

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa yang membahas mengenai peran media komunikasi interpersonal untuk mengetahui peran media komunikasi interpersonal tersebut dalam menjalani interaksi dengan orang lain. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian akan dijadikan bahan rujukan bagi peneliti agar peneliti memperoleh informasi mengenai topik pembahasan penelitian yang akan dilakukan. Dalam kajian penelitian terdahulu ini dipaparkan empat jurnal ilmiah hasil penelitian dalam bentuk abstraksi.

Penelitian oleh Listina Oktaria pada tahun 2017 dengan judul penelitian Peran Warung Gathel Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Dalam Menjalin Keakraban Antar Warga (Studi Kasus Tentang Peran Warung Kopi Gathel Sebagai Media Komunikasi Interpersonal dalam Menjalani Keakraban Antar Warga di Desa Ronowijayan Ponorogo). Pada penelitian tersebut penulis mengemukakan bahwa warung kopi Gathel mempunyai daya tarik yang berbeda-beda dari pelanggan yang datang dan setiap pelanggan atau pembeli mempunyai tujuan yang berbeda-beda. Ternyata warung kopi gathel tidak hanya sekedar tempat untuk membeli kopi saja melainkan untuk tujuan tempat nonton bareng pertandingan bola tempat beristirahat sejenak dan tempat berkumpulnya organisasi sehingga berhasilnya menjalin keakraban. Tujuan dari pelanggan yang menjadikan warung kopi gathel sebagai tempat atau kantor kedua dan tempat mencari mitra kerja untuk berbisnis juga telah berhasil menjalin keakraban antar masyarakat di desa Ronowijayan.

Penelitian oleh Mohammad Insan Romadhan pada tahun 2013 dengan judul Peran Komunikasi Interpersonal dalam Motivasi Belajar Siswa (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Antar Anggota Dengan Anak di SDI Lugman Al-Hakim). Pada penelitian ini penulis mengemukakan bahwa pada intinya komunikasi dua arah antara anak dengan orangtuanya lebih menjadikan suatu komunikasi interpersonal antara anak dengan orangtua tersebut menjadi lebih baik, karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dua arah menjadikan anak dapat menyampaikan apa yang ada didalam pikirannya kepada orangtuanya dan orangtua juga dapat langsung menanggapi apa yang ada dalam pikiran anak dengan cara mendukung, memberikan perhatian dan semangat serta menasehati. Sehingga apa yang diinginkan oleh anak dan orangtua dapat tersampaikan dengan baik.

Penelitian oleh Diajeng Kartika Wulandari pada tahun 2011 dengan judul Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (studi tentang persepsi efektifitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja

pegawai di satker penjaminan kepastian layanan pendidikan SMP Dinas pendidikan provinsi Jawa Timur). Pada penelitian ini penulis mengemukakan bahwa ketika menjalankan program-program kegiatannya berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh masing-masing pegawainya, baik atasan maupun bawahan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai untuk meningkatkan kinerjanya telah berjalan efektif. Dengan komunikasi yang baik, kinerjanya semakin meningkat di dalam organisasi, karena semua pekerjaan dalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah bagian atau divisi, akan berpengaruh negatif pada bagian divisi yang lainya serta terhadap organisasi itu sendiri.

Penelitian oleh Hilda Yunita Wono Pada tahun 2012 dengan judul Efektivitas Proses Komunikasi Interpersonal (Studi tentang unsur-unsur proses dan efektivitas komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak asuhnya di sanggar merah merdeka Surabaya). Pada penelitian ini peneliti mengemukakan bahwa pesan yang disampaikan di sanggar sudah sesuai dengan kebutuhan anak asuh dan pesan yang disadari betul oleh sebagian besar responden adalah tujuan sanggar yang pertama yaitu mengenai pembangunan persaudaraan di antara anak sesama. Kecakapan komunikasi di sanggar ini memang dibutuhkan tapi bukan hal yang mutlak harus ada. Hal ini karena pembina selalu berpaparan sebagai teman mereka, jadi beberapa anak menganggap pembina sebagai teman mereka sendiri.

2.2. Landasan Teori

Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti perlu menyusun suatu landasan teori. Landasan teori merupakan landasan berfikir untuk menggabungkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang akan diteliti serta memahami berbagai hal dan memberikan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan.

Adapun teori yang dianggap relevan dengan pemikiran penelitian ini adalah: Komunikasi, Dimensi Komunikasi Internal (Komunikasi Vertikal dan Komunikasi Horizontal). Komunikasi Interpersonal, Efektivitas komunikasi Interpersonal, Organisasi dan Komunikasi organisasi.

2.2.1. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatin*, yang artinya sama. Maksudnya adalah komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Salah satu tujuan komunikasi adalah mengubah sikap dan perilaku seseorang ataupun kelompok orang sebagaimana yang dikehendaki komunikator,

agar isi pesan yang disampaikan dapat dimengerti, diyakini serta pada tahap selanjutnya.

Bahkan dalam definisi secara khusus mengenai pengertian komunikasinya sendiri, Hovland mengatakan bahwa “Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communications is the process to modify the behaviour of other individuals*).

Agar berjalan dengan efektif, mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *the structure and function of communication in society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut : *who says what in which channel to whom with what effect?*

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

1. Komunikator (*communicator, source, sender*)
2. Pesan (*message*)
3. Media (*channel, media*)
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
5. Efek (*effecy, impact, influence*)

Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju pun bukan beraneka ragam, tapi tujuan utama tentulah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan sifat komunikasi dan jumlah komunikasi menurut Onong Uchyana Effendi, dalam komunikasi dapat digolongkan ke dalam tiga kategori:

1. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi ini penerapannya anatara individu/pribadi dalam usaha menyampaikan informasi yang dimaksudkan untuk mencapai kesamaan pengertian, sehingga dengan demikian dapat tercapai keinginan bersama.

2. Komunikasi Kelompok

Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas.

Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antarpribadi.

3. Komunikasi massa

Komunikasi massa dilakukan dengan melalui alat, yaitu media massa yang meliputi cetak dan elektronik.

2.2.2. Dimensi Komunikasi Internal

Menurut Effendy (2009:122) “komunikasi internal ditunjang oleh dua komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal”. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas kebawah (*downward communication*) dan dari bawah keatas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pemimpin kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan dan lain-lain kepada bawahannya dan bawahan memberi laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya pemimpin.

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam komunikasi organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pemimpin kepada bawahan, maka roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu laporan, tanggapan, atau saran kepada bawahan sehingga sesuatu keputusan atau kebijakan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. komunikasi vertikal yang lancar, terbuka dan saling mengisi merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik diantara jenis kepemimpinan lainnya.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yakni komunikasi secara mendatar, antar anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal.

Komunikasi horizontal sering terjadi antar rekan kerja. Anggota tim dan departemen harus berkomunikasi untuk memperluas hubungan kerja

mereka. Karena jalur otoritas tidak bersebrangan, maka komunikasi horizontal ini lebih cepat dari pada komunikasi ke atas atau kebawah secara hirarkis.

Komunikasi horizontal terjadi antara orang-orang yang pada tingkat yang sama atau orang-orang yang pada tingkat yang berhubungan dengan divisi yang berbeda dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal yang efektif dapat membantu orang-orang untuk mengoordinasikan proyek menyelesaikan masalah, memberikan pemeriksaan informasi, memecahkan konflik-konflik dan membuka jalan bagi terciptanya hubungan-hubungan bisnis.

2.2.3. Hambatan-Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi

Sama halnya dengan jenis komunikasi lain, komunikasi organisasi juga memiliki hambatan yang dapat mengurangi efektivitas dari komunikasi organisasi itu sendiri. Ahli bernama Robbin menjabarkan bahwa hambatan komunikasi secara umum terdiri dari penyaringan (*filtering*), persepsi selektif, kelebihan informasi, defensi dan bahasa.

Hambatan komunikasi ini kemudian dibedakan menjadi hambatan sistematis, teknis, biologis, fisiologis dan kecakapan. Sebetulnya hambatan komunikasi organisasi pun memiliki pola dan jenis yang sama dengan komunikasi lainnya. Berikut adalah penjelasan hambatan komunikasi organisasi yang mungkin ditemui.

1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis adalah jenis hambatan yang terjadi karena media yang digunakan dalam berkomunikasi. Gangguan yang terjadi pada media komunikasi semisal radio, jaringan telepon dan alat komunikasi lain pastinya akan mengganggu proses komunikasi dan mengurangi tingkat efektivitas komunikasi tersebut.

2. Hambatan Semantik

Hambatan jenis ini adalah hambatan yang terjadi akibat proses penyampaian pengertian atau ide yang tidak efektif. Semantik sendiri artinya studi yang mempelajari tentang pengertian yang diungkapkan atau dijabarkan dalam bentuk bahasa. Kata kata yang dipilih dalam komunikasi akan membantu proses

pertukaran timbal balik arti dan pengertian dari seorang komunikator kepada komunikan.

3. Hambatan Manusiawi

Hambatan manusiawi ini timbul dari faktor faktor manusia atau pelaku komunikasi organisasi itu sendiri. Hambatan ini timbul karena berbagai faktor manusiawi seperti emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang dan sebagainya. Menurut ahli Cruden dan Sherman, hambatan manusiawi dijabarkan oleh dua poin berikut:

- Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia. Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, penyaringan informasi.
- Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi. Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staf dan efektifitas komunikasi organisasi.

4. Hambatan Sosio-Antro-Psikologis

Hambatan jenis ini adalah hambatan yang terjadi pada sisi komunikan atau penerima informasi. Kita mengetahui bahwa proses komunikasi, termasuk komunikasi organisasi, terbentuk dalam keadaan yang situasional. Artinya, komunikator harus benar benar mengerti dan paham dengan situasi atau kondisi saat komunikasi berlangsung.

5. Hambatan Ekologis

Faktor lingkungan juga sangat mempengaruhi kelancaran dari proses komunikasi organisasi. Terdapat banyak contoh proses komunikasi yang bisa terhambat akibat gangguan dari lingkungan tempat komunikasi berlangsung. Contoh dari hambatan ekologis ini antara lain lingkungan yang ramai atau bising, banyaknya orang yang berlalu lalang, suara petir atau hujan, suara kendaraan yang lewat dan banyak lainnya.

2.2.4. Komunikasi interpersonal

Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi interpersonal menurut para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Rohim (2009: 18), Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi ini, jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.

Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. Sunarto, (2003: 13)

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal atau nonverbal. Dalam komunikasinya itu, seperti pada komunikasi umumnya, selalu mencakup dua unsur pokok isi yakni isi pesan dan bagaimana isi itu dikatakan atau dilakukan, baik secara verbal dan non verbal . untuk efektifnya, kedua unsur itu sebaiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesanya. Hardjana, (2003: 86).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun dengan cara non verbal, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna.

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal juga bukan sekedar rangsangan-tanggapan, stimulus-rspon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, penyerapan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak.

Komunikasi interpersonal juga berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan. Perubahan melalui interaksi dalam komunikasi, pihak-pihak yang terlibat untuk memberi inspirasi, semangat dan dorongan agar dapat merubah pikiran, perasaan dan sikap sesuai dengan topik yang dikaji bersama. Komunikasi antara dua orang adalah komunikasi dari seseorang ke orang lain, dua arah interaksi verbal dan non verbal yang menyangkut saling berbagai informasi dan perasaan. Komunikasi inter personal antara tiga orang atau lebih, menyangkut komunikasi dari orang ke beberapa orang lain (kelompok kecil). Masing-masing anggota menyadari keberadaan anggota lain, memiliki minat yang sama atau bekerja untuk suatu tujuan.

2.2.5. Tingkatan Proses Terjadinya Komunikasi Interpersonal

Rakhmat, (2011:48) menjelaskan mengenai proses orang menerima informasi, mengolah, menyimpan dan menghasilkan kembali. Proses pengolahan informasi dikemukakan sebagai berikut :

1. Sensasi

Sensasi merupakan tahap paling awal dalam penerimaan informasi. Sensasi merupakan proses menangkap stimulus (pesan / informasi verbal maupun non verbal) oleh alat indera.

Dalam psikologi, disebutkan ada sembilan alat indera yang dapat dikelompokkan ke dalam tiga macam indera sesuai dengan sumber informasi, yaitu sumber informasi yang berasal dari luar yang diindera oleh Eksteroseptor (misalnya telinga atau mata), berasal dari dalam yang diindera oleh Interseptor (misalnya peredaran darah) dan yang ketiga adalah gerakan tubuh dari diri sendiri yang diindera oleh Proprioseptor (misalnya organ vestibular). Apa saja yang menyentuh alat indera baik dari dalam maupun luar diri disebut stimulus.

2. Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi memberikan makna pada stimulus inderawi Faktor - faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang antara lain :

1. Perhatian

Keneth E. Andersen dalam Rakhmat, (2011:51) mendefinisikan perhatian adalah proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimulus menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus lainnya melemah.

2. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Dari hal tersebut, Krech dan Critchfield merumuskan empat dalil. Dalil persepsi yang pertama ditarik berdasarkan faktor fungsional yang menyatakan bahwa persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi bahwa objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

3. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimulus fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Dari prinsip ini, lahirlah **dalil persepsi yang kedua** yaitu medan perseptual dan kognitif selaludiorganisasikan dan diberi arti.

Dalil persepsi yang ketiga menyatakan sifat-sifat perseptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktural secara keseluruhan. Jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya dengan efek yang berupa asimilasi atau kontras.

Dalil persepsi yang keempat muncul dari prinsip bahwa manusia selalu mengkomunikasikan stimulus dalam konteksnya. Dalam strukturnya individu akan mencoba mencari struktur pada rangkaian stimuli. Struktur ini diperoleh dengan jalan mengelompokkan berdasarkan kedekatan atau persamaan. Prinsip kedekatan menyatakan bahwa stimulus yang berdekatan satu sama lain akan dianggap satu kelompok.

3. Memori

Memori akan menyimpan dan memanggil kembali informasi yang telah diterima untuk diproses selanjutnya dalam tahap berfikir. Secara singkat, menurut Mussen dan Rosenzweig dalam Rakhmat, (2011:62) memori melewati tiga proses yaitu :

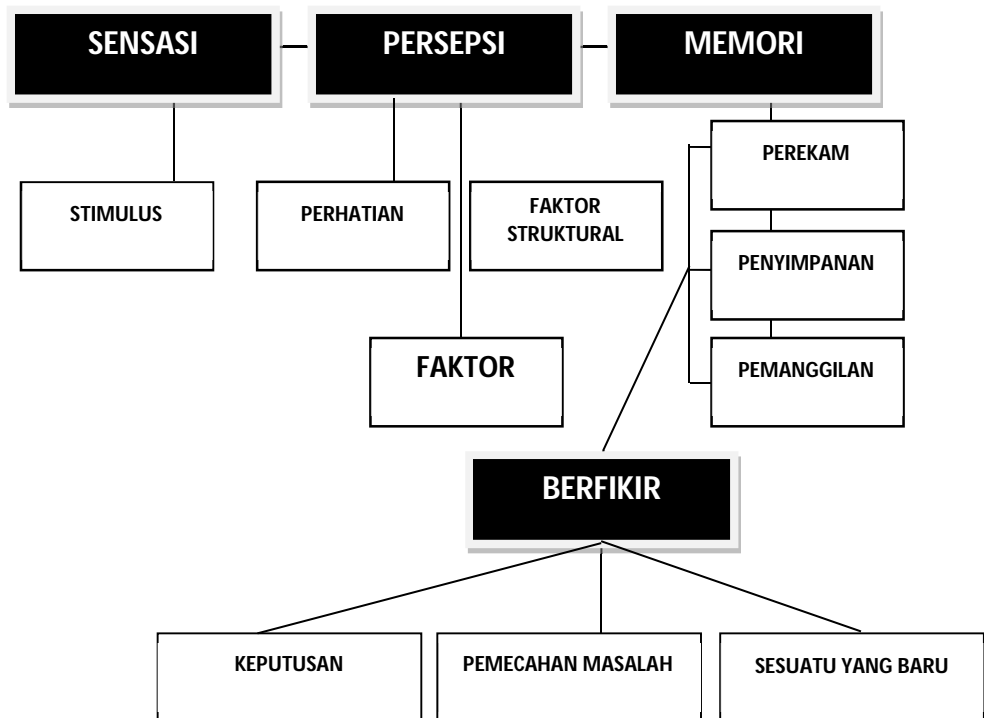
1. Perekaman (*Encoding*)
2. Penyimpanan (*Storage*)
3. Pemanggilan (*Retrieval*)

Individu tidak menyadari proses berlangsungnya pekerjaan memori pada dua tahap yang pertama. Individu hanya akan mengetahui memori pada tahap ketiga yaitu pemanggilan kembali. Proses pemanggilan kembali ini diketahui dengan empat cara, yaitu:

- 1) Pengingatan (*Recall*)
- 2) Pengenalan (*Recognition*)
- 3) Belajar Lagi (*Relearning*)
- 4) Redintegrasi (*Redintegration*)

4. Berfikir

Proses mengolah dan memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah disebut sebagai berfikir. Proses ini meliputi pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan berfikir kreatif. Berfikir merupakan manipulasi lingkungan dengan menggunakan lambang-lambang sehingga tidak perlu langsung melakukan kegiatan yang tampak berfikir. Berfikir dilakukan individu untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan, memecahkan masalah dan menghasilkan hal baru



Gambar 2.1. Proses Terjadinya Komunikasi Interpersonal.

2.2.6. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad pada tahun 2004, menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yakni:

1. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal ialah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain maka kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain.

Komunikasi interpersonal juga memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang sangat luar biasa pada perasaan, pikiran, serta tingkah laku kita.

2. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal dapat menjadikan kita memahami lebih banyak tentang diri kita serta orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

3. Membentuk Diri Menjaga Hubungan yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam berkomunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

4. Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk merubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih dengan cara tertentu, misalnya mencoba dengan hal yang baru, membeledi pralatan atau barang tertentu, melihat film, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5. Untuk Bermain dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama ialah dalam mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita serta cerita lucu pada umumnya hal itu adalah pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal seperti semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusana di lingkungan kita.

6. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis serta terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua bisa juga dapat berguna membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Contoh kita dapat menyemangati tempen kita yang lagi terpuruk mengenai hal percintaan.

2.2.7. Komponen Komunikasi Interpersonal

Komponen komunikasi interpersonal diidentifikasi dari proses penyampaian dan penerima pesan dari seseorang kepada orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Menurut Suranto A. W (2011: 9) mengemukakan komponen-komponen yang terdapat pada komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Sumber / Komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik bersifat emosional maupun bersifat informasional dengan pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan dan menyampaikan pesan.

2. Encoding

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan nonverbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.

3. Pesan

Merupakan hasil dari encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

4. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampain pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media sematamata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi tatap muka.

5. Penerima / komunikan

Seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

6. Decoding

Merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indra, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata maupun dalam bentuk simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli.

7. Respon

Apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun bersifat negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki oleh komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

8. Gangguan

Gangguan atau noise atau berier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi didalam komponen-komponen maupun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan phsikis.

9. Kontek komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjukkan pada lingkungan yang konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjukkan pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore

dan malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan dan tata krama.

2.2.8. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito, (1997:259-264) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan (*openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan.

Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

2. Empati (*empathy*)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai ”kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui

kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik serta, sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal.

Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

2.2.9. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

Individu mempunyai kebutuhan sosial yang dipenuhinya melalui komunikasi interpersonal. William C. Schutz (1966) mengidentifikasi tiga macam kebutuhan dasar ini, yaitu kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan diikutsertakan, dan kebutuhan akan kekuasaan atau kontrol.

1. Kasih Sayang

Kebutuhan akan kasih sayang adalah kebutuhan untuk mempertimbangkan apakah diri kita disayangi atau disukai oleh orang lain. Orang yang telah memenuhi kebutuhan ini disebut personal oleh Schutz. Selanjutnya orang yang tidak sanggup memenuhi kebutuhan ini disebut kurang personal atau terlalu personal.

Orang yang menghindari dari keterlibatan emosional dikatakan kurang personal. Mereka tidak membiarkan orang lain dekat dengan mereka. Mereka dapat ramah pada siapa saja, tetapi keremahannya seringkali hanya di luar saja dan mereka sebenarnya tidak berteman dengan siapa saja. Mereka mengembangkan persahabatan, tetapi persahabatannya tidak mencapai tingkat personal.

Individu yang terlampau personal bertentangan dengan yang kurang personal, orang-orang ini selalu memerlukan atau membutuhkan kasih sayang. Mereka sering melakukan hal ekstrem untuk meyakini diri mereka dari penerimaan orang lain. Mereka akan mencari persetujuan dengan berkomunikasi secara ekstrem. Mereka merasa cemburu bila orang lain berbicara kepada temannya, bahkan berusaha menghalangi teman mereka untuk mendapatkan teman baru, dengan memberikan komentar negatif tentang perspektif teman baru. Orang-orang yang terlalu personal dalam posisi tanggung jawab dapat menimbulkan masalah bagi organisasi.

Akan tetapi, orang-orang yang kurang personal dan terlampau personal perlu dipahami. Tindakan menghindar tidak akan membantu mereka. Individu yang telah memenuhi kebutuhan mereka akan kasih sayang disebut personal. Orang ini memiliki pemikiran yang lurus dan sanggup menghadapi hampir semua orang dengan siapa mereka mengadakan kontak. Orang-orang ini disukai, tetapi mereka tidak menganggap bahwa disukai oleh tiap orang penting untuk kebahagiaan.

2. Diikutsertakan

Kebutuhan diikutsertakan berarti kebutuhan untuk merasa berarti dan diperhitungkan. Menurut Schutz, orang-orang yang tidak berhasil memenuhi kebutuhan ini dinamakan kurang sosial atau terlalu sosial.

Orang yang kurang sosial seringkali adalah orang cerdas yang merasa kesepian, lebih suka mengerjakan sesuatu sendiri atau dalam kelompok yang sangat besar sehingga mereka dapat bersembunyi dalam keramaian. Orang-orang ini sulit untuk memberikan sumbangan informasi secara lisan terhadap seseorang dan umumnya menghindari mengatakan sesuatu karena takut bahwa mereka akan kurang diperhatikan.

Lawan dari orang yang kurang sosial adalah individu yang terlampau sosial yang tidak dapat distop dari keterlibatan berkomunikasi dengan orang lain. Dalam organisasi, orang-orang yang suka berbicara ini diinginkan oleh orang lain agar diam sejenak, mereka dinamakan besar mulut. Individu yang telah memuaskan kebutuhan mereka dalam penghargaan ini dinamakan orang yang sosial. Orang ini sanggup menangani situasi dengan atau tanpa orang lain.

3. Kontrol

Kontrol adalah kebutuhan yang timbul karena rasa tanggung jawab dan kepemimpinan. Hampir semua kita mempunyai beberapa kebutuhan

mengontrol orang lain atau lingkungan sekeliling kita, tetapi kekuatan dan cara menyatakan kebutuhan ini berbeda-beda. Terdapat tiga tipe yakni:

- a. Adbikrat adalah beberapa orang yang karena kepribadiannya yang sangat patuh, orang ini selalu menganggap bahwa dirinya tidak mampu mengerjakan sesuatu.
- b. Autokrat adalah orang yang tidak pernah merasa cukup mengontrol, mereka selalu ingin mengambil alih pembuatan keputusan dari kelompok.
- c. Demokrat adalah individu yang kebutuhan kontrolnya terpuaskan, orang tidak berlebih-lebihan memainkan peran kepemimpinan atau mengikuti orang lain.

2.2.10. Organisasi

Organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih, atau organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk pencapaian tujuan bersama, organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Prof Dr. Sondang P. Siagian, mendefinisikan organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

menurut Chester L Bernard (1938) mengatakan bahwa Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih (*Define organization as a system of cooperative of two or more persons*) yang sama-sama memiliki visi dan misi yang sama.

Menurut Effendy, (2006: 115) organisasi yaitu suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas. organisasi juga sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.

Pada kenyataannya, organisasi dan manajemen tidak mungkin tercapai tanpa adanya organisasi sebab manajemen baru ada jika ada tujuan yang akan dicapai atau diselesaikan.

Organisasi dan manajemen sama pentingnya sebab secara bersama-sama mencapai tujuan yang sama. Manajemen sebagai kegiatan mengelola sumber daya

manusia, sumber dana dan sumber-sumber lainnya tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien tanpa organisasi yang mapan.

Sebaliknya, organisasi sebagai struktur atau sistem akan sukar mencapai tujuan yang sejak semula ditetapkan tanpa manajemen baik dan akurat.

2.2.11. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dikutip dari Pace & Faules (2013:31), memiliki pengertian sebagai “petunjuk dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu”, lanjutnya, “suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainya dan berfungsi dalam suatu lingkungan”.

Goldhaber (1986), memberikan pengertian komunikasi organisasi yang artinya sebagai berikut, Komunikasi organisasi yaitu proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Sama dengan pemaknaan organisasi, dalam memaknai akan pengertian komunikasi itu sendiri banyak para ahli yang mencoba memberikan pengertiannya dengan persepsi mereka masing-masing. Termasuk diantara yaitu persepsi Redding dan Sanborn, mereka mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Sedangkan Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

2. Paradigma komunikasi Organisasi

Dari definisi yang dikemukakan oleh Goldhaber tersebut, ada tujuh konsep kunci yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1) Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

2) Pesan

Yang dimaksud dengan pesan disini yaitu susunan symbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Pengklasifikasian pesan menurut bahasa dapat pula dibedakan atas pesan verbal dan nonverbal. Klasifikasi pesan menurut penerima yang diharapkan dapat pula dibedakan atas pesan internal dan eksternal. Pesan internal khusus dipakai karyawan dalam organisasi. Sedangkan pesan eksternal adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi sebagai sistem terbuka yang berkaitan dengan lingkungan dan masyarakat umum.

Pesan dapat pula diklasifikasikan menurut bagaimana pesan itu disebarluaskan atau metode difusi. Kebanyakan komunikasi organisasi disebarluaskan dengan menggunakan metode "hardware" untuk dapat berfungsi tergantung kepada alat-alat elektronik dan "power". Sedangkan pesan yang menggunakan metode "software" tergantung kepada kemampuan dan skil dari individu terutama dalam berpikir menulis, berbicara dan mendengar agar dapat berkomunikasi satu sama lain.

Klasifikasi pesan yang terakhir adalah berdasarkan tujuan dari pada pengiriman dan penerimaan pesan. Redding (Goldhaber, 1986) menyarankan ada tiga alasan umum bagi arus pesan dalam organisasi yaitu: berkenaan dengan tugas-tugas dalam organisasi, pemeliharaan organisasi, dan kemanusiaan.

Thayer mengemukakan empat fungsi khusus dari arus pesan dalam organisasi yaitu: untuk memberi informasi, untuk mengatur, untuk membujuk dan untuk mengintegrasikan. Goldhaber (1986) menggunakan tiga klasifikasi Redding ditambah dengan klasifikasi

baru yaitu inovasi ini misalnya rencana baru organisasi, kegiatan baru organisasi, kegiatan baru, program baru atau pengarahan yang membangkitkan pemecahan masalah.

3) Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiap darinya memiliki posisi kedudukan atau peranan tertentu dalam organisasi. Pertukaran pesan dari sesamanya orang-orang ini terjadi melewati satu set jalan kecil yang hal ini dinamakan jaringan komunikasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak factor antara lain: hubungan peranan, arah, dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan.

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Peran tingkah laku dalam suatu organisasi menentukan siapa yang menduduki posisi atau pekerjaan tertentu baik dinyatakan secara formal maupun tidak formal.

Faktor kedua yang mempengaruhi hakekat dan luas jaringan komunikasi adalah arah dari jaringan. Secara tradisional ada tiga klasifikasi arah jaringan komunikasi ini yaitu: komunikasi kepada bawahan, komunikasi kepada atasan dan komunikasi horizontal. Faktor terakhir yang mempengaruhi jaringan komunikasi adalah proses serial dari pesan. Proses serial ini adalah suatu istilah komunikasi yang maksudnya selangkah demi selangkah atau dari orang kepada orang lain.

4) Keadaan saling tergantung

Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dalam organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan bahkan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya bila suatu pimpinan membuat keputusan dia harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

Keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dan organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi.

5) Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang (diadik) sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar dalam organisasi.

Karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu: hubungan diantara dua orang atau diadik sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam organisasi.

Thayer membedakan hubungan ini menjadi hubungan yang bersifat individual, kelompok dan hubungan organisasi. Lain halnya dengan Pace dan Boren mereka menggunakan istilah hubungan interpersonal terhadap komunikasi yang terjadi dalam hubungan tatap muka. Dia membedakan empat macam komunikasi yaitu komunikasi diadik (antara 2 orang), komunikasi serial yaitu komunikasi diadik yang diperluas berupa satu seri, komunikasi kelompok kecil yaitu komunikasi antara 3-12 orang dan komunikasi "*audiance*" atau komunikasi kelompok besar yang terdiri dari 13 orang lebih.

6) Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan disini yaitu semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini sendiri dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan eksternal. Komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan kulturnya, dan antara organisasi itu dengan lingkungan eksternalnya. Yang dimaksud dengan kultur organisasi adalah pola kepercayaan dan harapan dari anggota organisasi yang menghasilkan norma-norma yang membentuk tingkah-laku individu dan kelompok dalam organisasi.

Organisasi sebagai suatu sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal. Karena lingkungan berubah-ubah, maka organisasi memerlukan informasi baru. Informasi baru ini harus dapat mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan pertukaran pesan baik secara internal dalam unit-unit yang relevan maupun terhadap kepentingan umum secara eksternal.

7) Ketidak pastian

Yang dimaksud dengan ketidak pastian disini yaitu perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidak pastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

Ketidak pastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidak pastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi. Ketidak pastian dalam suatu organisasi juga disebabkan oleh terlalu banyaknya informasi yang diterima dari pada

sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Salah satu urusan utama dari komunikasi organisasi adalah menentukan dengan tepat beberapa banyaknya informasi yang diperkukan untuk mengurangi ketidak pastian tanpa informasi yang berlebi lebih. Jadi ketidak pastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang diperlukan dan juga karena terlalu banyak yang diterima.

3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang beorientasi komersial maupun sosial, tindak komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut melibatkan empat fungsi, yaitu:

1) 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 didapatkan memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaan yang pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi.

2) Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga ataupun organisasi-organisasi, ada dua yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini.

Pertama, atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka memiliki kewenangan untuk memberi instruksi atau perintah, sehingga dalam organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagai mana mestinya.

Kedua, berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan

membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3) Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4) 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, saluran formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi, juga saluran komunikasi informal seperti berbincang antar peribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olah raga ataupun kegiatan darma wisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

4. Tujuan Komunikasi Organisasi

Secara umum, tujuh dari komunikasi organisasi yaitu untuk mengawasi dan membimbing segala aktivitas organisasi agar tujuan yang ditargetkan tercapai. Menurut Liliweri dalam Ruliana (2014:24), ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu:

- 1) Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
- 2) Membagi informasi
- 3) Menyatakan perasaan dan emosi
- 4) Melakukan koordinasi

5. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi, Romli (2014:20) memaparkan tiga jenis pendekatan, yaitu:

1) Pendekatan Makro

Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam berinteraksi, organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti :

- a. Memproses informasi dan lingkungan
- b. Mengadakan identifikasi
- c. Melakukan intergrasi dengan organisasi lain
- d. Menentukan tujuan organisasi

2) Pendekatan Mikro

Pendekatan ini terutama menfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub-unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok seperti :

- a. Komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan
- b. Komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok
- c. Komunikasi untuk menjaga iklim organisasi
- d. Komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan
- e. Komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi

3) Pendekatan individual

Berpusat pada tingkahlaku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada dua pendekatan sebelumnya diselesaikan oleh komunikasi individual. Ada beberapa bentuk komunikasi individual :

- a. Berbicara pada kelompok kerja
- b. Menghadiri dan berinteraksi dalam rapat-rapat
- c. Menulis dan mengonsep surat
- d. Berdebat untuk suatu usulan

2.2.12. Kerangka Berfikir



Dalam menjalankan peran ketua umum juga membutuhkan komunikasi interpersonal dalam membangun komunikasi organisasi di komunitas Honda Owner Scoopy Surabaya. Secara sederhana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka untuk mendapatkan respon atau reaksi orang lain secara langsung. Dalam komunikasi interpersonal peneliti memfokuskan dalam aspek efektivitas komunikasi interpersonal.

Dengan berjalannya 5 aspek efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiviness*) dan kesetaraan (*equality*). ketua umum akan lebih mudah membangun komunikasi yang sesuai komunitas harapan.