

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kajian Literatur**

##### **2.1.1 *Riview* Penelitian Sejenis**

Sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang peneliti dilakukan, dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian pertama berjudul Pola Komunikasi Organisasi PT INDOTEK BUANA KARYA oleh Ari Ardiansyah Habib pada tahun 2023 Universitas Pasundan, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Kualitatif studi kasus deskriptif kualitatif, teori Organisasi (Karl E. Weick) dengan 3 (tiga) elemen yaitu (1) penetapan (*enactment*), (2) pemilihan (*selection*), (3) penyimpanan (*retention*) dengan tujuan yang dicari dari penelitian ini mengetahui proses penetapan, pemilihan dan penyimpanan dengan mengukur dari segi loyalitas kerja karyawan PT INDOTEK BUANA KARYA.
2. Penelitian kedua berjudul Interaksi Simbolik Pimpinan Dan Karyawan Di Perum Perhutani KPH Bandung Utara oleh Hanggar Lintas Bumi pada tahun 2023 Universitas Pasundan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori Interaksi Simbolik milik George Herbert Mead, dengan tujuan mengetahui *Mind* yang dibentuk oleh para karyawan dan pimpinan, mengetahui *Self* yang dibentuk oleh

karyawan dan pimpinan, dan mengetahui *Society* dari karyawan dan pimpinan Perum Perhutani KPH Bandung Utara.

3. Penelitian ketiga berjudul Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2024 oleh Asnidar Universitas Muhammadiyah Makassar, metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori milik Joseph A.Devito yaitu pola komunikasi dengan mengacu terhadap (1) pola lingkaran, (2) pola roda, (3) pola rantai, (4) pola Y, dan (5) pola bintang. Dengan tujuan mengetahui pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mengetahui apa yang menjadi pendukung dan penghambat dari pola komunikasi organisasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu Timur.
4. Penelitian keempat berjudul Pola Komunikasi Organisasi PT. Telkom Dalam Membentuk Budaya Perusahaan pada tahun 2019 oleh Febrianti Indah Lestari Universitas Pasundan, metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori Perorganisasian Karl E.Weick dengan melihat 3 aspek penetapan (*Enactment*), pemilihan (*Selection*), penyimpanan (*Retention*). Dengan tujuan mengetahui pola penetapan, pemilihan dan penyimpanan komunikasi yang ada di PT.Telkom Regional 3.

Tabel 2. 1 Tabel Review Penelitian Sejenis

NO	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Ari Ardiansyah Habib (2023) Universitas Pasundan	Pola Komunikasi Organisasi PT INDOTEK BUANA KARYA	Kualitatif	Perbedaan pada lokasi/objek penelitian yang merupakan Perusahaan penyedia barang jasa
2.	Hanggar Lintas Bumi (2023) Universitas Pasundan	Interaksi Simbolik Pimpinan dan Karyawan Di Perum Perhutani KPH Bandung Utara	Kualitatif	Menggambarkan Objek yang berbeda, Penelitian ini meneliti tentang interaksi simbolik oleh pimpinan kepada karyawan di Perum Perhutani KPH Bandung utara
3.	Asnidar (2024) Universitas Muhammadiyah Makassar	Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Luwu Timur	Kualitatif	Objek yang diteliti yang berbeda, penelitian ini meneliti tentang komunikasi pemimpin kepada karyawan dalam peningkatan kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Luwu Timur, dan berbeda pada teori penelitian ini menggunakan teori Pola Komunikasi Joseph A.Devito

4.	Febianti Indah Lestari (2019) Universitas Pasundan	Pola Komunikasi Organisasi PT.Telkom Dalam Membentuk Budaya Perusahaan	Kualitatif	Perbedaan pada objek penelitian serta lokasi penelitian
----	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------

## 2.2 Kerangka Konseptual

### 2.2.1 Komunikasi

#### 2.2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu bentuk pertukaran atau proses jual beli informasi, pemahaman serta makna baik oleh individu atau kelompok atau sebuah objek yang berinteraksi. Manusia melakukan akan komunikasi terus menerus dan manusia tidak pernah tidak berkomunikasi. Inti utama dari komunikasi terletak dalam proses komunikasinya yaitu sebuah aktivitas dalam hal melayani hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan melampaui ruang dan waktu (Dyatmika, 2021).

Komunikasi dapat disebutkan penting dikarenakan jika manusia tidak melakukan komunikasi dapat dipastikan bahwa manusia tersebut akan kesulitan dalam kehidupan sosialnya. Komunikasi yang tidak luput dari ruang dan waktu memiliki arti bahwa komunikasi dapat dilakukan dengan orang lain meskipun kita berbeda ruangan dengan orang lain, komunikasi yang tak luput dari waktu berarti komunikasi dapat dilakukan meskipun waktu diantara keduanya berbeda baik pengirim pesan dan penerima pesan.

Komunikasi dapat dilakukan meskipun tak langsung atau komunikasi tersebut menggunakan media sebagai perantara komunikasinya, bahkan dengan kemajuan teknologi saat ini komunikasi tidak terbatas hanya menggunakan teks saat ini komunikasi dengan bantuan sebuah media dapat melakukan komunikasi *non-verbal* seperti senyuman, anggukan, dan gestur tubuh, menjadikan komunikasi yang tak terbatas dan komunikasi yang dilakukan menjadi efektif.

Komunikasi yang dilakukan oleh manusia dapat dipahami dan dimengerti untuk interaksi antar pribadi baik melalui *verbal* maupun *non-verbal*. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan adanya ucapan, perkataan, lisan (*oral*) yang dilakukan secara langsung serta dilakukan secara teks atau tulisan (*Written*). Komunikasi *verbal* dapat dilakukan juga secara tak langsung yaitu melalui sebuah media seperti surat, lukisan, gambar, dan lain-lain. Sementara komunikasi *non-verbal* merupakan komunikasi yang dilakukan tanpa adanya *oral* (lisan, perkataan, dll). Komunikasi *non-verbal* dapat dibagi menjadi pesan-pesan yaitu: pesan kinesik pesan yang menggunakan gerak tubuh seperti ekspresi muka, gerakan bagian anggota badan, dan postur dari keseluruhan badan, Pesan proksemik, pesan artifaktual, pesan paralinguistik, pesan sentuhan dan bau-bauan (Rahkmat 1994).

Menurut Terry dan Franklin, Komunikasi adalah seni mengembangkan dan mendapatkan pengertian diantara orang-orang, komunikasi adalah proses pertukaran informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih, dan penting bagi manajemen yang efektif. Komunikasi disini dijelaskan kembali bahwa

komunikasi merupakan sebuah cara dalam saling bertukarnya informasi demi mendapatkan pemahaman dari orang lain.

Harold D. Laswell menyatakan bahwa cara terbaik dalam memahami komunikasi adalah menjawab pertanyaan: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect* (siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa).

**Gambar 2. 1 Unsur-Unsur Komunikasi**



Jawaban dari paradigma Laswell ini menjelaskan kepada unsur-unsur komunikasi itu apa saja, yaitu:

1) *Who* (siapa)

Siapa yang dimaksud disini adalah komunikator atau orang yang menyampaikan pesan pada hal ini komunikator dapat berupa individu atau seseorang yang mewakili suatu kelompok.

2) *Says What* (apa yang dikatakan/pesan)

Pesan atau apa yang dikatakan disini diartikan sebagai informasi, gagasan, ide, opini, dan pesan yang akan disampaikan .

3) *In Which Channel* (melalui saluran apa/media)

Merupakan salah satu alat dalam membantu sebuah proses komunikasi yang dilakukan.

4) *To Whom* (kepada siapa)

Kepada siapa yang dimaksud disini adalah Komunikan atau khalayak yang merupakan penerima pesan yang diberikan oleh komunikator.

5) *With What Effect* (dengan efek apa)

Hasil yang diperoleh dari komunikasi yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan.

Sementara itu Menurut Little Jhon Komunikasi merupakan salah satu teori atau gabungan dari pemikiran kolektif yang diperoleh dari kesatuan sumbernya dengan memusatkan topik berupa proses komunikasi.

Berbagai para ahli dan pakar menjelaskan terkait komunikasi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih komunikasi dilakukan dengan adanya interaksi dengan maksud serta tujuan tertentu dengan harapan mendapatkan balasan (*feedback*).

#### **2.2.1.2 Fungsi-fungsi Komunikasi**

Disamping dari definisi serta penjelasan-penjelasan mengenai komunikasi, komunikasi memiliki berbagai fungsi, adapun fungsi-fungsi komunikasi sebagai berikut:

Menurut Harrold D. Laswell menjelaskan bahwa fungsi dari komunikasi dalam kehidupan adalah sebagai berikut.

1) *Surveillance Of Environment*

Pengawasan lingkungan, karena dalam komunikasi manusia dapat melakukan pengontrolan lingkungannya demi mendapatkan lingkungan yang dapat menguntungkannya atau mengancamnya.

2) *Correlation Of The Part Of The Society In Responding To The Environment.*

Menghubungkan bagian-bagian Masyarakat demi kehidupannya, atau fungsi disini manusia melakukan adaptasi atau penyesuaian dengan lingkungannya melalui komunikasi.

3) *Trassision Of Social Heritage*

Memberikan transformasi warisan sosial kepada generasi-generasi, warisan disini merupakan sebuah informasi, ilmu pengetahuan, keterampilan hidup, gagasan, ide, dll

Sementara itu menurut Effendy (2000) menjelaskan tentang komunikasi massa yang memiliki beberapa fungsi diantara lain:

- 1) Fungsi informasi, diartikan bahwa komunikasi memberikan informasi atau menyebarkan informasi kepada khalayak.
- 2) Fungsi pendidikan, diartikan komunikasi disini dilakukan menggunakan media massa dengan penginformasian yang bersifat mendidik khalayaknya.
- 3) Fungsi Mempengaruhi, komunikasi massa dapat mempengaruhi/menggiring khalayaknya melalui sebuah informasi baik bersifat pengetahuan, perasaan, dan tingkah laku

Fungsi-fungsi tersebut menjelaskan komunikasi selalu mengambil peranan dalam setiap proses interaksi yang terjadi, baik bertujuan untuk mempengaruhi

khalayaknya, menyebarkan informasi, mengelola hubungan sosial, Dan lain-lain, yang menjadikan komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan terutama dalam kehidupan sosial.

### **2.2.1.3 Tujuan Komunikasi**

Tidak luput dari hasil, tujuan adalah salah satu capaian dari sebuah upaya yang dilakukan atau hasil akhir dari sebuah upaya, sama halnya pula dengan komunikasi, setiap aktivitas komunikasi dilakukan dengan harapan untuk memenuhi sebuah hasil atau tujuan yang ingin dicapai. Tujuan komunikasi sangatlah penting dikarenakan dengan adanya tujuan dari sebuah komunikasi komunikasi dapat terarah dan mendapatkan keterbukaan informasi yang didapat, dengan menentukan tujuan komunikasi

Menurut Effendy (2019) menyebutkan tujuan komunikasi sebagai berikut:

#### *1) Social change/social participation*

Perubahan sosial atau partisipasi sosial, memberikan berbagai informasi kepada Masyarakat dengan tujuan akhir masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

#### *2) Attitude Change*

Perubahan sikap, kegiatan dimana membagikan informasi kepada Masyarakat dengan tujuan akhir masyarakat dapat ikut berubah sikapnya.

#### *3) Opinion Change*

Perubahan pendapat, memberikan informasi dengan tujuan untuk merubah serta menggiring opini masyarakat kepada kemauan yang diberikan oleh orang yang memberikan informasi.

#### 4) *Behaviour Change*

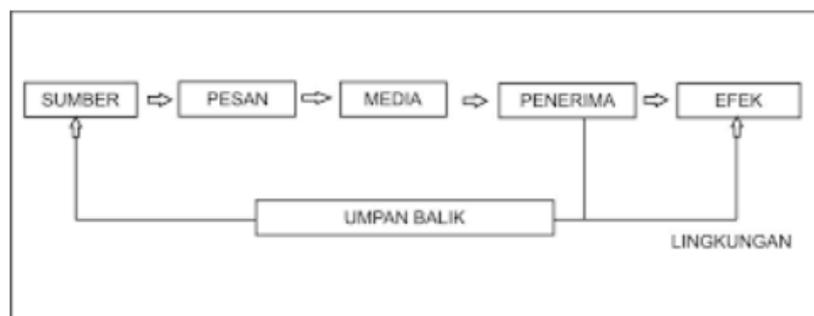
Perubahan Perilaku, kegiatan dimana komunikasi yang dilakukan untuk merubah perilaku masyarakat.

#### 2.2.1.4 Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia, manusia yang berkomunikasi tidak selalu menggunakan ucapannya akan tetapi komunikasi dilakukan juga dengan sebuah ekspresi, gestur dll. Manusia yang merupakan makhluk sosial menjadikan komunikasi tidak lepas dari manusia itu sendiri, manusia tidak bisa tidak berkomunikasi manusia pasti melakukan interaksi, interaksi itu adalah sebuah komunikasi.

Komunikasi merupakan sebuah ilmu pengetahuan, ilmu pengetahuan tidak luput dari sebuah unsur-unsur yang ada, komunikasi sendiri dapat berjalan dengan baik tidak luput dari unsur-unsur yang ada, menurut Cangara (2014) suksesnya sebuah komunikasi apabila dalam penyampaianya menyertakan unsur-unsur sebagai berikut:

**Gambar 2. 2 Unsur-Unsur Proses Komunikasi Cangara**



##### 1) Sumber

Sumber sebagai pengirim atau pembuat informasi, sumber dapat seseorang atau kelompok.

## 2) Pesan

Pesan adalah suatu informasi, ide, gagasan, ilmu pengetahuan, dll yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima dapat dilakukan secara langsung maupun tak langsung.

## 3) Media

Media adalah alat atau perantara dalam terjadinya proses komunikasi dengan memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima, dapat berupa radio, televisi, media sosial, telepon, dll.

## 4) Penerima

Penerima adalah pihak yang nantinya akan menjadi sasaran komunikasi yang dikirimkan oleh pengirim sumber. Penerima dapat berupa seseorang, kelompok atau media massa.

## 5) Efek/pengaruh

Pengaruh adalah perbedaan dari apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima dilakukan sebelum dan sesudah menerima pesan.

## 6) Umpan balik

Umpan balik adalah salah satu dari bentuk tanggapan yang dilakukan oleh penerima, adapun umpan balik adalah tanggapan yang hanya dilakukan oleh penerima akan tetapi tidak sampai kepada pengirim.

## 7) Lingkungan

Lingkungan adalah situasi dengan faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi, hal ini dapat dibagi menjadi 4 (empat)

yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan lingkungan dimensi waktu.

#### **2.2.1.5 Komunikasi Efektif**

Komunikasi dapat disebutkan berhasil atau efektif ketika komunikasi tersebut dapat menyampaikan apa yang dimaksudnya, atau dilihat dari keberhasilan informasi tersebut sampai kepada tujuan pengirim pesan. Dan juga komunikasi efektif adalah komunikasi yang berlangsung secara jelas, efisien, dan mudah untuk dipahami sehingga informasi tersebut dapat mudah diterima oleh penerima pesan.

Menurut Wisman.Y (2017:650) Komunikasi yang efektif memiliki Strategi, berikut adalah strategi komunikasi:

##### 1) Mengenali sasaran komunikasi

Sebelum dilakukannya proses komunikasi, komunikasi diharuskan dapat bisa mengetahui siapa sasaran dari komunikasi yang akan dilakukan.

##### 2) Pemilihan media komunikasi

Dalam mendapatkan sasaran komunikasi yang efektif media komunikasi juga penting, menggabungkan berbagai media dapat menjadikan keefektifitasan komunikasi yang dilakukan meningkat dengan melihat tujuan komunikasi yang dilakukan.

##### 3) Pengkajian tujuan pesan komunikasi

Komunikasi yang dilakukan haruslah memiliki tujuan yang ingin dicapai hal ini juga menentukan teknik dari komunikasi.

#### 4) Peranan komunikator

Komunikator diharuskan memiliki peranan/karisma yang tinggi hal ini dapat berdampak bagi daya tarik pendengar. Komunikasi yang efektif tidak luput dari kepercayaan dari kedua pihak baik dari pihak komunikator ataupun dari pihak komunikan, kepercayaan dapat terbentuk dari waktu-ke waktu bisa dalam waktu cepat atau lama, akan tetapi Kurtz (1998) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi yang efektif terbukti tidak harus memakan waktu yang cukup lama dengan melihat komunikasi massa, seperti seorang pasangan calon gubernur berkampanye.

#### **2.2.1.6 Bentuk-Bentuk Komunikasi**

Komunikasi merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap manusia dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Menurut Wilbur Schramm (2001) menyebutkan komunikasi dengan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Sebab tanpa adanya komunikasi masyarakat tidak akan terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka komunikasi tidak dapat mengembangkan (Ilmu) Komunikasi.

Sedangkan menurut Deddy Mulyana (2007) mengatakan bahwa komunikasi tidak dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dimana kebutuhan emosional dan intelektual itu diperoleh pertama-tama dari keluarga lalu orang-orang terdekat seperti kawan-kawan, kerabat dan masyarakat.

Dari kedua pemahaman tersebut menyebutkan komunikasi erat kaitannya dengan masyarakat karena dengan melakukannya komunikasi manusia dapat mempertahankan keberlangsungan hidupnya serta kebutuhan untuk

menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berikut adalah bentuk-bentuk dari komunikasi:

1) Komunikasi Antar Pribadi (Interpersonal)

Komunikasi interpersonal menurut Devito (1978) proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. komunikasi antar pribadi (Interpersonal) adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih baik individu kepada individu atau individu kepada kelompok.

2) Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal menurut Applbaum (1973) menyebutkan komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang meliputi kegiatan yang berbicara kepada diri sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual dan emosi) terhadap lingkungan.

3) Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah dimana komunikasi yang dilakukan dengan 3 (tiga) orang hingga lebih dengan tujuan menyampaikan makan, informasi atau gagasan.

4) Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah dimana komunikasi dilakukan oleh seorang komunikator kepada komunikan yang banyak, biasanya komunikasi publik adalah komunikasi yang formal dan hanya bersifat satu arah.

#### 5) Komunikasi Massa

Komunikasi massa menurut Effendy (1999) komunikasi massa adalah komunikasi modern yang dimana komunikasi dilakukan melalui media massa seperti surat kabar, radio, televisi dll.

#### 6) Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang berlangsung pada sebuah organisasi atau sebuah perusahaan komunikasi disini biasanya bersifat formal dan juga bisa bersifat informal yang berlangsung dengan komunikasi kelompok atau lebih besar.

### **2.2.2 Komunikasi Organisasi**

#### **2.2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi**

Komunikasi merupakan proses yang tidak luput dari manusia, komunikasi dapat berupa pesan kepada satu orang atau lebih, komunikasi juga tidak terpaku oleh tempat-tempat dimana terjadinya komunikasinya itu sendiri. Keterkaitan komunikasi dengan sebuah organisasi terletak kepada sebuah manusia-manusia yang terlibat dalam sebuah organisasi itu sendiri.

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang dilakukan atau terjadi dalam sebuah perusahaan, baik dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atasan dengan atasan, bahkan bawahan kepada atasan Silviani, I. (2020). Sementara menurut K. Romli (2011) komunikasi organisasi adalah proses dimana menerima dan mengirim informasi mengenai informasi dalam kelompok yang sifatnya formal maupun informal dalam sebuah organisasi.

Sementara Goldhaber (1993) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang sebagai berikut:

- 1) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya baik internal maupun eksternal.
- 2) Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah, dan media.
- 3) Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan dan hubungan keterampilan.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut komunikasi organisasi dapat disimpulkan merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi/perusahaan dengan formal dan juga informal, komunikasi yang dilakukan dapat berupa komunikasi dari bawahan kepada bawahan, atasan kepada atasan, bawahan kepada atasan atau sebaliknya, bahkan bisa bawahan dengan bawahan lain dengan berbeda perusahaan.

#### **2.2.2.2 Jenis Dan Penggolongan Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi tidak luput dari berbagai bentuk-bentuk dari komunikasi, menurut Everett (2005) komunikasi organisasi juga memiliki beberapa bentuk diantara lain:

- 1) Komunikasi lisan dan tertulis

Pada dasarnya penggolongan bentuk komunikasi ini adalah pada cara menyampaikannya, ada beberapa bentuk komunikasi terutama komunikasi antar pribadi yang dilakukan secara lisan maupun tertulis.

## 2) Komunikasi verbal dan non-verbal

Komunikasi verbal atau komunikasi yang menggunakan lisan/vokal/oral dalam penyampaian pesannya. Sementara komunikasi non-verbal dilakukan secara menggunakan gestur badan atau isyarat-isyarat atau sinyal-sinyal tubuh. Komunikasi yang terjadi secara langsung akan melibatkan verbal dan non-verbal di setiap komunikasinya, dikarenakan komunikasi non-verbal akan terbentuk dari tingkah laku, gerakan tangan, ekspresi, gestur badan, cara melihat, dan lain-lain, dalam hal ini sama pentingnya dengan kata-kata yang diucapkan.

## 3) Komunikasi keatas

Komunikasi ini menjelaskan bahwa seorang bawahan/karyawan/mempunyai sedikit wewenang berkomunikasi kepada atasan atau seseorang yang memiliki wewenang yang lebih tinggi, hal ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan informasi pelaksanaan pekerjaan dan lain-lain.

## 4) Komunikasi kebawah

Komunikasi ini menjelaskan bahwa seseorang yang memiliki wewenang lebih/manager dari sebuah perusahaan berkomunikasi dengan bawahannya dengan tujuan memberikan arahan kerja.

## 5) Komunikasi kesamping

Komunikasi ini dilakukan oleh ketua kepada ketua dengan berbeda bidangnya atau karyawan dengan memiliki jabatan/wewenang yang sama.

## 6) Komunikasi formal dan informal

Komunikasi formal yang dimaksudkan adalah dimana komunikasi yang dilakukan oleh karyawan melalui hak wewenang dengan ditetapkan oleh manajemen, sementara komunikasi informal komunikasi yang dapat dilakukan oleh karyawan dengan berkomunikasi secara bebas terlepas dari jabatan serta fungsi karyawan tersebut.

Sedangkan menurut Siregar et al. (2021) mengemukakan bahwa bentuk-bentuk Komunikasi sendiri tidak luput dari jaringan komunikasi yang berlangsung dalam sebuah komunikasi organisasi yang menentukan jaringan serta pola komunikasi yang terjadi.

Pace dan Faules (2010 dalam Pahruriji (2015)) menyatakan komunikasi organisasi dapat digolongkan atau dilihat sebagai berikut:

### 1) Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran adalah dimana karyawan atau atasan melakukan komunikasi dengan melewati batas fungsional dengan seseorang atau kelompok karyawan atau atasan yang tidak memiliki hubungan fungsional yang sama. Contoh karyawan Kantor pemerintahan A berkomunikasi dengan karyawan Kantor pemerintahan B membicarakan strategi pengembangan kota.

### 2) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan dengan wewenang atau tingkatan yang sama dengan memiliki instansi/ organisasi

yang sama. Contoh karyawan PT A bagian pemasaran berkomunikasi dengan rekan kerjanya demi meningkatkan penjualan.

3) Komunikasi keatas

Komunikasi keatas adalah dimana komunikasi yang dilakukan oleh karyawan atau seseorang yang memiliki wewenang yang lebih rendah berkomunikasi kepada seseorang yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. Contoh karyawan berkomunikasi dengan manejer dengan memberikan laporan hasil kerja.

4) Komunikasi kebawah

Komunikasi kebawah adalah dimana komunikasi yang dilakukan oleh orang yang memiliki wewenang lebih tinggi berkomunikasi dengan seseorang dengan wewenang yang lebih rendah. Seperti contoh seorang manajer memberikan arahan kerja kepada karyawannya demi peningkatan kinerja bekerja.

5) Komunikasi informal

Komunikasi informal adalah dimana komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi tanpa adanya kaitan wewenang atau jabatan, isi dari pembicaraan komunikasi ini biasanya mengenai seseorang atau sebuah peristiwa yang tidak memiliki kaitan dengan sebuah pekerjaan. Contoh seorang manajer sedang berbincang dengan karyawannya mengenai sepak bola.

### 2.2.2.3 Fungsi komunikasi Organisasi

Komunikasi tak luput dari setiap fungsi-fungsi yang terjadi, komunikasi organisasi juga memiliki fungsi-fungsi dan Sendjaja (1994) mengemukakan fungsi dari komunikasi organisasi sebagai berikut:

1) Fungsi informatif

Sebuah organisasi dapat dilihat menjadi sebuah lembaga atau Kumpulan untuk mengolah atau memproses sebuah informasi. Dimana seluruh anggota dalam sebuah organisasi tersebut mendapatkan informasi dan mendapatkan informasi dengan efisien demi kelancaran sebuah pekerjaan.

2) Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini hadir untuk memberikan aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah organisasi demi menyaring pesan yang masuk, atau memberikan perintah atau instruksi pekerjaan.

3) Fungsi persuasif

Fungsi persuasif disini dimaksudkan kepada pemimpin atau atasan dalam mempersuasi atau mempengaruhi bawahannya untuk menjalankan tugas yang diberikan.

4) Fungsi integratif

Fungsi integratif adalah dimana perusahaan/organisasi menyediakan saluran untuk karyawannya demi mengerjakan tugasnya dengan lebih efisien dan baik, saluran disini dapat berupa formal (buletin dll) atau in-formal (perbincangan antar pribadi)

#### 2.2.2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan sekelompok atau kumpulan orang dengan memiliki tujuan serta maksud yang sama (Dewi 2021), dalam komunikasi organisasi pasti memiliki tujuan dalam melakukan komunikasi tersebut. Menurut Liliweri (2004) menyatakan bahwa tujuan dari komunikasi organisasi adalah sebagai saluran dalam menerapkan setiap perubahan serta menerima efek tersebut, sebagai sarana dalam mempersuasi para pembicara, serta sarana dalam mencapainya tujuan dari organisasi. Menurut Liliweri (2004) tujuan dari komunikasi organisasi memiliki 3 tujuan utama yaitu:

1) Sebagai ukuran organisasi

Tujuan komunikasi organisasi yang pertama sebagai pengkoordinasian yang dilakukan atasan kepada bawahan dengan memiliki tugas serta visi dan misi yang akan dijalankan, dengan tidak adanya komunikasi dalam sebuah organisasi, organisasi hanyalah sekumpulan atau sekelompok orang yang tanpa adanya sinkronasi dan harmonisasi.

2) Sebagai sarana berbagi informasi (*information sharing*)

Tujuan utama dalam hal komunikasi organisasi adalah sebagai penghubung antar semua perangkat organisasi dengan segala tujuan-tujuan komunikasi.

3) Sebagai sarana menunjukkan emosi dan perasaan

Organisasi memiliki tujuan serta keinginan sendiri serta bersama, serta memiliki tujuan perasaan dan emosi yang perlu diungkapkan.

### 2.2.2.5 Media Komunikasi Organisasi

Media dalam komunikasi merupakan sarana dan serta prasarana dalam menyampaikan pesan atau informasi, media dalam organisasi cukup penting adanya dikarenakan dengan adanya media organisasi atau perusahaan dapat berkomunikasi dengan tidak memikirkan batasan seperti jarak dan waktu. Media dengan jenis yang digunakan tergantung dari bentuk komunikasi yang dilakukan apakah komunikasi dilakukan secara lisan atau tulisan.

Robbins (2007) menyatakan bahwa komunikasi tertulis dalam sebuah organisasi dapat dikemas dalam sebuah laporan organisasi, surat, buletin yang didalamnya biasanya adalah perintah kerja, kebijakan, dan lain-lain. Komunikasi tertulis dalam sebuah organisasi dapat bermanfaat sebagai pesan yang konkrit, kompleks dan panjang, serta komunikasi tertulis juga dapat menjadi bukti bahwa adanya tindakan komunikasi yang disimpan dengan jangka waktu yang panjang.

Berikut merupakan media komunikasi organisasi dengan memiliki banyak saluran hingga pada media yang memiliki sedikit saluran:

- 1) Percakapan vidio tatap muka dan vidio *conference*
- 2) Pidato dan percakapan melalui telepon
- 3) *Voice mall* dan kelompok diskusi online
- 4) Rekaman pidato dan email
- 5) Format laporan dan bulletin

Adapun jembatan atau media komunikasi yang biasanya digunakan dalam berkomunikasi:

- 1) Kebawah – lisan

- 2) Keatas – tertulis
- 3) Keatas – lisan
- 4) Kebawah – tertulis
- 5) Kesamping – lisan
- 6) Kesamping – tertulis

#### **2.2.2.6 Tantangan Komunikasi Organisasi**

Salah satu yang dapat menjadi hambatan dalam proses komunikasi adalah adanya gangguan-gangguan yang hadir. Dalam sebuah proses tidaklah luput dari hambatan-hambatan, hambatan-hambatan tersebut dapat muncul dalam sebuah organisasi itu sendiri dapat berupa komunikasi, fisik, manusiawi, linguistik, teknis, banyaknya informasi dan literasi.

Menurut Siregar. R.T (2021) hambatan-hambatan komunikasi organisasi sering terjadi di antara lain:

- 1) Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat berhubungan ketergantungan terhadap media yang ada dikarenakan hambatan fisik tidak luput dari jarak seperti tidak dapat melihat komunikasi secara langsung.

- 2) Hambatan psikologis.

Hambatan psikologis atau manusiawi terletak dari setiap individu yang berbeda dari sikap, minat dan motivasi, hal ini menjadikan berbedanya pendapat antara setiap individu.

- 3) Hambatan sosial budaya

Hambatan sosial budaya ini terjadi ketika individu berbeda budayanya menjadikan berbeda pula dalam mengirimkan pesan.

4) Hambatan linguistik

Hambatan linguistik adalah hambatan yang hadir ketika kita memberikan umpan balik yang tidak tepat, ekspresi yang kurang tepat, penafsiran yang kurang tepat, menggunakan kosakata yang tidak sesuai dan ambigu.

5) Hambatan teknis

Hambatan teknis ini terjadi ketika komunikator menggunakan media dalam penyampaian komunikasinya seperti teknologi, hambatan yang hadir seperti gangguan pada perangkat yang dipakai, kekuatan sinyal, suara yang buruk, dan lain-lain.

6) Hambatan melubernya informasi

Hambatan melubernya informasi ini datang ketika informasi banyaknya datang akan tetapi individu yang menerima informasi hanya sedikit atau mempunyai hambatan dalam menyerap informasi.

7) Hambatan literasi

Hambatan literasi adalah hambatan pengetahuan serta kecakapan dalam media atau alat-alat komunikasi, untuk memproses informasi yang didapat secara baik, sehat, bijak, cermat, tepat dalam menata komunikasi sehari-hari.

Hambatan-hambatan serta tantangan-tantangan yang dihadapi oleh komunikasi organisasi ini sendiri, hadapan dan tantangan tersebut haruslah

dipikirkan matang-matang dikarenakan ditakutkannya mendapatkan *missinformasi* atau kesalahan dalam menanggapi informasi yang datang.

### **2.2.3 Pola Komunikasi**

Pola komunikasi merupakan salah satu cara dalam penyampaian pesan yang dilakukan oleh individu atau kelompok sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami. Rahmawati (2018) menyatakan bahwa pola komunikasi adalah salah satu proses atau sistem penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk mengubah pendapat, sikap dan perilaku komunikan.

Melawati (2018) menyebutkan bahwa pola komunikasi dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1) Pola komunikasi primer

Pola komunikasi primer adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh komunikator untuk menyebarkan pesan atau informasi, dengan menggunakan suatu lambang atau media dalam penyampaian komunikasinya.

#### 2) Pola komunikasi sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat bantu berupa media sebagai alat setelah menggunakan lambang pada media pertama.

#### 3) Pola komunikasi linier

Pola komunikasi linier atau pola komunikasi lurus, pola ini adalah dimana komunikator berkomunikasi kepada komunikan sebagai titik terminal, komunikasi ini lebih efektif ketika dilakukan secara langsung atau tatap muka.

#### 4) Pola komunikasi sirkular

Pola komunikasi sirkular atau pola komunikasi melingkar, dalam pola ini adanya umpan balik yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator dan karena umpan balik tersebut komunikasi akan terus berlangsung dari komunikator kepada komunikan.

Pola komunikasi juga tidak hanya dilakukan secara langsung, pola-pola komunikasi dapat berupa sebuah interaksi yang berkesinambungan dengan dilakukannya komunikasi. Komunikasi-komunikasi yang berkembang dalam sebuah organisasi akan bergantung terhadap simbol-simbol yang dilakukan pada saat komunikasi itu berlangsung.

### **2.2.4 Pola Komunikasi Organisasi**

Sama halnya dalam komunikasi, komunikasi organisasi juga memiliki pola-pola yang didalamnya menjelaskan bagaimana komunikasi dapat terjadi dalam sebuah organisasi. Adapun Devito (2011) dan Robbins & Judge (2013) mengemukakan berbagai jenis dan bentuk dari komunikasi organisasi diantara lain:

#### 1) Pola komunikasi roda (*wheel communication*)

Pola komunikasi yang pada pola ini pemilik kepemimpinan lah yang memiliki posisi utama, serta memiliki kontrol dalam penyampaian pesan dan informasi. Pola ini memfokuskan kepada seluruh informasi atau pesan yang ada di organisasi diharuskan melewati dulu pimpinan, segala informasi seperti bulletin, perintah kerja atau pertanggung jawaban diharuskan berpusat kepada pemimpin.

2) Pola komunikasi Y (*inverted Y communication*)

Pola komunikasi ini memiliki atasan atau pimpinan yang jelas, sehingga anggota dapat menerima pesan atau informasi dari dua orang lainnya. Terdapat beberapa tingkatan dari pola komunikasi ini yaitu satu supervisor yang memiliki dua bawahan dan dua atasan dengan departemen atau divisi yang berbeda.

3) Pola komunikasi melingkar (*circle communication*)

Pola komunikasi organisasi yang melingkar yang memungkinkan semua anggota dalam organisasi dapat berkomunikasi dengan dua anggota di sisinya. Pola komunikasi ini tidak memiliki pemimpin semua anggota memiliki tingkatan atau wewenang yang sama, pola lingkaran sendiri menunjukkan bahwa selalu ada interaksi pada setiap sisi, akan tetapi tidak terjadi komunikasi dengan Tingkat struktur yang lebih tinggi.

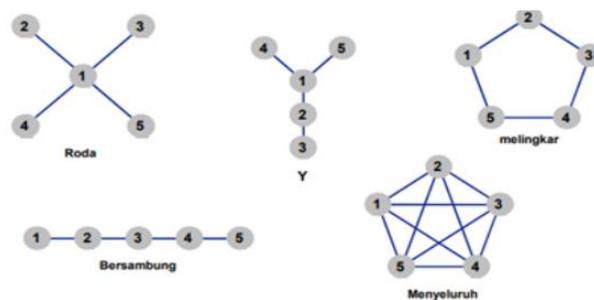
4) Pola komunikasi rantai atau bersambung (*chain communication*)

Pola komunikasi ini tidak jauh berbeda seperti pola komunikasi lingkaran (*circle communication*), akan tetapi pada pola ini ada hal penting lain yaitu adanya orang yang berposisi di tengah memiliki wewenang sebagai pemimpin dibandingkan anggota yang lainnya. Dan orang yang berposisi pada ujung rantai hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Dalam pola komunikasi ini memiliki 5 struktur dan hanya dapat berkomunikasi ke atas dan kebawah yang komunikasinya berjalan secara hirarki (tata tingkat).

### 5) Pola komunikasi Bintang atau menyeluruh (*all channel communication*)

Pola komunikasi bintang atau menyeluruh yang berarti semua anggota dalam organisasi memiliki wewenang atau kemampuan dalam memberikan informasi atau pengaruh kepada anggota lain. Dalam pola komunikasi ini tidak adanya pemimpin akan tetapi seseorang dapat mengambil alih kepemimpinan.

**Gambar 2. 3 Pola Komunikasi Dalam Organisasi**



### 2.2.5 Organisasi

Secara epistemologi Organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu, *organon* atau “alat“. Berbagai definisi serta pengertian-pengertian mengenai organisasi, dalam buku Erni Rernawan (2011) mengutip dari Mathis dan Jackson “Organisasi merupakan satu kesatuan sosial dari kelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi serta tugasnya masing-masing, sebagai kesatuan dalam mencapai tujuan tertentu dan mempunyai batasan yang jelas, sehingga dapat dipisahkan.

Dalam buku Ig. Wursanto (2007) menyebutkan kutipan dari Yoseph Kingsbury dan Robert Wilcox menyebutkan “organisasi adalah salah satu proses pembagian tugas atau pekerjaan, mengatur pegawai-pegawai untuk memikul tugas atau pekerjaan dari badan usaha“. Sementara menurut Haleigh B. Trecker

“organisasi merupakan suatu kegiatan atau suatu proses menghimpun dan mengatur kelompok-kelompok yang saling mengadakan hubungan dari unit perwakilan kedalam suatu pekerjaan yang menyeluruh“

Dari banyaknya definisi-definisi yang disebutkan tentang apa itu organisasi dapat ditarik garis besar bahwa organisasi merupakan sekumpulan individu dengan memiliki tujuan bersama dan individu-individu tersebut memiliki tugas serta tanggung jawabnya masing-masing.

### **2.2.6 Sekretariat Daerah Jawa Barat**

Sekretariat daerah adalah lembaga dimana bertujuan untuk membantu pimpinan daerah, yang dipimpin langsung oleh Sekretaris Daerah Jawa Barat dengan fungsi mendukung serta membantu kelancaran dalam pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat Serta bertanggung jawab kepada gubernur serta mengkoordinir perangkat-perangkat daerah.

Sekretariat Daerah Jawa Barat memiliki peran serta tugas dalam mengelola sumber daya manusia yang ada serta pengawasan dalam kegiatan pemerintahan, sehingga menjaga serta meningkatkan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN), selain hal tersebut Sekretariat Daerah Jawa Barat juga berperan sebagai lembaga yang menjalankan atau pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang berakhir kepada kesejahteraan rakyat Provinsi Jawa Barat.

## **2.3 Kerangka Teoritis**

Penelitian ini dibekali oleh teori Perorganisasian oleh Karl Weick. Weick menganggap bahwa sebuah organisasi merupakan sebuah kehidupan organis yang diharuskan terus menerus beradaptasi kepada suatu perubahan lingkungan demi

terus mempertahankan hidup. Karl Weick mengartikan Perorganisasian sendiri merupakan memahami informasi yang samar-samar melalui pembuatan, pemilihan dan penyimpanan.

Teori ini menggunakan komunikasi sebagai dasar dalam sebuah perorganisasian nya manusia dan memberikan sebuah pemikiran untuk memahami manusia berorganisasi. Organisasi dibentuk dari aktivitas komunikasi bukanlah dari sebuah posisi serta peranan yang ada, organisasi mencoba untuk mentransformasikan informasi yang tak jelas dalam sebuah derajat khusus yang dapat bekerja dan menyesuaikan. Pengorganisasian dirancang untuk menyelesaikan informasi yang tak jelas tersebut atau ketidakpastian atau ketidakjelasan.

Weick melihat teori Pengorganisasian ini melihat perkembangan dari teori ini yang dipengaruhi oleh sebuah rangkaian 3 (tiga) proses yaitu: Penentuan (*Enactment*), Pemilihan (*Selection*), dan Penyimpanan (*Retention*).

Penentuan (*Ecnactment*) adalah mendefinisikan situasi atau pengumpulan informasi yang tidak jelas, merupakan salah satu rangsangan perhatian terhadap suatu ketidakjelasan. Pemilihan (*Selection*) adalah proses yang memungkinkan untuk kelompok menerima aspek-aspek tertentu serta menolak aspek-aspek lainnya dari informasi. Hal ini bertujuan untuk memilah informasi yang tidak diperlukan atau yang dihindari oleh organisasi hal ini ditujukan untuk menghilangkan banyaknya ketidakjelasan dari proses awal. Penyimpanan (*Retention*) merupakan cara menyimpan aspek-aspek tertentu yang nantinya akan digunakan pada masa yang akan datang informasi tersebut dipertahankan digabungkan ke dalam kumpulan informasi yang sudah ada menjadi dasar dari beroperasinya organisasi.

Weick berpendapat bahwa sebuah organisasi tidak hanya berada dalam sebuah lingkungan saja akan tetapi berada kepada lingkungan informasi. Lingkungan informasi diharuskan bahwa setiap organisasi melakukan komunikasi kepada sesama anggotanya, karena dari sebuah proses komunikasi memunculkan pandangan, perilaku-perilaku yang saling berkesinambungan, intelegensi, dan kemampuan anggota organisasi dalam mengalami suatu proses yang menghasilkan sebuah lingkungan dengan mengorganisasikan lingkungan mereka.

Penerapan dari teori ini sangat sesuai dengan komunikasi organisasi dengan diantaranya mengelola makna, yang diartikan memandang organisasi sebagai sebuah himpunan prosedur untuk suatu diskusi dan menafsirkan.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah sebuah landasan teori dalam sebuah penelitian dalam memecahkan sebuah masalah yang diangkat dalam topik penelitian. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori yang sudah jelas dan teruji validitasnya.

Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang terjadi didalam lingkungan sebuah organisasi atau sebuah perusahaan, dilakukan baik secara formal maupun informal Wiryanto (2004). Sedangkan menurut Bonnington (2005) Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses operasional yang dimaknai sarana dimana manajemen mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui struktur formal dan tugas-tugas wewenang. Definisi-definisi tersebut yang menjadikan komunikasi organisasi haruslah berjalan dengan baik

demi keberlangsungan komunikasi organisasi yang baik serta tidak adanya kesalahan yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak terarah.

Komunikasi-komunikasi yang dilakukan tersebut dapat memunculkan pola-pola yang ada dalam sebuah komunikasi. Rahmawati (2018) menyebutkan pola komunikasi merupakan sebuah cara komunikator kepada komunikan dengan tujuan untuk mengubah maksud, tujuan serta sikap komunikan. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Jawa Barat pastinya tidak luput dari komunikasi-komunikasi yang ada di dalam organisasi

Peneliti membuat kerangka pemikiran dengan landasan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan teori **Perorganisasian** oleh **Karl Weick**. Adapun tahapan-tahapan dari sebuah perorganisasian itu sendiri diantara lainnya:

**Tahapan Penentuan (*Enactment*)** yaitu tahapan dimana para anggota organisasi menciptakan lingkungannya sendiri dengan menentukan atau memikirkan makna khusus dari sebuah peristiwa. Penentuan disini diartikan dari organisasi yang diciptakan oleh komunikasi yang terjadi. **Tahapan Pemilihan (*Selection*)** yaitu tahapan dimana aturan-aturan atau siklus komunikasi dimana digunakan untuk memilih yang sesuai dengan ketidaksesuaian, anggota organisasi menerima beberapa informasi sebagai suatu informasi yang relevan dan menolak informasi lainnya. Dengan tujuan memilih dan menghilangkan pilihan yang tidak ingin dihadapi oleh anggota organisasi. **Tahapan Penyimpanan (*Retention*)** yaitu tahapan dimana organisasi tersebut menyimpan informasi dan memberikan respon atau berbagi situasi. Informasi yang disimpan digabungkan pada satu kesatuan informasi yang sudah ada untuk menjalankan organisasi. Setelah tahapan

penyimpanan ini anggota organisasi akan diberikan sebuah titik pilihan (*Choice Point*).

Dengan demikian peneliti akan membuat bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran**

