pemimpin dalam hal ini berpangaruh besar terhadap perubahan perilaku individu didalam organisasi tersebut dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Fungsional Struktural (Talcott Parsons, 1951) Teori fungsional Struktural adalah “suatu sistem sosial yang terdiri atas bagian-bagian atau elemen yang saling berkaitan dan saling menyatu dalam keseimbangan”. Fungsional struktural adalah sebuah sudut pandang luas dalam sosiologi dan antropologi yang berupaya menafsirkan masyarakat sebagai sebuah struktur dengan bagian-bagian yang saling berhubungan. Fungsionalisme menafsirkan masyarakat secara keseluruhan dalam hal fungsi dari elmen-elemen konstituennya; terutama norma, adat, tradisi dan institusi. (George Ritzer dan Gouglas J. Godman, 2007).

Teori yang digagas oleh Talcott Parsons memiliki empat imperatif fungsional bagi sistem “tindakan” yaitu skema AGIL, Adaptasi, Goals, Integritas, dan Latency. Fungsi adalah suatu gugusan aktivitas yang diarahkan untuk memenuhi satu atau beberapa kebutuhan sistem. Oleh karena itu teori ini di butuhkan oleh sebuah organisasi untuk dapat menjaga sistem dalam organisasi agar sesuai dengan fungsinya guna mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti membuat bagan kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran berjudul Komunikasi Organisasi Polrestabes Bandung

(Studi Kualitatif Deskriptif Polrestabes Kota Bandung dalam Meraih Penghargaan Pelayanan Prima)

**POLRESTABES BANDUNG**

Polrestabes Bandung mendapatkan penghargaan pelayanan prima dari Kemenpan-RB, hal ini menjadi penelitian yang menarik untuk di teliti melalui komunikasi menggunakan komunikasi organisasi yang tepat.

**KOMUNIKASI ORGANISASI**

**(Pace dan Faules)**

Komunikasi Organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatuorganisasi tersebut. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasidalam hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

**TEORI FUNGSIONAL STRUKTURAL**

**(Talcott Parsons)**

Terkenal dengan empat imperatif fungsional bagi sistem “tindakan” yaitu skema AGIL. fungsi adalah suatu gugusan aktivitas yang diarahkan untuk memenuhi satu atau beberapa kebutuhan sistem.

Proses adaptasi di lingkungan Polrestabes Bandung

Upaya Polrestabes Bandung dalam memelihara pola komunikasi organisasi

Cara Polrestabes Bandung dalam mewujudkan tujuan organisasi

Polrestabes Bandung menciptakan integritas dalam lingkungan organisasi

Sumber: Modifikasi Penulis 2021