

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Gerak dan tangis yang pertama pada saat ia dilahirkan adalah suatu tanda komunikasi.

Sementara itu, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab diperlukan saling pengertian sesama anggota masyarakat. Dalam hal ini faktor komunikasi memainkan peranan yang penting, apalagi bagi manusia modern. Manusia modern yaitu manusia yang cara berpikirnya tidak spekulatif tetapi berdasarkan logika dan rasional dalam melaksanakan segala kegiatan dan aktivitasnya. Kegiatan dan aktivitasnya itu akan terselenggara dengan baik melalui proses komunikasi antar manusia. Komunikasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Untuk keberhasilan suatu komunikasi kita harus mengetahui dan mempelajari unsur-unsur apa saja yang terkandung dalam proses komunikasi. Minimal unsur-unsur yang diperlukan dalam proses komunikasi adalah sumber (pembicaraan), pesan (*message*), saluran (*channel, media*), dan penerima (*receiver, audience*) (Widjaja, 1993:1-2).

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *communication*, berasal dari kata *communis* yang berarti sama atau sama maknanya atau pengertian bersama, dengan maksud untuk mengubah pikiran, sikap, perilaku, penerima, dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh komunikator. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan informasi, opini, ide, konsepsi, pengetahuan, perasaan, sikap, perbuatan, dan sebagainya kepada sesamanya secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun penerima komunikasi (Widjaja, 1993:8).

Dari pengertian komunikasi sebagaimana diuraikan diatas, tampak adanya sejumlah komponen dan unsur adalah sebagai berikut:

a) Sumber (*source*)

Sumber adalah dasar yang digunakan didalam penyampaian pesan yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku, dan sejenisnya. Dalam hal sumber ini yang perlu kita perhatikan kredibilitas terhadap sumber (kepercayaan) baru, lama, sementara dan lain sebagainya. Apabila kita salah mengambil sumber maka kemungkinan komunikasi yang kita lancarkan akan berakibat lain dari yang kita harapkan.

b) Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film, dan sebagainya. Dalam komunikasi menyampaikan pesan kadang-kadang

komunikator dapat menjadi komunikan sebaliknya komunikan menjadi komunikator adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kredibilitas yang tinggi bagi komunikasinya
2. Keterampilan berkomunikasi
3. Mempunyai pengetahuan yang luas
4. Sikap
5. Memiliki daya tarik dalam arti ia memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan sikap/penambahan pengetahuan bagi/pada diri komunikan.

Didalam melakukan komunikasi kita dapat melihat beberapa gaya komunikator melakukan aksinya (tergantung pada situasi yang mereka hadapi). Gaya komunikasi dapat kita bedakan ke dalam beberapa model seperti:

1. Komunikator yang membangun
2. Komunikator yang mengendalikan
3. Komunikator yang melepaskan diri
4. Komunikator yang menarik diri

c) Pesan

Pesan adalah keseluruhan daripada apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan (tema) sebagai pengarah didalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar, namun yang perlu diperhatikan dan diarahkan kepada tujuan akhir dari komunikasi.

Pendapat lain mengatakan syarat-syarat pesan harus memenuhi:

1) Umum

Berisikan hal-hal umum dan mudah dipahami oleh komunikan/ *audience*, bukan soal-soal yang cuma berarti atau hanya dapat dipahami oleh seseorang atau kelompok tertentu.

2) Jelas

Pesan yang disampaikan tidak samar-samar. Jika mengambil perumpamaan hendaklah diusahakan contoh yang nyata mungkin agar ditafsirkan menyimpang dari yang kita kehendaki

3) Bahasa yang jelas

Sejauh mungkin hindarkanlah menggunakan istilah-istilah yang tidak dipahami oleh si penerima atau pendengar.

4) Positif

Secara kodrat manusia selalu tidak ingin mendengar dan melihat hal-hal yang tidak menyenangkan dirinya. Oleh karena itu setiap pesan agar diusahakan dalam bentuk positif.

5) Seimbang

Pesan yang disampaikan oleh karena kita membutuhkan selalu yang baik-baik saja atau jelek-jelek saja.

6) Penyesuaian dengan keinginan komunikan.

Orang-orang yang menjadi sasaran dari komunikasi yang kita lancarkan selalu mempunyai keinginan-keinginan tertentu.

d) Saluran (*channel*)

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indera atau menggunakan media. Pada dasarnya komunikasi yang sering dilakukan dapat berlangsung menurut dua saluran, yaitu:

- 1) Saluran formal atau yang bersifat resmi
- 2) Saluran informal atau yang bersifat tidak resmi

e) Komunikan

Komunikan atau penerima pesan dapat digolongkan dalam 3 jenis yakni: komunikasi personal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa

f) Effect (hasil)

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan.

Dari banyaknya definisi komunikasi tersebut, berikut beberapa definisi para ahli yang bisa dapat dicermati:

1. Harold D. Lasswell

“Cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan ialah menjawab pertanyaan ‘Siapa yang menyampaikan? Apa yang disampaikan? Melalui siaran apa? Kepada siapa? Dan Apa Pengaruhnya?’” (Cangara, 2011:19)

2. Willbur Schramm

“Komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur, yaitu: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*).” (Suhandang, 2016:16).

3. Forsdale

“Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu proses dapat didirikan, dipelihara, dan diubah.” (Muhammad, 2014:2)

4. Gerald R. Miller

“Komunikasi padadasarnya penyampaian pesan yang disengaja dari sumber terhadap penerima dengan tujuan mempengaruhi tingkah laku penerima.” (Sendjaja, 1994:21)

5. Joseph A. Devito

“Komunikasi mengacu pada tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (*feedback*) yang

dipengaruhi oleh lingkungan (konteks) dimana komunikasi itu terjadi (Ruliana, 2014:3).

Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Komunikasi sudah memiliki peranan penting tersendiri didalam kehidupan pada saat sekarang ini, karena teknologi komunikasi saat ini telah semakin maju dan canggih sesuai pada zamannya. Dengan adanya perkembangan komunikasi yang sangat pesat seperti sekarang ini, menjadikan proses pertukaran pesan menjadi lebih cepat, praktis serta lebih efektif lagi.

Fungsi komunikasi dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam kehidupan pribadi, komunikasi intrapersonal bisa dibilang akan membantu membentuk pribadi individu yang bersangkutan. Komunikasi berfungsi sebagai penyeimbang emosi tersebut . membantu mengurangi tingkat stress dan depresi pada manusia. Sehingga masalah yang tadinya rumit akan menjadi lebih ringan dan selesai dengan melalui konsultasi dengan orang lain. Sedangkan di dalam kehidupan bermasyarakat, komunikasi dibutuhkan untuk membangun hubungan yang lebih baik dan bekerja sama dalam memecahkan suatu masalah yang ada didalam masyarakat tersebut.

Menurut Mudjoto (dalam Suryanto, 2015:29) menyatakan bahwa fungsi komunikasi meliputi:

- a) Alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
- b) Alat untuk mengubah perilaku para anggota dalam suatu organisasi.
- c) Alat agar komunikasi dapat disampaikan pada seluruh anggota organisasi.

- d) Menurut (Suryanto, 2015:27) pada titik inilah ilmu komunikasi menemukan momentumnya, yaitu bertujuan sebagai berikut:
- e) Informasi yang disampaikan dapat dipahami orang lain. Komunikator (Deddy Mulyana, 2004) yang baik dapat menjelaskan pada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengikuti hal-hal yang dimaksud.
- f) Memahami orang lain. Komunikator harus mengerti aspirasi masyarakat tentang hal-hal yang diinginkan, tidak menginginkan kemauannya.
- g) Agar gagasan dapat diterima orang lain, komunikator harus berusaha menerima gagasan orang lain dengan pendekatan yang *persuasive*, bukan memaksakan kehendak.
- h) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, dengan kegiatan yang mendorong orang lain untuk melakukan sesuatu yang dilakukan dengan cara yang baik.

Menurut Effendy (2003:55) tujuan komunikasi ialah sebagai berikut;

- a. Mengubah Sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah Opini/Pendapat/Pandangan (*to change the opinion*)
- c. Mengubah Perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah Masyarakat (*to change the society*)

2. Pola komunikasi

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004:1). Pola komunikasi merupakan penggunaan berbagai bentuk komunikasi dengan variasi tertentu. Bentuk yang dimaksud meliputi komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga menghasilkan *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

Pola komunikasi juga merupakan sebuah gambaran yang sederhana dari suatu proses komunikasi yang memperhatikan kaitan atau hubungan antara satu komponen komunikasi dengan komponen komunikasi lainnya (Soejanto, 2005:27).

Kegiatan komunikasi merupakan kunci awal membentuk pola komunikasi. Pola komunikasi adalah suatu kecenderungan gejala umum yang menggambarkan cara berkomunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok tertentu (Suranto, 2010:116). Dari proses komunikasi akan muncul pola, model, bentuk dan bagian-bagian kecil yang berkaitan dengan proses komunikasi.

Wilbur Schramm menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meaning*) yang pernah diperoleh komunikan (Effendy, 2003:13).

Ada tiga pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis antara pemimpin dan bawahan yaitu:

a. Komunikasi sebagai aksi (Komunikasi Satu Arah)

Dalam komunikasi ini atasan berperan sebagai pemberi aksi dan bawahan pasief. Pemberian amanat pada dasarnya adalah komunikasi satu arah. Komunikasi jenis ini kurang banyak menghidupkan kegiatan kepada para bawahan.

Model komunikasi ini dikembangkan oleh Claud Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949 dalam buku *thmathematical of communication*. Mereka mendeskripsikan komunikasi sebagai proses linear karena tertarik pada radio dan telepon dan ingin mengembangkan suatu model yang dapat menjelaskan bagaimana informasi melewati berbagai saluran (*channel*). Hasilnya adalah konseptualitas dari komunikasi linear (*linear communication model*). Pendekatan

ini terdiri atas beberapa elemen kunci: sumber (*source*), pesan (*message*), dan penerima (*reciver*). Model komunikasi berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim dan penerima (Shannon dan Weaver, 1949).

b. Komunikasi Sebagai Interaksi (Komunikasi Dua Arah)

Pada komunikasi ini atasan dan bawahan dapat berperan sama. Yaitu pemberi aksi dan penerima aksi. Disini sudah terlihat dua arah tetapi terbatas pada atasan dan bawahan secara individual.

Model komunikasi dua tahap (*two steps flow of communication*) dikemukakan oleh Paul Lazars Feld dan Elihu Katz (dalam Elvinaro Ardianto, 2007:69). Disebut dua tahap karena model komunikasi ini dimulai dengan tahap pertama sebagai proses komunikasi massa dan tahap berikutnya atau kedua sebagai proses komunikasi antar personal.

Model ini menggambarkan bahwa pesan lewat media massa diterima oleh individu-individu yang menaruh perhatian lebih pada media massa, sehingga mereka menjadi orang yang terinformasi (*well informed*). Mereka itu adalah para *opinion leader*, yang akan menginterpretasikan setiap pesan yang diterimanya sesuai dengan *frame of reference* dan *field of experience*.

Selanjutnya para *opinion leader* akan menyampaikan pesan yang telah ia interpretasikan kepada individu-individu lainnya secara antar personal, mungkin menggunakan bahasa daerah setempat disertai contoh-contoh, yang sesuai dengan kondisi setempat pula.

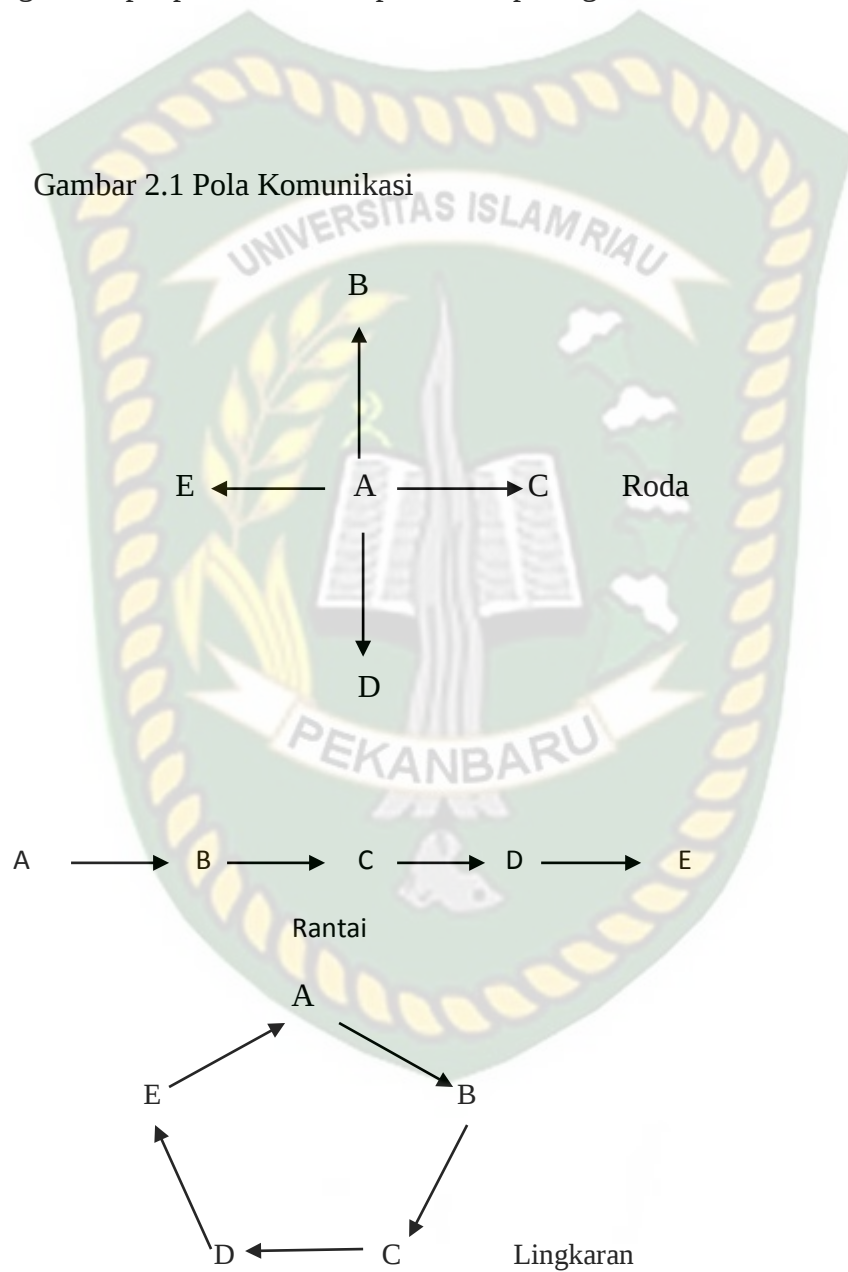
c. Komunikasi Sebagai Transaksi (Koumunikasi Banyak Arah)

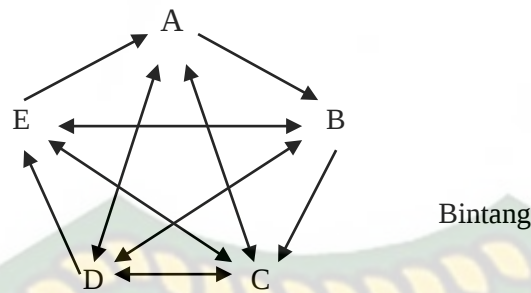
Komunikasi ini tidak hanya melibatkan interaksi dinamis antara atasan dan bawahan tetapi juga melibatkan interaksi yang dinamis dan antara bawahan dan bawahan. Proses komunikasi dengan pola komunikasi ini mengarah pada proses pembelajaran yang mengembangkan kegiatan bawahan yang optimal, sehingga menumbuhkan bawahan yang aktif. Diskusi dan simulasi merupakan strategi yang dapat mengembangkan komunikasi ini. Model komunikasi transaksional dikembangkan oleh barnlud pada tahun 1970. Model ini menggaris bawahi pengirim dan penerima pesan yang berlangsung terus menerus dalam sebuah episode komunikasi. Komunikasi bersifat transaksional adalah proses kooperatif: pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak efektifitas komunikasi yang terjadi.

Model transaksional berasumsi bahwa saat kita terus menerus mengirimkan dan menerima pesan, kita berurusan baik dengan verbal dan non verbal. Dengan kata lain, peserta komunikasi (komunikator) melakukan negoisasi makna (Barnlud, 1970). Contohnya diskusi antara anggota rapat. Keuntungan dan kelemahan komunikasi segala arah sama anggota rapat. Keuntungan dan kelemahan komunikasi segala arah sama dengan komunikasi dua arah, yang membedakannya adalah dalam komunikasi dua arah, komunikator dan komunikannya hanya dua orang, tetapi dalam komunikasi ke segala arah, komunikator dan komunikannya lebih dari dua orang.

Menurut Mudjito (dalamWidjaya, 2000:102-103) terdapat empat pola komunikasi, yaitu: pola komunikasi roda, pola rantai, pola lingkaran, dan pola bintang. Keempat pola tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Pola Komunikasi





Sumber: Mudjito dalam Widjaja (2000:102-103)

Penejelasan:

- Pola Roda, seseorang berkomunikasi pada banyak orang, yaitu: B, C, D, dan E.
- Pola Rantai, seseorang (A) berkomunikasi pada seorang yang lain (B), dan seterusnya ke (C), (D), dan (E).
- Pola komunikasi lingkaran, hampir sama dengan pola rantai, namun orang terakhir (E) berkomunikasi pula kepada orang pertama (A).
- Pola Bintang semua anggota berkomunikasi dengan semua anggota.

3. Komunikasi organisasi

Everet M. Rogers dalam bukunya *communication in organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan adanya pembagian tugas. Robert Bonnington dalam buku *modern business: A system approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang (Romli, 2014:1).

Hubungan antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak padapeninjauannya yang terfokus pada manusia-manusia yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan lain sebagainya. Wiryanto (2005). Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari sebuah organisasi (Romli, 2014:2).

Menurut Goldhaber (1993, 14:15) ada beberapa definisi dari komunikasi dari berbagai perspektif, antara lain:

1. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal maupun eksternal.
2. Komunikasi organisasi melibatkan pesan, saluran, tujuan, arah dan media
3. Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan, hubungan, dan keterampilan.
4. Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi

Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993:15-16), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan.

Liliweri (2014: 372-373) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu:

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

Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Lilweri (2014:373-374), ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus.

1. Fungsi Umum
 - a. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.
 - b. Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat dan fakta.
 - c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.

d. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau perintah.
- b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi
- c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut, *“organizational communication is the process of creating and exchanging messages within a network of independent relationship to cope with environmental uncertainty”*. Dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah. Definisi tersebut mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan lingkungan dan ketidak pastian (Romli, 2014:13-20).

a. 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.

b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Komunikasi akan efektif bila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Dalam komunikasi organisasi, pesan dapat dilihat berdasarkan beberapa klasifikasi, yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiap menduduki posisi atau peranan tertentu di dalam sebuah organisasi. Hakikat dan luasnya jaringan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain, hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan.

d. Keadaan saling tergantung

Keadaan saling tergantung telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila salah satu bagian di dalam organisasi

mengalami gangguan, maka akan berpengaruh pada bagian lainnya dan besar kemungkinan juga berpengaruh pada seluruh sistem dalam organisasi.

e. Hubungan

Hubungan manusia di dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau *dyadic* sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam organisasi.

f. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan dalam organisasi dalam dibedakan menjadi dua, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Yang termasuk kedalam lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen-komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk, dan sebagainya. Sedangkan yang termasuk dalam lingkungan eksternal adalah langganan, leveransir, saingan dan teknologi.

g. Ketidakpastian

Ketidak pastian yang dimaksud adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian, organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu

penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks yang terintegrasi yang tinggi.

4. Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut (Deddy Mulyana, 2005).

Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2005) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antar tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota yang lain secara tepat.

Kelompok disini misalnya, keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau komite yang sedang rapat untuk mengambil suatu keputusan. Komunikasi kelompok juga melibatkan komunikasi antar pribadi. Oleh karena itu, banyak teori komunikasi antar pribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

Komunikasi kelompok kecil pasti melibatkan komunikasi antar pribadi sehingga teori komunikasi antar pribadi juga berlaku disini. Umpan balik dapat diterima dengan segera menentukan penyampaian berikutnya. Namun pesan relatif terstruktur dari pada komunikasi antar pribadi, bersifat formal dan informal. Komunikasi kelompok sering kita temui dalam keluarga, tetangga, teman dan

kerabat atau kelompok diskusi. Komunikasi kelompok dapat terjadi dalam kelompok dan juga antar kelompok. (Darayanto, 2011:31-32)

5. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Sosialisasi merupakan salah satu fungsi dari komunikasi disamping sebagai produksi dan pengetahuan dalam hal ini komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota masyarakat agar tetap sesuai dengan apa yang menjadi perilaku kelompoknya. Berdasarkan uraian tersebut, sosialisasi dilakukan dengan cara mengkomunikasikan kepada publiknya (Effendy, 2001:35).

Sosialisasi juga dapat terjadi dengan interaksi dan komunikasi. Dengan komunikasi seorang individu dapat memperoleh pengalaman hidup, kebiasaan yang nanti akan membekalinya dalam pergaulan di masyarakat luas. Komunikasi juga dapat melalui berbagai media massa. Dengan media massa setiap individu akan memperoleh berbagai macam informasi baik itu informasi yang positif maupun yang negatif, yang nantinya akan berpengaruh pada pola tingkah laku.

Para ahli sosiologi, antropologi, dan psikologi telah banyak membahas pengertian atau merumuskan batas sosialisasi. Berikut beberapa pengertian sosialisasi yang dibuat oleh berbagai pakar (Damsar: 64-65):

a. Paul B. Horton dan Chester L. Hunt

Horton dan Hunt memberi batasan sosialisasi sebagai “suatu proses dengan mana seseorang menghayati (mendarah dagingkan, *internalize*) norma-norma kelompok dimana ia hidup sehingga timbulah “diri” yang unik”.

b. David & Brinkerhoft dan Lynn K. White

Brinkerhoft dan White memberikan penekanan yang berbeda dengan apa yang dikatakan oleh Horton dan Hunt. Bagi Brinkerhoft dan White, sosialisasi diberi pengertian sebagai “suatu proses belajar peran, status, dan nilai yang diperlukan untuk keikutsertaan (partisipasi) dalam institusi sosial.”

c. James W. Vander Zanden

Berbeda dengan dua definisi diatas, Zanden mendefinisikan sosialisasi sebagai “suatu proses interaksi sosial dengan mana orang memperoleh pengetahuan, sikap, nilai, dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat.”

Tujuan Sosialisasi

Menurut J. Cohen (1992:100) tujuan-tujuan pokok sosialisasi yaitu;

- a. Orang harus diberi keterampilan yang dibutuhkan bagi hidupnya kelak di masyarakat
- b. Orang harus mampu berkomunikasi secara efektif dan mengembangkan kemampuannya untuk membaca, menulis, dan berbicara

- c. Pengendalian fungsi-fungsi organik harus dipelajari melalui latihan-latihan diri yang tepat
- d. Tiap individu harus dibiasakan dengan nilai-nilai dan kepercayaan pokok yang ada pada masyarakat.

6. Prolanis

Prolanis merupakan suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegratif yang melibatkan peserta. Fasilitas kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien (BPJS Kesehatan, 2014).

Tujuan prolanis¹ mendorong penyandang penyakit kronis untuk mencapai kualitas yang optimal dengan indikator 75% peserta terdaftar yang berkunjung ke Faskes Tingkat Pertama memiliki hasil “baik” pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit DM tipe II dan Hipertensi sesuai Panduan Klinis terkait sehingga mencegah timbulnya komplikasi penyakit.

Bentuk Pelaksanaan / Aktifitas Prolanis

Aktifitas Prolanis dilaksanakan dengan mencakup 5 metode, yaitu:

¹ [https://tipspengelolaanpenyakitkronis\(prolanis\).com](https://tipspengelolaanpenyakitkronis(prolanis).com) diakses pada tanggal 5 oktober 2017

a. Konsultasi medis

Dilakukan dengan cara konsultasi medis antara peserta Prolanis dengan tim medis, jadwal konsultasi disepakati bersama antara peserta dengan Faskes Pengelola.

b. Edukasi Kelompok Peserta Prolanis

Edukasi klub Resiko Tinggi (Klub Prolanis) adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan dalam upaya memulihkan penyakit dan mencegah timbulnya kembali penyakit serta meningkatkan status kesehatan bagi peserta prolanis.

Sasaran dari metode ini yaitu, terbentuknya kelompok peserta (Klub) Prolanis minimal 1 Faskes Pengelola 1 Klub. Pengelompokan diutamakan berdasarkan kondisi kesehatan peserta dan kebutuhan edukasi.

c. Reminder melalui SMS Gateway

Reminder adalah kegiatan untuk memotivasi peserta untuk melakukan kunjungan rutin kepada Faskes Penegelola melalui peringatan jadwal konsultasi ke Faskes Penegelola tersebut.

Sasaran dari hal ini adalah tersampainya reminder jadwal konsultasi peserta ke masing-masing Faskes Pengelola.

d. Home Visit

Home visit adalah kegiatan pelayanan kunjungan kerumah peserta Prolanis untuk pemberian informasi / edukasi kesehatan diri dan lingkungan bagi peserta prolanis dan keluarga.

Sasaran:

Peserta Prolanis dengan kriteria:

- a. Peserta baru terdaftar,
- b. Peserta tidak hadir terapi di Dokter praktek perorangan/ klinik / Puskesmas selama tiga bulan berturut-turut,
- c. Peserta GDP/GDPP dibawah standar tiga bulan berturut-turut,
- d. Peserta dengan tekanan darah tidak terkontrol tiga bulan berturut-turut,
- e. Peserta pasca opname.
- f. Pemantauan status kesehatan (Skrinning kesehatan)

Mengontrol riwayat pemeriksaan kesehatan untuk mencegah agar tidak terjadi komplikasi atau penyakit berlanjut (BPJS Kesehatan, 2014).

B. Definisi Operasional

Pada definisi operasional dijelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam permasalahan dalam peneliti.

1. Pola komunikasi adalah suatu bentuk yang terjalin antara dua orang atau lebih atau lebih dalam sebuah proses pengiriman pesan dari komunikasi kepada komunikasinya yang memilikikaitan antara satu dengan yang lainnya. Pola

komunikasi juga merupakan gambaran terjadinya suatu proses hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses komunikasi karena dari pola komunikasi dapat terlihat siapakah pihak komunikator dan komunikannya. Dari pola komunikasi tersebut juga dapat mendeskripsikan bagaimana input, proses dan output dari kegiatan berkomunikasi. Dalam penelitian ini, pola komunikasi membantu kegiatan sosialisasi, karena akan terlihat bentuk apa yang sesuai dalam kegiatan sosialisasi.

2. Prolanis

Prolanis merupakan suatu pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegratif yang melibatkan peserta. Fasilitas kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan khususnya bagi peserta yang sudah mendaftar Puskesmas Payolasek Payakumbuh yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

3. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu fungsi dari komunikasi disamping sebagai produksi dan pengetahuan dalam hal komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota masyarakat agar tetap sesuai dengan apa yang menjadi perilaku kelompoknya.

4. Masyarakat

Masyarakat dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama. Masyarakat juga berupa sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karna manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.

5. Komunikasi kelompok

Sekumpulan orang yang berinteraksi secara tatap muka dan memiliki tujuan yang sama.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Perbandingan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Dian Rahmi (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar)	Rannyta Trijupita Sari (Universitas Islam Riau)	Desi Sawitri (Universitas Islam Riau)
Judul penelitian	Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pasien Prolanis Dalam Mengikuti Kegiatan Prolanis Di Klinik Dharma Husada Wlingi	Pola Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan HIV Dan AIDS Kepada Penjaja Sex Dan Gay	Pola Komunikasi Humas Polres Pelalawan Dalam Mensosialisasikan Program Pengendalian Bencana Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Pelalawan Riau (Studi di Kelurahan Kerinci Barat Kecamatan Pangkalan Kerinci)
Tujuan penelitian	Untuk mengetahui apa saja factor ketidak patuhan pasien prolanis	Untuk mengetahui pola komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) dalam mensosialisasikan HIV	Untuk mengetahui pola komunikasi humas polres pelalawan dalam mensosialisasikan

		dan AIDS	program pengendalian bencana kebakaran hutan dan lahan.
Metode penelitian	Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif	Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif	Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif
Teori Yang Digunakan	Panduan Praktis Prolanis model Idris, F.	Pola Komunikasi model Rakhmat	Pola Komunikasi model Mudjito
Persamaan	1. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif 2. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang prolanis	1. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif 2. Penelitian ini sama-sama meneliti pola komunikasi dan sosialisasi	1. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif 2. Penelitian ini sama-sama meneliti pola komunikasi
Perbedaan	Subjek dan objek dari penelitian ini berbeda, penelitian ini membahas tentang factor-faktor yang berhubungan dengan prolanis	Subjek dan objek penelitian ini berbeda, penelitian pertama meneliti HIV Dan AIDS Kepada Penjaja Sex Dan Gay di Pekanbaru	Subjek dan objek penelitian ini berbeda, penelitian pertama meneliti kebakaran hutan dan lahan kabupaten pelalawan Riau

Membandingkan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang peneliti teliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rahmi (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar) “*Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pasien Prolanis Dalam Mengikuti Kegiatan Prolanis Di klinik Dharma Husada Wlingi*”, persamaan dengan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama mengkaji mengenai kehiatan prolanis. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada pembahasan dimana penelitian mengenai faktor-faktor ketidak patuhan

pasien prolanis, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti membahas pola komunikasi dalam mensosialisasikan prolanis.

2. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rannyta Trijupita Sari (Universitas Islam Riau) *“Pola Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan HIV dan AIDS Kepada Penjaja Sex dan Gay”*, persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama sama mengkaji tentang pola komunikasi. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan model pola komunikasi rahmat sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pola komunikasi model mudjito.
3. Penelitian yang dilakukan Desi Sawitri (Universitas Islam Riau) *“Pola Komunikasi Humas Polres Pelalawan Dalam Mensosialisasikan Program Pengendalian Bencana Kebakaran Hutan dan Lahan Di Kabupaten Pelalawan Riau (Studi di Kelurahan Kerinci Barat Kecamatan Pangkalan Kerinci)”*, persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama mengkaji pola komunikasi dalam mensosialisasikan. Perbedaan dari penelitian ini pada subjek dan objek, dimana penelitian ini membahas mengenai kebaran hutan dan lahan di Kabupaten Pelalawan Riau, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Payolansek Payakumbuh.