

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari perkataan latin yaitu Communis yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Hafied Cangara, 2011), dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi. Menurut Indriyo Gitosudarmo dan I Nyoman Sugita (2000), dalam bukunya berjudul Perilaku Organisasi, komunikasi adalah penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi bisa dalam bentuk lisan atau tertulis. Dan di jaman sekarang ini sudah menggunakan alat komunikasi yang canggih.

2.1.2 Pola Komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), pola adalah bentuk atau model yang dipakai untuk membuat atau menghasilkan suatu bagian dari suatu yang terstruktur atau terarah. Pola komunikasi adalah sistem, yang dimaksud dengan sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Jadi pola komunikasi adalah sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada

komunikasikan dengan maksud untuk merubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikasikan.

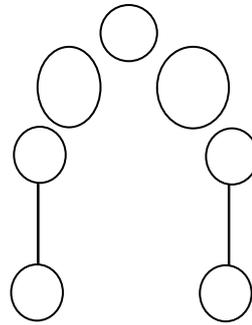
Menurut Syaiful Bahri Djamarah (2004), pola komunikasi adalah pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan, dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Menurut Jalaluddin Rakhmat (2005) dalam bukunya Psikologi Komunikasi, perbedaan pengaturan ruang pada saat rapat menimbulkan perbedaan pola komunikasi, dan terdapat 5 gambar pola jaringan komunikasi yaitu: jaringan komunikasi pola rantai, jaringan komunikasi pola lingkaran, jaringan komunikasi pola roda, jaringan komunikasi pola Y, dan jaringan komunikasi pola bintang atau semua saluran/all channel.

Menurut Devito (1997), dalam bukunya berjudul Komunikasi Antar Manusia, ada 5 pola komunikasi yaitu: pola rantai, pola lingkaran, pola roda, pola Y dan pola saluran total/pola bintang/all channel. Adapun uraian pola komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pola Rantai

Jaringan komunikasi pola rantai merupakan sistem komunikasi birokrasi yang pada umumnya mengikuti suatu pola komunikasi formal. Komunikasi ini berlangsung mengikuti sistem hierarki secara ketat. Jika A ingin berkomunikasi dengan E, maka harus melalui B, C, D dan baru E. Jadi A tidak langsung berkomunikasi dengan E. begitu juga sebaliknya. Seperti lambangnya pola rantai. Komunikasi A dapat berkomunikasi dengan B, B dengan C, C dengan D, dan begitu

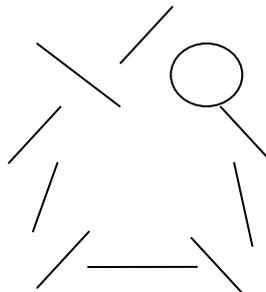
seterusnya. Orang yang paling ujung hanya bisa berkomunikasi dengan 1 orang saja.



Gambar. 2.1
Jaringan komunikasi pola rantai
Sumber: Jalaludin Rakhmat (2005)

2. Pola Lingkaran

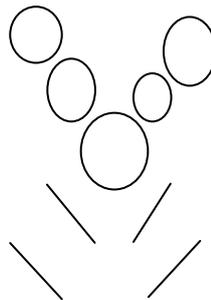
Jaringan komunikasi pola lingkaran merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai. Jumlah yang harus dilewati A menjadi pendek, sekarang dia tidak harus lewat B,C atau D, tapi bisa langsung dengan E karena bentuk pola yang lingkaran itu. Demikian pula jika A ingin berkomunikasi dengan D, cukup melewati E saja.



Gambar 2.2
Jaringan komunikasi pola lingkaran
Sumber: Jalaludin Rakhmat (2005)

3. Pola Roda

Pola atau jaringan komunikasi berbentuk roda, memiliki pemimpin yang jelas yaitu posisinya di pusat. Jika seseorang ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya. Jika D ingin berkomunikasi dengan E, maka dia cukup melalui A. semua anggota yang ingin komunikasi cukup melalui A saja sebagai pusat pemimpin. Ia yaitu A dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, tetapi setiap anggota kelompok hanya bisa berhubungan dengan pemimpinnya. Pola roda ini dapat diterapkan pada organisasi besar dan ada pusat komunikasi sebagai pusat kendali.

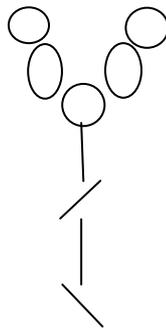


Gambar 2.3.
Jaringan komunikasi pola roda
Sumber: Jalaludin Rakhmat (2005)

4. Pola Y

Jaringan komunikasi pola atau struktur Y kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding pola yang lain. Pada pola Y ini terdapat pemimpin yang jelas yaitu orang ketiga dari bawah. Tetapi satu anggota lain, berperan sebagai

pemimpin kedua (kedua dari bawah). Orang di posisi ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari kedua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya. Pada pola jaringan komunikasi Y, 3 orang anggota dapat berhubungan dengan orang-orang disampingnya seperti pola rantai, tetapi ada 2 orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang disampingnya saja.



Gambar 2.4.
Jaringan komunikasi pola Y
Sumber: Jalaluddin Rakhmat (2005)

5. **Jaringan komunikasi pola semua saluran/pola bintang/all channel.**

Pada pola komunikasi semua saluran, semua anggota dapat berkomunikasi langsung dengan setiap anggota lainnya tanpa perantara jaringan komunikasi. Semua anggota bisa berpartisipasi secara maksimal. Semua anggota adalah sama dan memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Saluran total ini

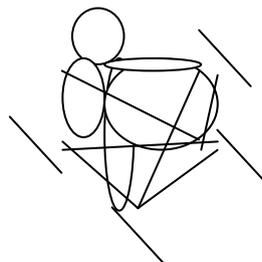
mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif.

Menurut Sri Astuti Patminingsih (2006) dalam bukunya Komunikasi Bisnis, terdapat kelebihan dan kelemahan komunikasi pola bintang. Kelebihannya komunikasi pola bintang adalah sebagai berikut:

1. Berorientasi pada penyelesaian tugas.
2. Sangat baik untuk mengambil keputusan.
3. Dapat menghindari dan menyelesaikan konflik.
4. Dapat berfungsi sebagai information sharing.

Kekurangan komunikasi pola bintang adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi formal melalui struktur organisasi kurang berfungsi.
2. Tidak jelas pendelegasian wewenang dan tanggungjawab.
3. Sukar untuk diterapkan pada organisasi besar yang memiliki jaringan yang luas.



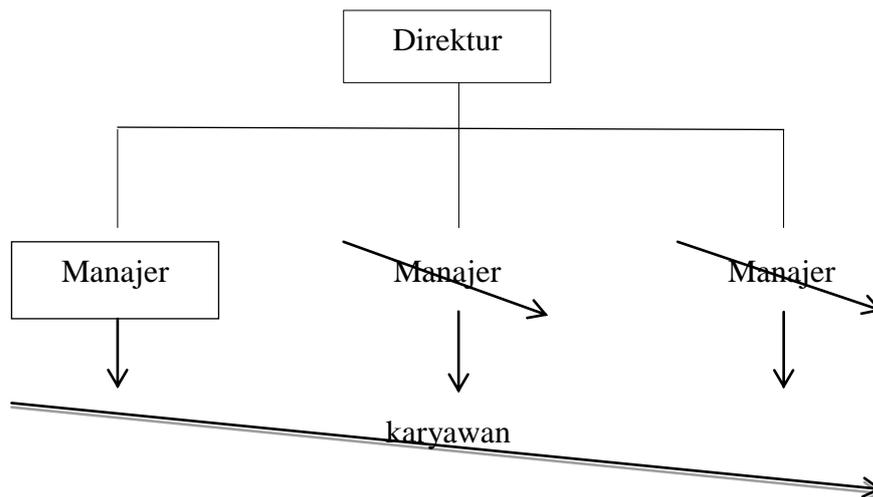
Gambar 2.5.
Jaringan komunikasi /pola bintang/all channel
Sumber: Jalaludin Rakhmat (2005)

2.1.3 Macam-macam Arah Komunikasi

Menurut John M. Ivancevich, dkk. (2006) dalam bukunya Perilaku dan Manajemen Organisasi, macam-macam arah komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi ke bawah/downward communication.

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari individu yang berada pada kedudukan lebih tinggi dalam hierarki organisasi kepada mereka yang berada pada kedudukan lebih rendah. Contohnya: instruksi kerja, memo resmi, pernyataan kebijakan perusahaan, prosedur atau publikasi perusahaan.



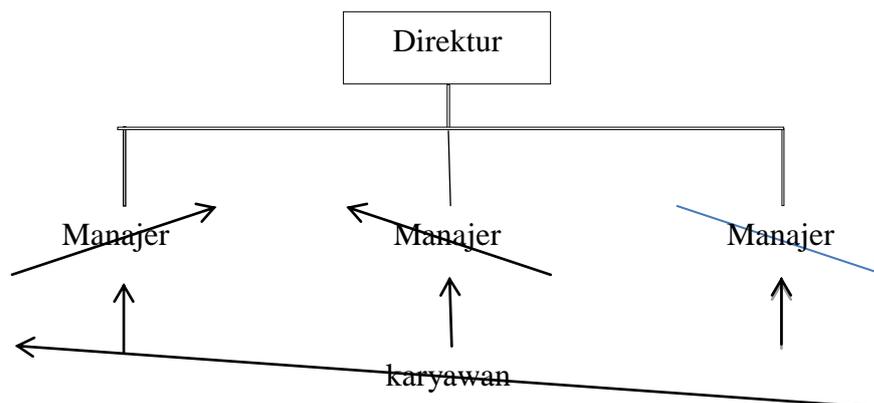
Gambar 2.6
Downward communication
Sumber: Arni Muhammad (2009)

2. Komunikasi ke atas/upward communication.

Komunikasi ke atas adalah arah komunikasi dari bawah ke atas yang lebih tinggi secara hierarki. Contohnya: pemberian saran, pertemuan

kelompok. Menurut Gary Kreps yang dikutip Arni Muhammad (2009), fungsi komunikasi ke atas adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi ke atas menyediakan umpan balik bagi para manajer mengenai isu organisasi terbaru, masalah yang dihadapi sebagai bahan untuk mengambil keputusan.
2. Sebagai sumber umpan balik untuk menentukan seberapa efektif komunikasi ke bawah dalam organisasi.
3. Mengurangi ketegangan karyawan karena bisa memberikan informasi yang relevan ke atasannya.
4. Mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan, karena meningkatnya kohesifitas organisasi.

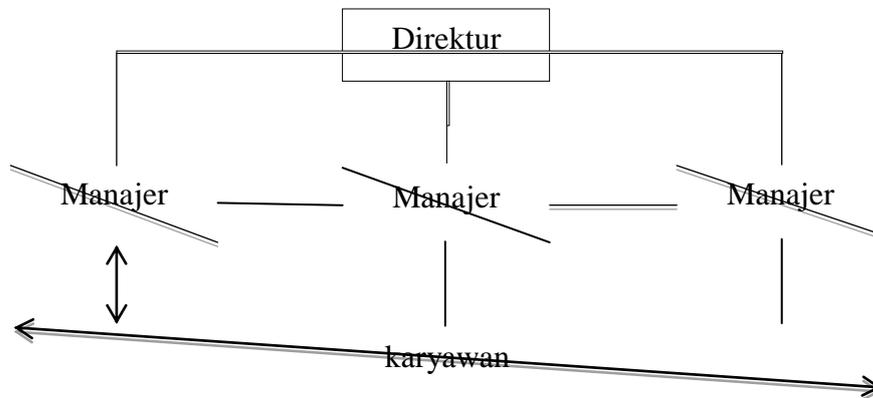


Gambar 2.7.
Upward communication
Sumber: Arni Muhammad (2009)

3. Komunikasi Horizontal.

Komunikasi horizontal adalah komunikasi antara orang-orang yang tingkatan otoritasnya sama dalam organisasi atau yang memiliki

posisi yang sederajat dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal ini bersifat koordinatif.



Gambar 2.8
Komunikasi horizontal
Sumber: Arni Muhammad (2009)

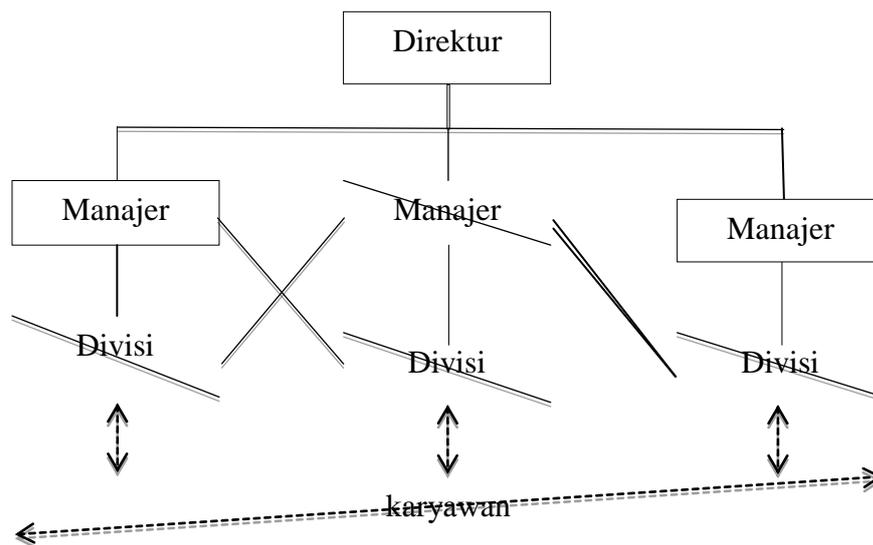
Menurut Arni Muhammad (2014) dalam bukunya berjudul Komunikasi Organisasi, komunikasi horizontal memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan tugas-tugas antar orang dan antar bagian.
2. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Komunikasi horizontal sangat diperlukan dalam merancang program kerja suatu perusahaan.
3. Memecahkan masalah yang timbul dari orang-orang yang otoritasnya sama dalam perusahaan.
4. Menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian perusahaan.
5. Menjamin dan memastikan pemahaman yang sama dalam perusahaan.

6. Mengembangkan dukungan interpersonal. Sebagian besar waktu kerja karyawan lebih banyak berinteraksi dengan temannya, dan hal ini memperkuat hubungan di antara sesama karyawan dan akan membantu kekompakan dalam kerja kelompok.

4. Komunikasi diagonal/cross communication.

Adalah komunikasi silang yang terjadi dari orang-orang yang memiliki hierarki yang berbeda dan tidak memiliki hubungan kewenangan secara langsung, komunikasi ini memotong jalur vertikal dan horizontal.



Gambar 2.9.
Komunikasi Diagonal
Sumber: Arni Muhammad (2009)

2.1.4 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Sri Haryani (2001) dalam Bukunya Komunikasi Bisnis, fungsi Komunikasi dalam organisasi adalah:

1. Informatif.

Dalam kegiatannya, baik karyawan maupun manajer membutuhkan banyak sekali informasi agar dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara efisien. Pada prinsipnya mereka membutuhkan informasi mengenai: pertama, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya itu sendiri, seperti: tujuan yang harus dicapai, prosedur, dan aturan-aturan yang berlaku. Kedua, keberhasilan yang dicapai perusahaan, misalnya dalam hal: laba dan standar kerja. Terakhir, mengenai sosioemotional perusahaan secara keseluruhan.

2. Regulatori.

Komunikasi juga berfungsi sebagai pengendali dan pengatur perusahaan. Komunikasi yang berfungsi sebagai pengendali ini bentuknya berupa perintah dan laporan.

3. Persuasif.

Fungsi persuasif pada umumnya tercermin dalam interaksi antar karyawan, dimana seseorang berupaya agar orang yang diajak komunikasi menerima ide, jalan pikiran, dan penugasan darinya.

4. Integratif.

Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai integrative, yakni membuat organisasi beroperasi secara utuh dan terpadu. Termasuk

disini adalah koordinasi dan penjadwalan aktivitas, pemetaan saluran informasi dan otoritas, serta untuk menarik dan melatih karyawan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian pola komunikasi yang dipakai penulis sebagai referensi adalah pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Rayani Afriyanti Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Pekanbaru tahun 2015	Pola Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Kabupaten Pelalawan	Pola komunikasi yang dipakai adalah komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal yaitu komunikasi dua arah secara timbal balik antara atasan dan bawahan dan antara bawahan ke atasan. Dari atasan ke bawahan berupa instruksi, petunjuk, informasi dan penjelasan kepada pegawai. Dari bawahan biasanya berupa laporan pelaksanaan tugas, sumbang dan kepada pimpinan. Komunikasi horizontal ini dilakukan secara mendatar misalnya antara pimpinan dengan pimpinan dan pegawai dengan pegawai.
2	Ita Aprini, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi	Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staff PT. PP London Sumatra	Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf PT. PP London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang

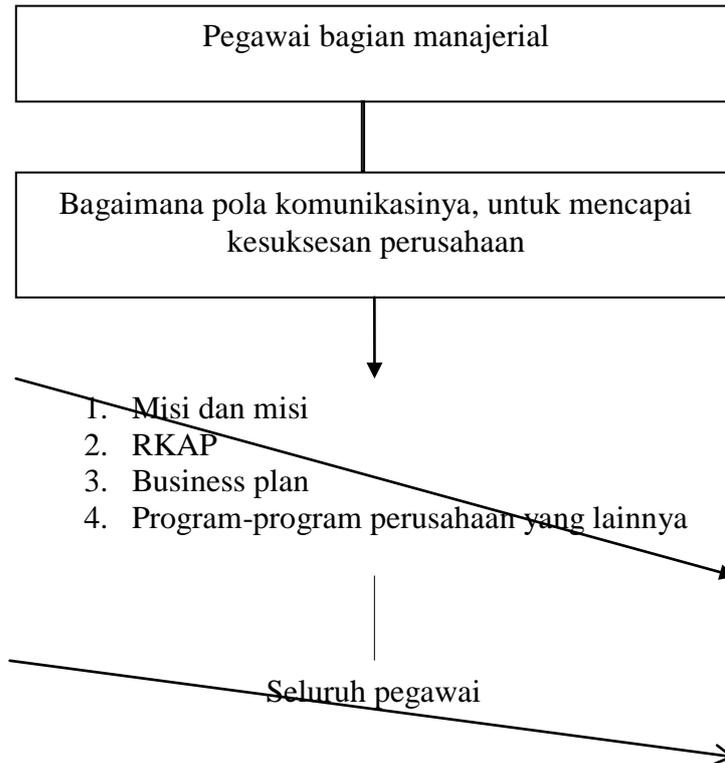
	Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar tahun 2014	Indonesia, Tbk. Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba	Estate yaitu pola komunikasi semua saluran dan menggunakan pola lingkaran. Selanjutnya hambatan komunikasi organisasi antara pimpinan dan Staf PT. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate adalah hambatan dari proses komunikasi seperti missskomunikasi, hambatan semantik atau hambatan bahasa dan hambatan fisik atau gangguan cuaca atau gangguan sinyal
3	Nur Azmi, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau tahun 2015	Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja karyawan BP (Brand Presenter) di PT Budiman Subrata Niaga Pekanbaru	Pola komunikasinya dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan adalah komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Komunikasi antar pribadi berupa komunikasi formal dan non formal dan terjadi tidak terstruktur, sedangkan pada komunikasi kelompok terjadi dalam suasana berstruktur.
4	Madhiah, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2012	Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekan baru	Pola komunikasi yang dipakai adalah secara vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal yaitu instruksi tugas, penyampaian pesan rasionalideologi, informasi serta balikan kepada para pegawai. Sedangkan pola komunikasi horizontal yaitu interaksi antara pegawai saat koordinasi kerja dan adanya tindakan pemecahan masalah.

5	Wahyuni HR Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alaudin Makasar tahun 2014	Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep	Pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan, tapi melalui kepala departemen, hal ini karena PT Semen Tonasa sudah terstruktur

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT)

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi antara Pimpinan Dan Pegawai di Perumda Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara. Pegawai bagian manajerial mulai dari Kasubag, Kacab, Kabag, Direktur dan Dewan Pengawas menyampaikan atau mengkomunikasikan RKAP (rencana pendapatan dan biaya), business plan, visi dan misi serta program-program perusahaan kepada seluruh pegawai. Dan seluruh pegawai melaksanakan program-program dan rencana kerja perusahaan tersebut dan melaporkan hasilnya kepada atasannya langsung atau pegawai bagian manajerial sesuai dengan struktur organisasi yang ada pada perusahaan tersebut.

Adapun kerangka pemikiran teoritisnya dapat dijabarkan pada gambar 2.10 dibawah ini.



Gambar 2.10.
Kerangka pemikiran teoritis