

**STRATEGI KOMUNIKASI KONSULER PADA
KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA
DALAM MENERIMA ADUAN WARGA NEGARA
INDONESIA DI JOHOR BAHRU**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD ‘IRFAN

1403110060

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Broadcasting



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2018

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : Muhammad 'Irfan

NPM : 1403110060

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : 15 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : RIBUT PRIADI, S.Sos, M.Ikom

PENGUJI II : Dr. Anang Anas Azhar, M.A

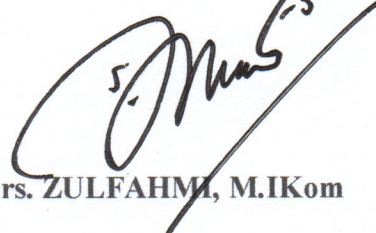
PENGUJI III : Dr. Rudianto, M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua


DR. RUDIANTO, M.Si

Sekretaris


Drs. ZULFAHMI, M.IKom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Muhammad 'Irfan, NPM 1403110060, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nila-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 06 Juni 2018



Yang menyatakan,


Muhammad 'Irfan

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : Muhammad Irfan

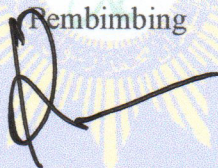
NPM : 1403110060

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Konsuler Pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Dalam Menerima Aduan Warga Negara Indonesia Di Johor Bahru

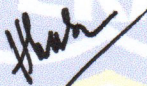
Medan, 15 Maret 2018

Pembimbing



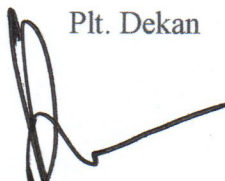
Dr. RUDIANTO, M.Si

Disetujui Oleh
KETUA PROGRAM STUDI



NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.Ikom

Plt. Dekan



Dr. RUDIANTO, M.Si

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagaimana mestinya dengan segala kekurangan dan kelebihan. Salam dan shalawat tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Banyak pengalaman yang terjadi selama penelitian termasuk kesulitan-kesulitan dan berbagai hambatan yang harus dihadapi peneliti. Rasa terima kasih yang amat besar dari peneliti untuk dosen pembimbing rasanya tidak dapat membalas segala waktu dan perhatian yang diberikan selama pengerjaan penelitian ini. Begitupun, peneliti masih menyadari adanya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti berharap akan adanya masukan maupun kritik yang dapat menyempurnakannya. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga dihantarkan kepada Ayahanda tercinta, H.M. Tadjuddin, SH, dan Ibunda tersayang, Hj Syukriani atas dukungan moril dan materil yang merupakan alasan bagi peneliti untuk selalu bersemangat melangkah sampai sejauh ini.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si selaku Wakil Rektor III dan Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus sebagai dosen pembimbing.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Haris Nugroho selaku Konsul Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru.
5. Ibu Marsinda selaku Pimpinan Fungsi Konsuler Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia.
6. Kepada ZHR yang selalu memberikan semangat dan doa kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi serta mengingatkan untuk selalu menjaga kesehatan peneliti .
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kepada seluruh *home staff & local staff* Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia.
9. Kepada Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Kak Dini, Bang Ucok, Bang Lindung.

10. Para sahabat yang setia membantu dan banyak memberika dukungan serta mendengar keluh kesah peneliti, Gita Nurul Ramadhani, Amilia Utami Lubis, Irfan Vemirozan, Risha Sefilla, Fidya Rizki Amalia, Annissa Maulida, Dwi Rendra Graha, dan Chairil Mauriza
11. Teman-teman kumpulan Dibawah Pohon Rindang.
12. Teman teman seperjuangan IKO A Pagi
13. Teman-teman seperjuangan 7 IKO E Sore.
14. Teman-teman Ilmu Komunikasi stambuk 2014 yang memberikan berbagai informasi kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Sekiranya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan dan dukungan serta bantuan yang diberikan semua pihak.

Medan, Maret 2018

Peneliti

Abstrak

STRATEGI KOMUNIKASI KONSULER KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA DALAM MENERIMA ADUAN WARGA NEGARA INDONESIA DI JOHOR BAHRU

Muhammad Irfan

1403110060

Manusia adalah makhluk sosial, artinya keberadaan manusia sangat bergantung kepada individu-individu lain yang berada disekitarnya, hal ini terbukti dengan adanya masyarakat yang merupakan tempat manusia melakukan aktivitas kehidupan dengan saling berinteraksi antara satu dengan yang lain, yang dalam perspektif sosiologi disebut dengan interaksi sosial.

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi konsuler Konsulat Jenderal Republik Indonesia dalam menerima aduan Warga Negara Indonesia di Johor Bahru”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui strategi komunikasi konsuler Konsulat Jenderal Republik Indonesia dalam menerima aduan Warga Negara Indonesia di Johor Bahru. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Organisasi, dan Konsuler. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Yakni menganalisis dan menyajikan fakta secara riil dan relevan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 20 Warga Negara Indonesia yang sedang berada di dalam rumah penampungan.

Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 4 orang yaitu 2 orang pegawai konsuler dan 2 orang warga rumah penampungan Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Johor Bahru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang terjalin antara pegawai dan warga rumah penampungan menggunakan komunikasi antarpribadi dengan cara pendekatan secara kekeluargaan dan bersifat *humanity*.

Kata Kunci : Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Organisasi dan Konsuler.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial, artinya keberadaan manusia sangat bergantung kepada individu-individu lain yang berada disekitarnya, hal ini terbukti dengan adanya masyarakat yang merupakan tempat manusia melakukan aktivitas kehidupan dengan saling berinteraksi antara satu dengan yang lain, yang dalam perspektif sosiologi disebut dengan interaksi sosial.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna.

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses bagaimana pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan pesan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari pikirannya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum.

Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks, dan teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis (Applbaum, 1974:33)

Untuk menjalin proses komunikasi yang baik, dibutuhkan sebuah strategi komunikasi yang diterapkan seorang komunikator kepada komunikan. Strategi komunikasi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi ini bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Apabila terjadi kegagalan strategi komunikasi dapat menimbulkan kesalahan pahaman dan kerugian bagi sebuah organisasi atau kantor. Dalam hal ini kemampuan seorang karyawan sangat berperan penting untuk menerima dan mengambil keputusan agar menumbuhkan kepercayaan bersama untuk keberhasilan suatu organisasi.

Contoh salah satu organisasi atau kantor pelayanan jasa pada bagian Fungsi Konsuler kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Johor Bahru. Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Johor Bahru merupakan kantor perwakilan Indonesia yang mencakup beberapa bagian wilayah akreditasi, seperti Negeri Johor, Negeri Melaka, Negeri Sembilan, Negeri Pahang.

Pada kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia memiliki beberapa bagian Fungsi. Fungsi Ekonomi, Fungsi Imigrasi, Fungsi Penerangan Sosial dan Budaya,

dan Fungsi Konsuler. Pada fungsi ekonomi memiliki tugas untuk mempromosikan perdagangan, pariwisata, investasi dan tenaga kerja formal.

Fungsi Imigrasi memiliki tugas pelayanan berbagai dokumen keimigrasian berupa paspor, surat perjalanan laksana paspor (SPLP), kewarganegaraan dan anak berkewarganegaraan ganda serta visa. Pada jenis pelayanan ini jumlah permohonan fluktuatif, variatif. Dan asas perlindungan kepada warga negara menjadi point utama.

Fungsi Penerangan Sosial Budaya melaksanakan tugas memajukan hubungan bilateral antara Indonesia dan Malaysia khususnya dengan empat negeri akreditasi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Selain itu, fungsi penerangan sosial budaya melakukan upaya – upaya pembinaan terhadap warga negara Indonesia yang berada di Malaysia. Aktivitas- aktivitas yang dilakukan bisa berupa pagelaran, pelatihan seni dan budaya, pelatihan bahasa, pertemuan masyarakat dan peringatan hari besar keagamaan atau hari besar nasional. Serta pertemuan pertemuan dengan pihak terkait yang berada di Malaysia untuk menjalin kerjasama antara daerah daerah tersebut dengan yang ada di Indonesia.

Fungsi Konsuler memiliki beberapa jenis tugas pelayanan. seperti pelayanan ketenagakerjaan dan pelayanan aduan warga negara Indonesia. Pelayanan ketenagakerjaan yang dimaksud berupa pengurusan kontrak kerja warga negara Indonesia yang bekerja di Malaysia khususnya di wilayah akreditasi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Dalam pelayanan ini warga negara Indonesia yang bekerja berhak mendapatkan upah yang sesuai dari majikannya.

Selain itu, dalam kepengurusan kontrak kerja warga negara Indonesia mendapatkan perlindungan asuransi selama bekerja di Malaysia sesuai kontrak kerja. Kontrak kerja ini dibuat apabila seorang pekerja ingin mengajukan cuti atau kembali dalam waktu sementara ke Indonesia. Kontrak kerja yang disetujui berlaku kurang lebih selama 2 (dua) tahun. Apabila, kontrak kerja yang dibuat sudah habis masa berlaku, pihak majikan harus kembali mengurus kontrak kerja. Kontrak kerja dibuat antara pihak majikan, pekerja dan pihak Konsulat Jenderal Republik Indonesia agar tidak terjadi kesalahpahaman apabila ada masalah dikemudian hari.

Untuk pelayanan aduan warga negara Indonesia, Fungsi Konsuler menerima berbagai macam aduan. Seperti, pekerja lari dari majikan, pekerja tidak digaji oleh majikan dan aduan warga negara Indonesia yang meninggal dunia di wilayah akreditasi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Tetapi, yang sering ditemukan adalah pekerja lari dari majikan. Karena, pekerja tersebut tidak tahan dalam menjalani pekerjaan yang diberikan. Tidak sampai disitu, ditemukan juga aduan warga negara Indonesia yang disiksa oleh majikannya.

Untuk menangani aduan warga negara Indonesia yang meninggal dunia, fungsi konsuler akan membantu proses pemulangan dengan cara menghubungi ahli waris dari warga negara Indonesia yang meninggal dunia.

Sementara itu, dalam menangani aduan tenaga kerja yang bermasalah. Fungsi konsuler harus mengetahui terlebih dahulu masalah yang dialami oleh tenaga kerja Indonesia tersebut. Untuk mengetahuinya petugas konsuler melakukan wawancara dengan tenaga kerja Indonesia apakah aduan yang mereka berikan disampaikan

dengan sungguh-sungguh atau tidak. karena, setelah beberapa aduan yang diterima dan dikonfirmasi dengan majikan, masih ada juga tenaga kerja Indonesia yang melaporkan aduan yang tidak benar.

Disinilah peran penting fungsi konsuler dalam menangani aduan tenaga kerja Indonesia. Jika laporan tersebut benar sesuai dengan yang terjadi. Konsulat Jenderal Republik Indonesia menanyakan tindakan apa yang harus dilakukan, apakah membantu proses pemulangan atau membantu proses hukum agar tenaga kerja tersebut mendapatkan apa yang harus menjadi haknya.

Untuk proses pemulangan tenaga kerja Indonesia yang bermasalah, fungsi konsuler akan menanyakan kembali keputusan pekerja tersebut untuk dilakukannya proses pemulangan. Jika, pekerja benar-benar ingin dilakukan proses pemulangan. Maka pekerja harus membuat surat pernyataan bahwasanya ia bersedia untuk dipulangkan tanpa mendapatkan haknya.

Sementara itu, apabila pekerja ingin mendapatkan haknya. Fungsi konsuler akan mengusut aduan yang diterima. Dengan menghubungi pihak majikan dari pekerja tersebut untuk dimintai keterangan dan pertanggung jawabannya. Dalam proses ini, pekerja tidak bisa langsung mendapatkan haknya, karena akan ada proses hukum yang akan dijalani.

Selama proses tersebut berlangsung, pekerja tersebut akan tinggal di rumah penampungan (*shelter*) yang tersedia di lingkungan Konsulat Jenderal Republik Indonesia sampai kasus dan proses tersebut dinyatakan selesai.

Terkait hal itu pula, dalam penelitian ini penulis pun tertarik untuk memahami dan mengetahui Strategi Komunikasi Konsuler Pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Dalam Menerima Aduan Warga Negara Indonesia Di Johor Bahru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana strategi komunikasi konsuler konsulat jenderal republik indonesia dalam menerima aduan Warga Negara Indonesia di Johor Bahru”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui mengetahui strategi komunikasi konsuler Konsulat Jenderal Republik Indonesia dalam menerima aduan Warga Negara Indonesia di Johor Bahru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang Ilmu Komunikasi khususnya pada subjek Komunikasi Interpersonal.

2. Secara akademis, penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan dan memperluas penelitian komunikasi serta menambah pengalaman bagi mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.4.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjelaskan strategi komunikasi fungsi Konsuler. Sehingga diharapkan memberikan gambaran mengenai cara fungsi konsuler dalam menerima aduan warga negara Indonesia.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi pencerahan kepada masyarakat bahwa sebenarnya seorang Warga Negara Indonesia juga dapat perlindungan di luar negeri.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun Bab I ini terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini pula dimungkinkan mengajukan lebih dari satu teori atau data sekunder.tertier untuk membahas permasalahan yang menjadi topik skripsi, sepanjang teori dan data sekunder.tertier itu berkaitan.

Bab III ini terdiri dari bentuk penelitian, lokasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

Bab IV ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan berdasarkan wawancara langsung dan dokumentasi yang akan dianalisis

Bab V ini berisi kesimpulan penelitian dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2. Komunikasi

2.1 Pengertian Komunikasi

Manusia merupakan makhluk sosial, sehingga komunikasi sangat dibutuhkan untuk membantu manusia dalam melakukan interaksi dengan lainnya, karena tentunya disetiap kesempatan ternyata kita sangat membutuhkan komunikasi untuk membentuk kita alam memahami orang lain seperti apa kebutuhan dan keinginan orang lain lalu digunakan untuk kepentingan bersama. Sebagian besar orang telah menjadikan komunikasi sebagai alat untuk bisa melihat dan dapat memahami orang lain secara menyeluruh untuk menghindari komunikasi yang tidak efektif dimana terjadi ketika adanya ketidaksesuaian dengan apa yang diinginkan dengan apa yang nantinya akan menimbulkan hialng arah atau salah arah.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communication* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2009: 9).

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap (Effendy, 2009: 10).

Definisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan

pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. Bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasi sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*).

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang ditemukan 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 Say What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni, komunikator, pesan, media, komunikan dan efek. Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek (Effendy, 2009: 10).

Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan

perasaan yang disadari; sebaliknya komunikasi akan gagal jika sewaktu menyampaikan pikiran, perasaan tidak terkontrol.a

2.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi dua tahap, yakni secara primier dan secara sekunder (Effendy, 2009).

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah Bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan (Effendy, 2009: 11).

Bahwa bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk idea, informasi atau opini; baik mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak; bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

b. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media

kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasi karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Pada umumnya memang bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi karena bahasa sebagai lambang mampu mentransmisikan pikiram, ide, dan sebagainya. baik mengenai hal yang abstrak maupun yang kongkret (Effendy, 2009: 16)

Dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur (Effendy, 2009: 18) yaitu:

- 1) *Sender*: Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- 2) *Encoding*: Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- 3) *Message*: Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- 4) *Media*: Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- 5) *Decoding*: Pengawasandian, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- 6) *Receiver*: Komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

- 7) *Response*: Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.
- 8) *Feedback*: Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan pesan kepada komunikator.
- 9) *Noise*: Ganggaun tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasandian oleh komunikan.

Informasi pada umumnya didefinisikan sebagai materi atau energi berpola, yang mengurangi ketidakpastian dalam perilaku masa depan dari sistem-sistem yang saling berinteraksi.

Intisari dari proses komunikasi adalah informasi atau pesan. Oleh karena itu, seorang komunikator harus memberikan informasi atau pesan yang efektif. Sehingga informasi atau pesan yang disampaikan dapat diterima dengan jelas, ringkas dan akurat.

2.3 Hambatan Komunikasi

Tidak mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi. Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi, yaitu (Effendy, 2003 : 45)

1. Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

- Gangguan Mekanik ialah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik.

Contoh : suara yang tidak jelas di dengar, penulisan yang tidak terlihat, huruf yang hilang atau terbalik.

- Gangguan Semantik ialah gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak atau salah pengertian. gangguan ini dilihat dari bahasa.

2. Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Komunikan hanya akan memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya.

3. Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Semakin sesuai pesan dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan pesan dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya jika pesan tidak sesuai dengan motivasi, maka pesan tersebut di abaikan.

4. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi, karena komunikan sudah berprasangka yang

menimbulkan kecurigaan dan menentang komunikator untuk menyampaikan pesan. Dalam prasangka emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Emosi membuat kita tidak percaya kepada fakta yang nyata, oleh karena itu komunikasi tidak dapat berpikir secara objektif dan segala yang dilihatnya akan dinilai negatif.

2.4 Fungsi Komunikasi

Menurut William I. Gordon (Mulyana, 2001:5), mengkategorisasikan fungsi komunikasi menjadi empat.

2.4.1 Sebagai Komunikasi Sosial

- Komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan orang lain. Dengan komunikasi akan terbangun kerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, desa, ..., negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

2.4.2 Sebagai komunikasi ekspresif

- Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun bisa disampaikan secara lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal.

2.4.3 Sebagai komunikasi ritual

- Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut sebagai rites of passage, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan, dan lain-lain.

2.4.4 Sebagai komunikasi instrumental

- Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur.

2.5 Bentuk-bentuk Komunikasi

Bentuk komunikasi yang diperoleh terdiri dari atas empat macam bentuk yakni, komunikasi dengan diri sendiri, Komunikasi Antarpribadi, komunikasi publik dan komunikasi massa (Rakhmat.2008: 1). Berikut penjelasannya :

1. Komunikasi dengan diri sendiri adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain proses komunikasi dengan diri sendiri. Terjadinya proses komunikasi di sini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap sesuatu obyek yang diamatinya atau terbentuk dalam pikirannya. Objek dalam hal ini bisa saja dalam bentuk benda, kejadian alam, peristiwa, pengalaman, fakta yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi di luar maupun di dalam diri sendiri (Canggara. 2014:34).
2. Komunikasi antarpribadi, yang dimaksud disini adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua atau lebih secara tatap muka. Menurut sifatnya,

Komunikasi Antarpribadi bisa dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil (Canggara. 2014:36).

3. Komunikasi publik biasanya disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, publik speaking dan komunikasi khalayak. Apapun namanya komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka didepan khalayak yang lebih besar. Komunikasi publik memiliki ciri komunikasi interpersonal karena berlangsung secara tatap muka, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang cukup mendasar sehingga memiliki ciri masing-masing. Dalam komunikasi publik penyampain pesan berlangsung secara kontiniu. Dapat diidentifikasi siapa pembicara dan siapa pendengarnya. Interaksi antar sumber dan penerima sangat terbatas, sehingga tanggapan balik juga terbatas. Hal ini disebabkan karena waktu yang digunakan sangat terbatas, dan jumlah khalayak relatif besar, sumber sering kali tidak dapat diidentifikasi satu persatu pendengarnya (Canggara. 2014:41).
4. Komunikasi massa dapat diidentifikasi sebagai proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti di radio, televisi, surat kabar dan film. Dibandingkan dengan bentuk-bentuk sebelumnya, komunikasi massa memiliki ciri tersendiri. Sifat pesannya terbuka dengan khalayak yang variatif, baik dari segi usaha, agama, suku, pekerjaan, maupun dari segi kebutuhan (Canggara 2014:41).

2.6 Strategi Komunikasi

2.6.1 Pengertian Strategi

Pengertian Strategi Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik, atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendy, 2007:32).

Sumber lainnya menyatakan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Menurut Rangkuti, strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah agar suatu organisasi dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga organisasi tersebut dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal.

2.6.2 Pengertian Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi terdiri dari dua suku kata yaitu strategi dan komunikasi. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata strategi dan komunikasi dapat diartikan secara harfiah sebagai berikut :

1. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Sesuatu yang patut dikerjakan demi kelancara komunikasi.
2. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

3. Strategi komunikasi adalah sesuatu yang patut dikerjakan dan diusahakan demi terciptanya kelancara komunikasi.

Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku berjudul “Ilmu Komunikasi” (2006: 32) menyatakan bahwa : “Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi”.

Strategi komunikasi dapat dilakukan berdasarkan sifat komunikasi itu sendiri, yaitu :

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Setidaknya ada tiga ciri utama yang menandai wujud atau bentuk komunikasi verbal (Djuarsa, 2003 : 63). Pertama, bahasa verbal adalah komunikasi yang kita pelajari setelah kita menggunakan komunikasi nonverbal. Jadi, komunikasi verbal ini digunakan setelah pengetahuan dan kedewasaan kita sebagai manusia tumbuh.

Kedua, komunikasi verbal dinilai kurang universal dibanding dengan komunikasi nonverbal, sebab bila kita keluar negeri misalnya dan kita tidak mengerti bahasa yang digunakan masyarakat setempat maka kita bisa menggunakan bahasa isyarat nonverbal. Ketiga, komunikasi verbal merupakan aktivitas yang

lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal. Melalui komunikasi verbal kita mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak.

2. Komunikasi Nonverbal

Secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan merupakan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. porter, komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu kegiatan komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang memiliki pesan potensial bagi penerima. Komunikasi nonverbal mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan (Mulyana, 2007 : 343).

Jurgen Ruecsh (Mulyana, 2007 : 352) mengklasifikasikan isyarat nonverbal menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Bahasa tanda (*sign language*)

Bahasa tanda bisa berupa acungan jempol untuk numpang mobil secara gratis atau juga bahasa tuna rungu.

2. Bahasa tindakan (*action language*)

Bahasa tindakan merupakan semua gerakan tubuh yang tidak digunakan secara eksklusif untuk memberikan sinyal, misalnya berjalan.

3. Bahasa objek (*object language*)

Bahasa objek dapat berupa penunjukan benda, pakaian, dan lambang nonverbal bersifat public lainnya seperti ukuran ruangan, bendera, gambar(lukisan), music dan sebagainya baik secara sengaja maupun tidak.

2.6.3 Fungsi Strategi Komunikasi

Secara klasik fungsi komunikasi ditujukan untuk :

1. Memberi informasi
2. Menghibur
3. Mendidik
4. Membentuk Opini Publik

Secara singkat bahwa komunikasi sebagai instrument interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Jadi, komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik secara individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antarmanusia, apakah itu seorang pengusaha, dokter, guru, karyawan atau politisi.

2.6.4 Tujuan Sentral Strategi Komunikasi

Setiap strategi yang dilakukan memiliki tujuan masing-masing. Tujuan sentral komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yakni :

1. *To secure understanding*, Komunikasi mengerti pesan yang diterimanya.
2. *To establish acceptance*, Penerimaan pesan yang diterima komunikasi harus dibina.

3. *To motivate action*, Memotivasi setiap kegiatan.

Untuk mendukung teori ini, tujuan komunikasi sebaiknya dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan dipahami karena hal ini akan berkaitan dan berpengaruh terhadap dengan seluruh kegiatan strategi komunikasi.

Pada kenyatannya memang setiap media memiliki kekurangan dan kelebihan sehingga pada akhirnya saling mengisi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, setiap penemuan baru dalam bidang media komunikasi tidak pernah mematikan media yang dioperasikan sebelumnya.

2.7 Komunikasi Antarpribadi

2.7.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Pengertian komunikasi antarpribadi disebut juga dengan komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*). Diambil dari terjemahan kata interpersonal, yang terbagi dalam dua kata, inter berarti antara atau antar, dan personal berarti pribadi (Enjang, 2009:68). “Komunikasi antarpribadi sering disebut dengan dyadic communication yaitu komunikasi antara dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi jenis ini bisa berlangsung secara berhadapan muka (face to face) ataupun bisa juga melalui media seperti telepon.

Ciri khas dari komunikasi antarpribadi adalah sifatnya yang dua arah atau timbal balik (*two ways communication*). Namun, komunikasi antarpribadi melalui tatap muka mempunyai satu keuntungan dimana melibatkan perilaku melalui tatap muka mempunyai satu keuntungan dimana melibatkan perilaku nonverbal, ekspresi

fasial, jarak fisik, perilaku paralinguistik yang sangat menentukan jarak sosial dan keakraban” (Liliweri, 1991:67).

Pengertian lain dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Mulyana, 2000: 73). Komunikasi antarpribadi merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi antarpribadi juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.

Dari pengertian komunikasi antarpribadi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang berlangsung secara tatap muka dengan jumlah orang ang terbatas dan umpan balik (*feedback*) pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan dapat diketahui saat itu juga baik secara verbal maupun nonverbal.

Mengacu beberapa contoh definisi yang telah dikemukakan diatas nampak nyata bahwa terdapat berbagai versi definisi. Dari pengertian tersebut, terdapat unsur hakikat yang senantiasa muncul baik tersurat maupun tersirat dalam definisi-defenisi itu. Hakikat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut (Suranto, 2011 : 5-7).

- a. Komunikasi antarpribadi pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi mengenai gagasan, ide, pesan, simbol, informasi, atau message dan interaksi mengesankan

adanya suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain, suatu proses hubungan yang saling pengaruh mempengaruhi antar manusia.

- b. Pesan tersebut tidak ada dengan sendirinya, melainkan diciptakan dan dikirimkan oleh seorang komunikator atau sumber informasi. Komunikator ini mengirimkan pesan kepada komunikan atau penerima informasi (receiver).
- c. Komunikasi antarpribadi dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama.
- d. Penyampaian pesan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi antarpribadi secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan tindak komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera dalam bentuk paparan ucapan secara lisan. Pada komunikasi antarpribadi secara tertulis, keuntungannya adalah bahwa pesan bersifat permanen, karena pesan-pesan yang disampaikan dilakukan secara tertulis.
- e. Komunikasi antarpribadi tatap muka memungkinkan balikan atau respon dapat diketahui segera (instant feedback). Artinya penerima pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber.

Dapat disimpulkan bahwa unsur hakikat yang senantiasa muncul saat melakukan komunikasi antarpribadi adalah bahwa komunikasi antarpribadi

merupakan suatu proses saling bertukar gagasan, ide, pesan, simbol, informasi, atau message, dan interaksi tersebut mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan dimana pesan tersebut diciptakan dan dikirim oleh komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun tidak langsung yang penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis serta balikan atau respon dapat diketahui segera.

2.7.2 Fungsi dan Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Fungsi dan tujuan komunikasi antarpribadi ialah berusaha meningkatkan hubungan insani (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2006: 56).

Menurut Devito, faktor-faktor efektivitas komunikasi antarpribadi dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu :

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa semua orang harus membuka riwayat hidupnya tapi ini tidak membantu komunikasi. Seharusnya ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan.

Aspek yang kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjenuhkan. Kita

ingin orang yang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal itu. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan kepada orang lain.

Aspek ketiga menyangkut kepemilikan, perasaan dan pemikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pemikiran yang diucapkan adalah memang benar adanya dan siap bertanggung jawab.

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang dialami orang lain. Bersimpati adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya.

3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, spontan professional.

4. Sikap positif (*Positiveness*)

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 dua aspek dari komunikasi interpersonal, pertama, Komunikasi Antarpribadi terbina jika seorang memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua pihak bahwa sama-sama bernilai dan berharga. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada dari pada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain, kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku pihak lain.

2.7.3 Proses Komunikasi Antarpribadi

Proses komunikasi adalah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Berikut adalah proses komunikasi antarpribadi (Suranto, 2011:11-12)

a. Keinginan berkomunikasi

Seorang komunikan mempunyai keinginan untuk berbagai gagasan dengan orang lain.

b. Encoding oleh komunikator

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaianya.

c. Pengiriman pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat ataupun secara tatp muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.

d. Penerimaan pesan

Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.

e. Decoding oleh komunikan

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikan tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

f. Umpan balik

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

Dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi antarpribadi dimulai dari komunikator yang berkeinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain, encoding oleh komunikator, pengirim pesan, penerima pesan, decoding oleh komunikan, dan umpan balik.

2.7.4 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi

Berikut ini penjelasan tentang beberapa dari karakteristik komunikasi antarpribadi yang diambil dari berbagai definisi yang sudah diuraikan diatas (Hidayat, 2012 : 44-49).

- a. Komunikasi antarpribadi bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator dengan komunikan terjadi langsung atau tatap muka sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif, dan berhasil atau tidak.
- b. Komunikasi antarpribadi melibatkan jumlah orang terbatas, artinya bahwa komunikasi antarpribadi hanya melibatkan dua orang atau tiga orang lebih dalam berkomunikasi, jumlah yang terbatas ini mendorong terjadinya ikatan secara intim atau dekat dengan lawan komunikasi.
- c. Komunikasi antarpribadi terjadi secara spontan. Terjadinya komunikasi antarpribadi sering tanpa ada perencanaan atau direncanakan. Sebaliknya, komunikasi sering terjadi secara tiba-tiba, sambil lalu, tanpa terstruktur dan mengalir secara dinamis.
- d. Komunikasi antarpribadi bersifat keterbukaan, yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan

antarpribadi. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif.

- e. Komunikasi antarpribadi bersifat empati, yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain. Komunikasi antarpribadi dapat berlangsung kondusif apabila komunikator (pengirim pesan) menunjukkan rasa empati pada komunikan (penerima pesan).
- f. Komunikasi antarpribadi bersifat dukungan, yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung secara efektif. Dalam komunikasi antarpribadi diperlukan sikap memberi dukungan dari pihak komunikator agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi.
- g. Komunikasi antarpribadi bersifat positif, seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
- h. Komunikasi antarpribadi bersifat kesetaraan atau kesamaan, yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka karakteristik komunikasi antarpribadi adalah bersifat dialogi, melibatkan jumlah orang terbatas, menggunakan media dan nirmedia, bersifat keterbukaan, bersifat empati, bersifat dukungan, bersifat positif, dan bersifat kesetaraan atau kesamaan.

2.7.5 Jenis-Jenis Komunikasi Antarpribadi

1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)

Komunikasi Diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seseorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi sebagai komunikan yang menerima pesan. Oleh karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens, komunikator memusatkan perhatiannya kepada diri komunikan seorang.

2. Komunikasi Tradik (*Tradic Communication*)

Komunikasi Tradik adalah komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan (Effendy, 2003: 62).

2.8 Komunikasi Organisasi

Manusia adalah makhluk sosial yang berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat dan lingkungan sekitarnya, baik itu di lingkungan tempat tinggal maupun lingkungan kerja. Manusia sebagai makhluk sosial di dalam memenuhi kebutuhan yang merupakan agian dari tujuan hidupnya adalah dengan cara bekerja. Manusia dapat bertahan hidup dalam masyarakat jika mereka menjalani kehidupan sebagai sebuah aktifitas interaksi dan kerjasama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Aktifitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur sehingga terbentuklah wadah yang disebut organisasi. Dalam melaksanakan interaksi dan kerjasama dalam organisasi dibutuhkan komunikasi (Liliweri, 2004: 1).

Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2005:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan kepada bawahan (downward), komunikasi dari bawahan kepada atasan (upward), komunikasi dari orang-orang yang sama level / tingkatnya dalam organisasi (komunikasi horizontal), keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat macet atau berantakan. Organisasi tanpa komunikasi ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian yang lain (Muhammad, 2001: 1).

Komunikasi organisasi, dipandang dari suatu perspektif interpretatif (subjektif) adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi. Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, maka komunikasi dapat dianggap sebagai suatu substansi nyata yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping dalam suatu wadah. Dalam pandangan itu, komunikasi berfungsi mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integratif dan inovasi. Komunikasi mendukung struktur organisasi dan adaptasi dengan lingkungan (Sutrisno, 2010: 48-49).

Komponen komunikasi organisasi merupakan kunci dari komunikasi organisasi yang terdiri dari tujuh komponen yaitu:

1. Proses

Organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara 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 adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Simbol-simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal. Komunikasi disebut efektif apabila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari beberapa orang yang mempunyai posisi atau jabatan masing-masing di dalam organisasi. Pertukaran pesan dari orang-orang ini selayaknya terjadi melewati suatu sistem yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor.

4. Keadaan saling tergantung

Keadaan saling tergantung ini tidak luput dari ketergantungan satu departemen dengan departemen lainnya. Hal inilah yang menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu departemen mengalami gangguan, maka otomatis akan berpengaruh juga dengan departemen lainnya dan mungkin juga akan berakibat pada seluruh sistem organisasi.

5. Hubungan

Karena organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem pada kehidupan masyarakat maka untuk berfungsinya seluruh sistem yang ada terletak pada tangan manusia, dengan kata lain jalannya pesan dihubungkan oleh manusia.

6. Lingkungan

Lingkungan yang dimaksud disini ialah semua keseluruhan secara fisik dan hal-hal yang menyebabkan masyarakat diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal yang termasuk disini ialah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan dan produk organisasi, dan lingkungan eksternal dari organisasi ialah langganan, leveransir, saingan dan teknologi.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian yang dimaksud disini ialah adanya perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan di antara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi. (Muhammad, 2009:68-74)

2.8.1 Jaringan Komunikasi Formal dan Informal Dalam Organisasi

Terdapat 3 bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi

formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi, yaitu :

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah adalah pesan dari atasan kepada bawahan. Ada 5 tipe komunikasi ke bawah yaitu sebagai berikut :

- Instruksi kerja : Pesan yang menyebutkan perintah dan cara melakukan tugas.
 - Alasan di balik tugas : Pesan yang menjelaskan mengapa tugas harus dilakukan dan bagaimana tugas itu berkaitan dengan aktivitas lain dalam organisasi.
 - Prosedur dan praktik : Pesan yang menginformasikan kepada anggota organisasi tentang tanggung jawab, kewajiban dan privilese organisasi.
 - Tanggapan : Pesan yang menginformasikan tentang kinerja karyawan di organisasi.
 - Indoktrinasi tujuan : Pesan yang mengajari setiap karyawan soal misi, tujuan dan sasaran organisasi.
- (O'Hair et al, 2009: 55-56).

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah pesan dari bawahan kepada atasan. Empat tipe komunikasi ke atas adalah :

- Merefleksikan kinerja karyawan dan pekerjaan
- Mengungkapkan informasi tentang sesama karyawan
- Mengkomunikasikan sikap dan pemahaman tentang praktik dan kebijakan organisasi
- Melaporkan aktivitas dan tugas yang diasosiasikan dengan pencapaian tujuan.

Komunikasi ke atas memiliki beberapa kelebihan antara lain agar atasan tahu apakah bawahannya menerima ide, rancangan dan kebijakannya. Komunikasi ke atas juga memberi bawahan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembuatan keputusan dan karenanya bisa memuaskan kebutuhan mereka untuk dihargai.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pesan yang dipertukarkan pada level hirarki yang sama. Beberapa fungsi komunikasi horizontal adalah :

- Memfasilitasi pemecahan masalah
- Memungkinkan sharing informasi di antara kelompok-kelompok yang berbeda
- Meningkatkan koordinasi kerja antar departemen atau tim
- Memperkuat semangat

- Membantu menyelesaikan konflik

Komunikasi horizontal lebih cocok digunakan di perusahaan yang bergerak di bidang inovatif dan kreatif seperti pengembangan *software* dan mainan yang membutuhkan fleksibilitas (O'hair, 2009:56-58).

Sementara itu, jaringan informal sering merupakan aspek terbuka dari jalur

komunikasi. Jaringan informal kadang dinamakan “grapevine” dan merupakan substitusi untuk komunikasi ke bawah, ke atas dan horizontal. Pesan disebar di seputar tempat kerja, di cafe, di pesta, dan sebagainya. Jaringan informal berkembang lebih cepat di organisasi yang lebih menekankan pada team building dibanding organisasi pada umumnya.

Efek dari grapevine yang negatif dapat dikontrol oleh pimpinan dengan menjaga jaringan komunikasi formal yang bersifat terbuka, jujur, teliti dan sensitif terhadap komunikasi ke atas, ke bawah dan mendatar. Hubungan yang efektif antara atasan dan bawahan kelihatannya sangat krusial untuk mengontrol informasi informal.

2.9 Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekumpulan orang-orang yang terdiri dari dua atau tiga bahkan lebih. Kelompok memiliki hubungan yang intensif di antara mereka satu sama lainnya, terutama kelompok primer, intensitas hubungan diantara mereka merupakan persyaratan utama yang dilakukan orang-orang dalam kelompok tersebut. Kelompok memiliki tujuan dan aturan-aturan yang dibuat sendiri dan merupakan kontribusi arus informasi di antara mereka sehingga mampu menciptakan atribut kelompok sebagai bentuk karakteristik yang khas dan melekat pada kelompok itu.

Kelompok yang baik adalah kelompok yang dapat mengatur sirkulasi tatap muka yang intensif diantara anggota kelompok, serta tatap muka itu pula akan mengatur sirkulasi komunikasi makna di antara mereka, sehingga mampu melahirkan sentimen-sentimen kelompok serta kerinduan di antara mereka.

Kelompok juga memiliki tujuan-tujuan yang diperjuangkan bersama, sehingga kehadiran setiap orang dalam kelompok diikuti dengan tujuan-tujuan pribadinya. Dengan demikian, kelompok memiliki tujuan utama, yaitu tujuan masing-masing pribadi dalam kelompok dan tujuan kelompok itu sendiri. Setiap tujuan individu harus sejalan dengan tujuan kelompok, sedangkan tujuan kelompok harus memberi kepastian kepada tercapainya tujuan-tujuan individu.

Kelompok juga memberi identitas terhadap individu, melalui identitas ini setiap anggota kelompok secara tidak langsung berhubungan satu sama lain. Melalui identitas ini individu melakukan pertukaran fungsi dengan individu lain dalam kelompok. Pergaulan ini akhirnya menciptakan aturan-aturan yang harus ditaati oleh setiap individu dalam kelompok sebagai sebuah kepastian hak dan kewajiban mereka dalam kelompok. Aturan-aturan inilah bentuk lain dari karakter sebuah kelompok yang dapat dibedakan dengan kelompok lain (Bungin,2007: 271-272).

Muhammad (2005) menjelaskan suatu kumpulan individu yang dapat memengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Komunikasi kelompok yakni kegiatan komunikasi yang

berlangsung diantara suatu kelompok. Pada tingkatan ini, setiap individu yang terlibat masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peranan kedudukannya dalam kelompok. Menurut Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2004) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagai informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat meningkatkan karakteristik pribadi anggota-anggotanya yang lain secara tepat.

Pesan atau informasi yang disampaikan menyangkut kepentingan seluruh anggota kelompok, bukan bersifat pribadi. komunikasi kelompok juga bisa diartikan sebagai sekumpulan orang yang mempunyai tujuan yang sama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka menjadi salah satu bagian dari kelompok tersebut. (Fajar, 2009: 65).

Adapun karakteristik dari komunikasi kelompok antara lain (Fajar, 2009:66):

- a. Komunikasi dalam kelompok bersifat homogen.
- b. Dalam komunikasi kelompok terjadi kesempatan dalam melakukan tindakan pada saat itu juga.
- c. Arus balik didalam komunikasi kelompok terjadi secara langsung, karena komunikator dapat mengetahui reaksi komunikan pada saat komunikasi sedang berlangsung.
- d. Pesan yang diterima komunikan dapat bersifat rasional dan emosional.
- e. Komunikator masih dapat mengetahui dan mengenal komunikan meskipun hubungan yang terjadi tidak erat seperti pada komunikasi interpersonal.
- f. Komunikasi kelompok akan menimbulkan konsekuensi bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Karakteristik komunikasi dalam kelompok ditentukan melalui dua hal, yaitu norma dan peran. Norma adalah kesepakatan dan perjanjian tentang bagaimana orang-orang dalam suatu kelompok berhubungan dan berperilaku satu sama lainnya. Norma oleh para sosiolog disebut juga dengan hukum ataupun aturan, yaitu perilaku-perilaku apa saja yang pantas dan tidak pantas untuk dilakukan dalam suatu kelompok. Sedangkan peran sebagai karakteristik komunikasi kelompok memiliki makna sebagai aspek dinamis dari kedudukan (status).

Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran. Peran dibagi menjadi tiga, yaitu peran aktif, peran partisipatif, dan peran pasif. Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya di dalam kelompok sebagai aktivis kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan sebagainya. Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok pada umumnya kepada kelompoknya, partisipasi anggota macam ini akan memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri. Sedangkan peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, di mana anggota kelompok menahan diri agar memberi kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok dapat berjalan dengan baik.

Keberadaan suatu komunikasi kelompok dalam masyarakat dicerminkan oleh adanya fungsi-fungsi yang akan dilaksanakannya. Fungsi-fungsi tersebut mencakup fungsi hubungan sosial, pendidikan, persuasi, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan, serta fungsi terapi. Semua fungsi ini dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat, kelompok, dan para anggota kelompok itu sendiri. Beberapa fungsi

tersebut mempunyai peranan masing-masing dalam kegiatan komunikasi kelompok. Keberadaan komunikasi dalam kelompok membantu setiap masing-masing anggota kelompok untuk membentuk kerja sama antara anggota menjadi lebih baik dan mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi di dalam kelompok.

Masalah yang muncul dalam kelompok kerap kali menjadi hal penting bagi setiap anggotanya untuk mencari cara dalam penyelesaian masalah. Permasalahan yang terjadi dapat saja diakibatkan kurangnya efektivitas dalam sebuah kelompok. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kelompok, yaitu:

1. Faktor situasional, meliputi: ukuran kelompok, jaringan komunikasi, kohesi kelompok, dan kepemimpinan.
2. Faktor personal, meliputi: kebutuhan interpersonal, tindak komunikasi, dan peranan.

Aktivitas penting lainnya di dalam kelompok adalah pengambilan keputusan. Pembuatan keputusan dalam kelompok berbeda dengan pemecahan masalah secara individu karena adanya hubungan-hubungan interpersonal. Setiap kali dua orang atau lebih bersama-sama menangani sebuah masalah, kendala-kendala interpersonal juga timbul. Kendala-kendala tersebut meliputi kebutuhan untuk memperjelas gagasan-gagasan kepada orang lain, mengatasi konflik, mengendalikan perbedaan-perbedaan, dan sebagainya. Perbedaan dasar antara pekerjaan tugas dan hubungan interpersonal sudah menjadi sebuah hirauan utama dalam penelitian dan teori tentang komunikasi kelompok kecil. Kedua jenis perilaku tersebut penting untuk menjadi produktif dan setiap analisis tentang pemecahan masalah kelompok harus berhadapan dengan keduanya. Para pendidik

melihat komunikasi kelompok sebagai metode pendidikan yang efektif. Para manajer menemukan komunikasi kelompok sebagai wadah yang tepat untuk melahirkan gagasan-gagasan kreatif. Para psikiater juga mendapatkan bahwa komunikasi kelompok juga sebagai wahana memperbaharui kesehatan mental.

2.10 Percakapan

Percakapan mencakup seluruh bentuk interaksi antara individu seperti ngobrol dengan teman, perbincangan di antara anggota keluarga, pertemuan bisnis, bicara di telepon, ngobrol di internet, saling mengirim e-mail, bahkan hingga berdebat dan bertengkar, serta masih banyak contoh lainnya yang mana komunikator menggunakan bahasa dan komunikasi nonverbal untuk berinteraksi satu sama lainnya.

2.10.1 Mengelola Ketidakpastian Dan Kecemasan

Beberapa teori yang berada dalam tradisi sosiopsikologi berupaya menjelaskan mengenai proses percakapan dengan memfokuskan perhatian pada sejumlah faktor atau variabel yang memengaruhi perilaku orang dalam berinteraksi dengan orang lain. Pada teori ini terdapat dua perhatian dari para ahli teori (teoretisi) yang berada dalam tradisi ini.

Perhatian pertama para ahli pada bagaimana orang mengelola dan mengatasi ketidakpastian yang dirasakannya orang lain, bagaimana ia bisa mendapatkan informasi mengenai orang lain itu, bagaimana ketidakpastian dan kegelisahan saling berhubungan satu sama lain, serta bagaimana upaya mengurangi ketidakpastian itu terkait dengan budaya.

Perhatian kedua membahas mengenai organisasi dan koordinasi tindakan, serta bagaimana memadukan berbagai tindakan itu ketika orang berinteraksi. Kedua perhatian tersebut akan memberikan banyak informasi kepada kita mengenai bagaimana kita menyesuaikan perilaku terhadap orang lain, bagaimana dan kapan perilaku kita dinilai menyimpang, apa yang terjadi jika harapan tidak terpenuhi, dan bagaimana kita mengetahui kebohongan berdasarkan perilaku orang lain.

Dengan kata lain, teori mereka memberikan perhatian pada cara-cara individu memonitor lingkungan sosial mereka, bagaimana individu mengetahui mengenai diri mereka dan diri orang lain melalui interaksi. Teori yang dikemukakan Berger disebut dengan “teori mengurangi ketidakpastian” disingkat URT (*Uncertainty Reduction Theory*)

2.11 Teori Mengurangi Ketidakpastian

Teori mengurangi ketidakpastian ini membahas proses dasar bagaimana kita memperoleh pengetahuan mengenai orang lain. Ketika kita bertemu dengan orang yang belum kita kenal maka biasanya banyak pertanyaan yang muncul di kepala kita. Siapa dia? Mau apa? Bagaimana sifatnya? dan seterusnya.

Ketika kita berkomunikasi, menurut Berger, kita membuat rencana untuk mencapai tujuan kita. Kita merumuskan rencana bagi komunikasi yang akan kita lakukan dengan orang lain berdasarkan atas tujuan dan informasi atau data yang telah kita miliki. Semakin besar ketidakpastian maka kita akan semakin berhati-hati, kita akan semakin mengandalkan pada data yang kita miliki.

Pada saat kita merasa sangat tidak pasti mengenai orang lain, maka kita mulai mengalami krisis kepercayaan terhadap cadangan atau rencana alternatif lainnya dalam hal kita memberikan respons pada orang lain. Tingkat ketidakpastian yang tinggi akan menciptakan jarak, sebaliknya ketidakpastian yang rendah akan cenderung menyatukan orang. Ketika komunikator menemukan kesamaan dengan lawan bicaranya, maka ketertarikan di antara mereka akan meningkat dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan lebih banyak informasi justru berkurang.

Littlejohn dan Foss memberikan contoh sebagai berikut. Misalkan, Anda mengupah seseorang untuk memperbaiki rumah Anda yang rusak, Anda mungkin tidak memiliki kebutuhan besar untuk mengetahui mengenai orang yang Anda perkerjakan itu karena hubungan Anda dan dia bersifat sementara dan akan segera berakhir setelah pekerjaannya selesai. Anda tidak akan pernah bertemu dengannya lagi. Sebaliknya, jika orang itu melihat anda memasang papan reklame bertuliskan “menyewakan kamar” di depan rumah Anda dan ia mengatakan sedang mencari kamar untuk disewa, maka Anda secara tiba-tiba termotivasi untuk mengetahui lebih banyak mengenai diri orang ini. Anda berupaya mengurangi ketidakpastian yang Anda rasakan, secara khusus anda akan tertarik untuk mengurangi dua ketidakpastian yaitu:

- Ketidakpastian perkiraan (*predictive uncertainty*), yaitu agar Anda memiliki ide lebih baik mengenai apa yang Anda harapkan dari perilaku seseorang, dalam hal ini orang yang akan menyewa kamar Anda itu.
- Ketidakpastian penjelasan (*explanatory uncertainty*), yaitu agar Anda dapat memahami lebih baik kemungkinan perilaku seseorang. Dalam hal

ini, misalnya, Anda dapat memahami perilaku orang yang akan menjadi penghuni rumah Anda.

2.12 Teori Mengelola Ketidakpastian-Kecemasan

William Gudykunst mengembangkan pemikiran Berger secara signifikan dengan melihat bagaimana ketidakpastian dan kecemasan itu dalam situasi budaya yang berbeda. Ia menemukan bahwa setiap orang yang menjadi anggota suatu kebudayaan tertentu akan berupaya mengurangi ketidakpastian pada tahap awal hubungan mereka, namun mereka melakukannya dengan cara yang berbeda-beda.

Proses mengurangi ketidakpastian antara orang-orang yang berasal dari kebudayaan berbeda juga dipengaruhi oleh sejumlah variabel tambahan. Ketika seseorang mengidentifikasi dirinya secara kuat dengan budayanya dan ia berpikir orang lain berasal dari kelompok budaya yang berbeda maka orang pertama tadi akan merasakan kecemasan dan juga ketidakpastian yang cukup besar, begitu pula sebaliknya.

Setiap orang memiliki tingkatan atau level yang berbeda dalam menanggapi ketidakpastian dan kecemasan yang dirasakannya. Individu yang berbeda akan memiliki ambang batas yang berbeda ketika merasakan ketidakpastian dan kecemasan. Jika level ketidakpastian Anda melampaui batas atas yang anda miliki, maka kepercayaan Anda akan berkurang, dan jika level kecemasan anda terlalu tinggi, maka Anda bahkan menghindari komunikasi sama sekali. Dalam hal ini terdapat pula batas bawah, dan jika ketidakpastian dan kecemasan Anda lebih dari batas bawah ini maka motivasi Anda untuk berkomunikasi juga akan hilang.

2.13 Hubungan

Dalam menjalin suatu hubungan, orang sering kali berpikir seberapa banyak ia dapat terbuka dengan orang lain. terkadang orang sangat menjaga kehidupan peribadinya, namun di lain waktu orang suka berbagi cerita (curhat) mengenai kehidupan pribadinya dengan orang lain. (Morissan, 2014:283)

Namun sifat terbuka atau tertutup pada dasarnya manifestasi dari sesuatu yang lebih besar yaitu adanya perbedaan. Tantangan yang selalu muncul dalam setiap hubungan adalah bagaimana mengelola perbedaan (managing difference) diantar individu. Perbedaan inilah yang menyebabkan sifat terbuka dan tertutup dalam berkomunikasi, dan kita harus mengelola perbedaan yang muncul dalam suatu hubungan.

2.13.1 Pola interaksi Hubungan

Berbagai teori yang berada dalam tradisi sibernetika memberikan pengaruh yang sangat penting kepada cara berpikir para ahli komunikasi mengenai hubungan. Hubungan bukanlah interaksi yang bersifat statis tetapi memiliki pola-pola interaksi tertentu di mana tindakan dan kata-kata seseorang memengaruhi bagaimana orang lain memberikan tanggapannya. Kita akan terus menyesuaikan apa yang kita lakukan dan apa yang kita katakan dengan reaksi orang lain, dan dalam perkembangannya sepanjang waktu hubungan akan memiliki suatu jenis karakter tertentu. Tradisi sibernetika memiliki pandangan bahwa orang akan terus menerus melakukan adaptasi terhadap perilakunya berdasarkan umpan balik dari orang lain,

dan dalam suatu hubungan, adaptasi itu dilakukan semua pihak secara bersama-sama.

Menurut pandangan kelompok Paolo Alto ini, ketika dua orang berkomunikasi maka mereka mendefinisikan hubungan mereka berdasarkan cara mereka berinteraksi. Ketika Anda berbicara dengan teman, rekan kerja, dosen, atau keluarga Anda maka Anda akan selalu menciptakan seperangkat harapan terhadap perilaku Anda dan perilaku orang lain. terkadang Anda menggunakan harapan lama yang sudah ada sebelumnya dalam hubungan Anda dengan seseorang, namun adakalanya Anda harus menggunakan pola-pola interaksi baru sehingga menghasilkan harapan baru dalam interaksi Anda dengan orang bersangkutan di masa yang akan datang. (Morissan, 2014:285).

Menurut Rogers dan Millar, ketika seseorang (pihak pertama) membuat suatu pernyataan, maka orang lain (pihak kedua) dapat memberikan tanggapan dengan menggunakan salah satu cara dari tiga cara yang tersedia. Pihak kedua dapat menerima pernyataan itu, cara ini disebut dengan istilah *one-down* (menerima). Dia dapat membuat pernyataan tandingan, yang berarti menolak, cara ini disebut dengan *one-up* (tandingan). Cara ketiga disebut *one-across* yaitu tidak menerima tetapi juga tidak menolak (netral). Pihak kedua memberikan tanggapan yang tidak terlalu menerima upaya pihak pertama untuk melakukan kontrol. (Morissan, 2014:287-288).

2.14 Konsuler

2.14.1 Pengertian Konsuler

Konsuler merupakan perwakilan negara yang biasanya ditempatkan pada suatu daerah dalam wilayah negara penerima atau pada wilayah yang belum merdeka. Biasanya, untuk merintis pembukaan hubungan diplomatik antar negara, didahului dengan pengiriman pejabat konsuler. Hubungan konsuler ini hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat non politis, artinya hanya terbatas pada hal-hal yang bertujuan untuk memajukan hubungan perdagangan, perniagaan dan untuk kepentingan warga negara yang berdiam di berbagai daerah dalam wilayah kekuasaan negara yang bersangkutan. (M.Tasrief, 1988 :70)

1. Tugas dan Fungsi Perwakilan Konsuler

Tugas dan fungsi perwakilan konsuler yang diatur dalam Konvensi Wina tahun 1963 pasal 5 sebagai berikut:

- a. Melindungi kepentingan-kepentingan dari negara pengirim dan warga negarawarganegaranya di wilayah negara penerima, baik secara individu maupun terhadap badan usahanya dalam batas-batas yang diperbolehkan oleh hukum internasional.
- b. Mengembangkan hubungan-hubungan perdagangan, ekonomi, kebudayaan dan ilmu pengetahuan antara negara pengirim dan negara penerima, sesuai dengan konvensi.
- c. Mencari dan memberikan informasi kepada negara pengirim mengenai keadaan-keadaan dan perkembangan-perkembangan yang terjadi di negara penerim. Kesemuanya itu dilakukan sesuai hukum yang berlaku.

- d. Mengeluarkan paspor dan dokumen-dokumen perjalanan bagi warga negara pengirim, dan visa bagi orang-orang stempat yang akan pergi mengunjungi atau bepergian ke negara pengirim.
- e. Membantu dan mendampingi warga negara pengirim baik secara individual maupun terhadap badan-badan usaha warga negara pengirim di negara penerima.
- f. Berusaha melindungi kepentingan-kepentingan warga negaranya baik secara individual maupun badan usahanya dalam hal terjadinya pergantian yang timbul dari *mortis cause*, diwilayah negara penerima, sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku di negara penerima. (Tercantum dalam Konvensi Wina tahun 1963 pasal 5)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah analisis teori atau ilmu yang membahas tentang metode dalam melakukan penelitian. Metode penelitian komunikasi adalah prosedur atau cara ilmiah dalam melakukan penelitian bidang komunikasi untuk menemukan hal-hal baru, membuktikan atau menguji temuan penelitian sebelumnya atau untuk pengembangan ilmu komunikasi (Pujileksono, 2015: 4).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Yakni menganalisis dan menyajikan fakta secara riil dan relevan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian deskriptif, untuk menggambarkan tentang karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu (Ruslan, 2010: 12).

Walapun peneliti kualitatif dituntut untuk menguasai teori yang luas dan mendalam namun dalam melaksanakan penelitian kualitatif, peneliti kualitatif harus mampu melepaskan teori yang dimiliki tersebut dan tidak digunakan sebagai panduan untuk menyusun instrumen dan sebagai panduan wawancara, dan observasi. Peneliti kualitatif dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data.

Peneliti kualitatif harus bersifat perspektif/emic artinya memperoleh data bukan sebagaimana seharusnya bukan berdasarkan apa yang dipikirkan peneliti,

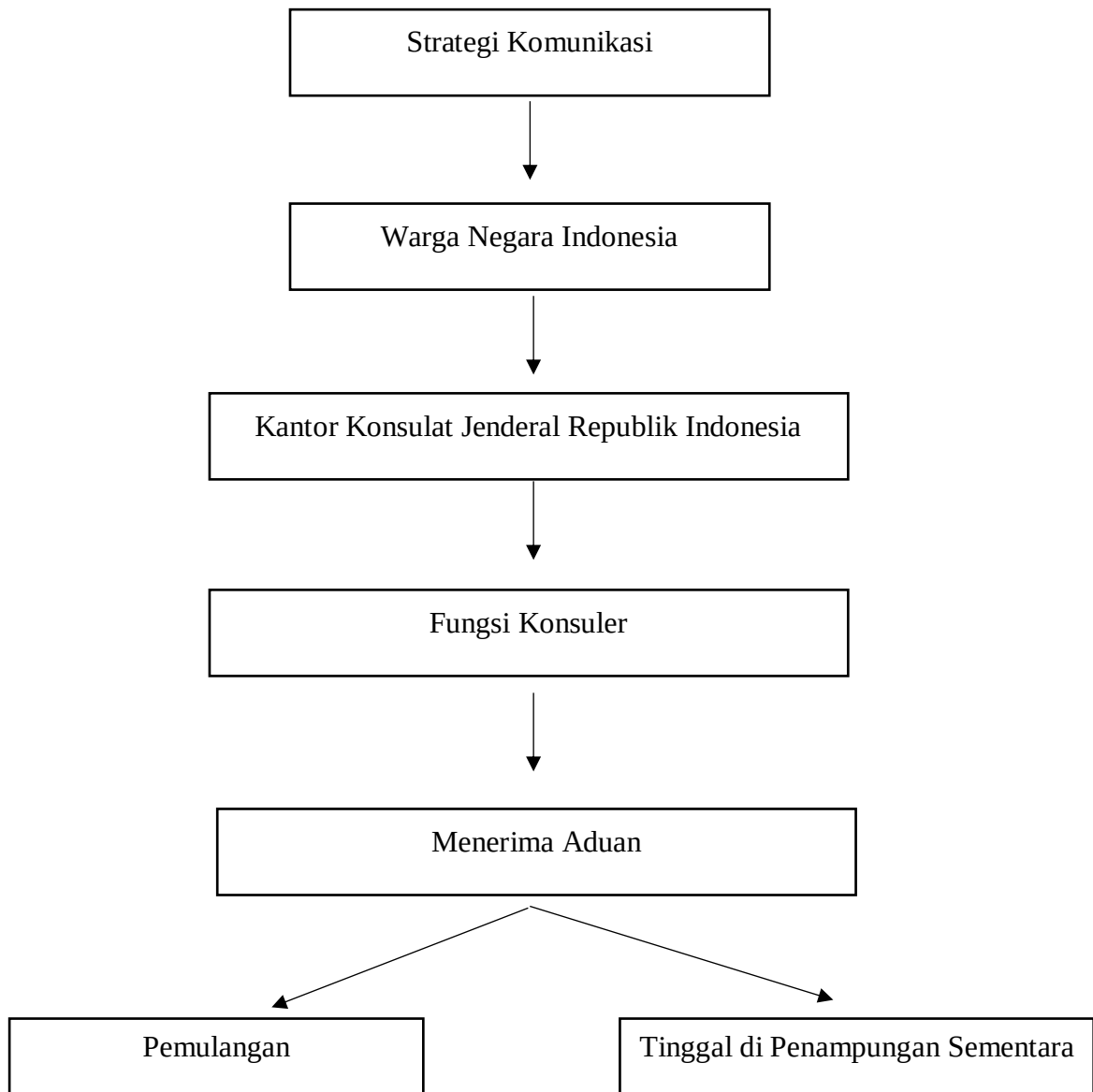
tetapi berdasarkan sebagai adanya yang terjadi di lapangan, yang di alami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan atau sumber data (Sugyono, 2014:213).

Untuk dapat menjadi instrumen penelitian yang baik, peneliti kualitatif dituntut memiliki wawasan yang luas baik wawasan teoritis maupun yang terkait dengan konteks sosial yang diteliti berupa nilai, budaya, keyakinan, hukum, adat istiadat yang terjadi dan berkembang pada konteks sosial tersebut. Bila peneliti tidak memiliki wawasan yang luas maka peneliti sulit membuka pertanyaan kepada sumber data, sulit memahami apa yang terjadi, tidak akan dapat melakukan analisis secara induktif terhadap data yang diperoleh (Sugyono, 2014:213).

Peneliti kualitatif dituntut mampu mengorganisasikan semua teori yang dibaca. Landasan teori yang dituliskan dalam proposal penelitian lebih berfungsi untuk menunjukkan sebarap jauh peneliti memiliki teori dan memahami permasalahan yang diteliti walaupun masih permasalahan tersebut bersifat sementara itu. Oleh karena itu landasan teori yang dikemukakan tidak merupakan harga mati, tetapi bersifat sementara. Peneliti kualitatif justru dituntut untuk melakukan grounded research, yaitu menemukan teori berdasarkan data yang diperoleh di lapangan atau situasi sosial (Sugyono, 2014:214).

Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan. Dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai realita sosial yang komplit mengenai sosialisasi kebijakan.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah suatu makna yang berada didalam pikiran atau didunia kepahaman manusia yang dinyatakan kembali dengan sarana lambang perkataan atau kata-kata. Adapun yang menjadi batasan konsep dalam penelitian ini adalah:

1. Strategi komunikasi adalah paduan dari perencanaan komunikasi (*communcation planning*) dan manajemen komunikasi (*communcation management*) untuk mencapai suatu tujuan.
2. Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia adalah tempat untuk Warga Negara Indonesia melakukan pengaduan dan mendapatkan perlindungan.
3. Konsuler merupakan perwakilan negara yang biasanya ditempatkan pada suatu daerah dalam wilayah negara penerima atau pada wilayah yang belum merdeka.
4. Warga negara Indonesia yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu warga negara Indonesia yang berada dalam wilayah akreditasi kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Johor Bahru.

3.4 Kategorisasi

Adapun konsep teoritis strategi komunikasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kategorisasi, yaitu:

- *Fact Finding*: sebelum melakukan sosialisasi terlebih dahulu mengumpulkan data dan pencarian informasi.
- *Planning*: membuat perencanaan pada sebuah masalah.

- *Communcating*: tahap ini menangani masalah lalu mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan sosialisasi untuk mampu mempengaruhi sikap publiknya.
- *Evaluating*: pemantauan setelah kegiatan sosialisasi kepada publiknya.

3.5 Narasumber

Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai *local staff* konsuler dan Warga Negara Indonesia yang berada dalam penampungan sementara (*shelter*) di Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia.

Pegawai *local staff* yang dimaksud adalah pegawai yang bertugas menerima aduan Warga Negara Indonesia di Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia sebanyak 2 pegawai.

Warga Negara Indonesia berada dalam penampungan sementara yang dimaksud adalah para Warga Negara Indonesia yang sedang menjalani proses perlindungan atas haknya di penampungan sementara (*shelter*) Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia sebanyak 2 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Data dalam penelitian ini dikumpullkan dengan menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah:

- a. Wawancara Mendalam

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung dengan sumber data (Pujileksono, 2015 :123).

b. Observasi

Sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada subjek penelitian (Pujileksono, 2015: 123).

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder didapat dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data melalui literatur sumber naskah yang relevan dan mendukung penelitian. Dari berbagai sumber bacaan yang dikumpulkan, seperti buku-buku pengetahuan, jurnal, skripsi terdahulu, situs dan karya ilmiah lainnya, diharapkan peneliti bisa mendapatkan data dan fakta yang sebanyak-banyaknya demi mendukung proses penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Seiddel (Moleong, 2014: 248) analisis data kualitatif memiliki tahapan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklarifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeks.

3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan semua data yang diperoleh dari lapangan, baik berupa data primer maupun data sekunder. Data-data yang diperoleh ini kemudian disesuaikan dengan teori-teori yang berhubungan untuk mendapatkan suatu kesimpulan akhir. Selanjutnya, akan disusun membentuk laporan yang sistematis.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia No.46, Jl. Taat, 80100, Johor Bahru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2018 selama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal 21-23 Januari 2018.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Lokasi penelitian yang dipilih pada penelitian ini adalah Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Peneliti memilih Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru, karena responden dari penelitian ini adalah pegawai dan warga negara Indonesia yang berada di Kantor Konsulat

Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Sehingga data yang diberikan kepada responden dianggap lebih akurat.

2. Tentang Pelayanan Perwakilan

KJRI Johor Bahru merupakan perwakilan RI dengan bobot misi pada pelayanan dan perlindungan warga negara Indonesia WNI di wilayah akreditasi yang meliputi Negeri Johor, Melaka, Negeri Sembilan dan Pahang.

Pelayanan dan perlindungan WNI tersebut antara lain meliputi pengurusan dokumen seperti paspor, Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), legalisasi surat nikah, surat keterangan lahir dan lain sebagainya.

Selain itu, KJRI Johor Bahru juga melakukan upaya peningkatan kerja sama antara Indonesia dan Malaysia khususnya di wilayah akreditasi dalam bidang ekonomi, perdagangan, sosial dan budaya.

3. Informasi Wilayah Kerja

Wilayah Akreditasi kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru meliputi 4 Negeri Yaitu:

1. Negeri Johor, Ibu Kotanya Johor Bahru
2. Negeri Melaka, Ibu Kotanya Melaka
3. Negeri Pahang, Ibu Kotanya Kuantan
4. Negeri Sembilan, Ibu Kotanya Seremban

Total Luas wilayah akreditasi adalah 63.289 km² dengan total jumlah penduduk di Wilayah kerja sebanyak 6.779.650 jiwa.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Narasumber I (Pegawai Konsuler)

Nama : Muchtar

Tempat/Tgl Lahir : Surabaya, 28 Agustus 1968

Usia : 49 Tahun

Jenis Kelamin : Laki Laki

Status : Menikah

Agama : Islam

Pendidikan Terakhir : Strata 1 (Manajemen)

Narasumber pertama peneliti bernama Muchtar. Muchtar lahir dengan beragama Islam di Surabaya 28 Agustus 1968. Seorang bapak yang beberapa bulan lagi usianya genap 50 Tahun adalah seorang tamatan dari jurusan manajemen. Walau tergolong sudah tidak muda lagi, Muchtar sangat bersahaja dan bergaul seperti anak muda. Beliau sudah menjadi pegawai konsuler pada kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia sejak tahun 2012. Namun, karena adanya sistem rotasi Muchtar bertugas di bagian konsuler sejak tahun 2015.

Menurut Muchtar ia di bagian fungsi konsuler berperan sebagai pelaksana yang ditempatkan pada kaunter 12 yaitu pelaksana penerima aduan.

“Kalau itu sebagai pelaksana kita menerima, karena untuk di kaunter 12 sebagai kaunter pengaduan, semua masalah kita terima disini. Apakah itu seputar

informasi atau terkait pengaduan permasalahan. Kalau terkait pengaduan permasalahan pembantu rumah gaji tidak dibayar kebetulan kita konsuler yang menangani banyak kasus, kalau saya sudah menangani banyak kasus itu saya lepaskan ke yang lain. Tapi tetap yang menerima bisa saya. Jadi bisa dikatakan sebagai pelaksana, bisa sebagai penerima”.

Selanjutnya Muchtar menjelaskan dalam melakukan penerimaan aduan warga negara Indonesia. Muchtar menjelaskan ada dua macam aduan pelayanan yang diterima di kaunter 12 dan menurut pak Muchtar siapa saja pegawai konsuler bisa berperan dalam menerima aduan.

“Kita lihat dulu kasus demi kasus, makanya kita lihat dulu kasus terkait apa, apakah perdagangan orang atau sebagainya. Kalau untuk kepengurusan kontrak kerja, legal formal itu diurus di kaunter 11 nah kalau kita yang informal. Kalau sistem kami yang informal seperti pembantu rumah tangga kita melakukan strategi pendekatan-pendekatan persuasif saja yang lebih humanity karena majikan akan datang”.

Setelah menjelaskan dua macam aduan pelayanan, Muchtar menjelaskan seperti apa langkah-langkah yang ia lakukan dalam menerima aduan warga negara Indonesia di kaunter 12

“Jadi kita lihat dari gesture orangnya ada kadangkala, beberapa kasus kita temukan pekerjaanya tidak nyaman dengan majikannya. Kita panggil dan wawancara di ruangan khusus, kita gali lebih dalam. Tapi, kalau gesture orangnya enjoy santai dengan majikannya seperti yang tadi berarti dia tidak ada masalah, itu trik kami. Itu tadi terkait kontrak kerja ya, karena kita di sini untuk informal saja. Tapi kalau untuk pengaduan masalah seperti, minta tolong atau apa. Kita di sini sudah ada SOP (standard operating procedure) kalau memang orang tersebut betul betul rentan yang perlu memerlukan bantuan itu kita bantu. Kita masukkan ke dalam shelter, cuma kalau orang itu sakit atau apa kita tidak bisa menerima, karena kita sering sekali menolak beberapa kasus meskipun yang hantar kemari pihak polisi, kita tolak secara halus. Karena kita tidak ada penampungan untuk orang sakit, kita arahkan dahulu ke rumah sakit dari rumah sakit nantinya akan menghubungi kami bahwa orang tersebut betul betul dinyatakan sudah sehat, kita akan membantu dari segi dokumen. Tapi kalau kenyataannya dia datang ke sini betul betul sehat dan sudah rentan akan kita masukkan langsung ke shelter”.

“Kita tidak bisa harus tekan orangnya, kita ajak dahulu. Karena setiap orang itu teknikya berbeda beda. Kalau saya, saya ajak bercanda dahulu terus

baru kita gali lagi lebih dalam, seperti itu untuk mencari informasi yang sedalam dalamnya.”.

Menurut Muchtar dalam menerima aduan warga negara Indonesia, ia melihat dahulu bagaimana kondisi masalah yang diadukan, kalau ditemukan gerak tubuh pelapor tersebut tidak mencurigakan atau masalah yang diadukan hanya mungkin karena miskomunikasi akan langsung Muchtar proses dan Muchtar menggunakan pendekatan secara kemanusiaan, secara kekeluargaan agar pelapor tersebut dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Dalam menerima aduan bagi Muchtar melakukan wawancara singkat dengan pelapor aduan, apabila tidak ada hal yang mencurigakan biasanya Muchtar membutuhkan waktu 5 sampai 10 menit untuk menyelesaikan aduan dari pelapor, tetapi apabila ditemukan beberapa masalah antara majikan dengan pekerja kasus tersebut akan disimpan terlebih dahulu karena kasus seperti itu akan dilaporkan terlebih dahulu kepada pimpinan untuk menyelesaikannya. Namun, untuk kasus yang ditemukan beberapa masalah bagi Muchtar membutuhkan waktu 10 sampai 20 menit.

“Kalau interview tergantung lah kalau memang ditemukan tidak ada hal yang sekiranya mencurigakan atau apa ya cepet lah. Seperti tadi kalau tidak ditemukan kasus antara majikan dengan majikan oke semua selesai dalam waktu 5 sampai 10 menit sudah selesai sudah kita suruh pulang. Kalau misal kita temukan masalah seperti tadi kita adukan dahulu sesuai prosedur kami untuk kasus seperti itu kita simpan dulu kita keep dahulu baru kita laporkan kepada pimpinan. Pimpinan nanti yang akan memberikan langkah begini begini begini. Kalau untuk interview aduan yang bermasalah untuk input data dan penyelesaian kasusnya itu tergantung. Kalau input data ya cepet aja dalam ya itu tadi 5 sampai 10 menit, karena untuk interview lari dari majikan atau apa itu bisa dari 10 sampai 20 menit kita kan perlu pendekatan lagi lebih dalam lagi, kita ingin tahu informasi siapa majikannya terus siapa yang mengirim daripada Indonesia maksudnya agency nya siapa seperti itu”.

Dari perkataan narasumber ini, peneliti bisa mengambil kesimpulan bahwa narasumber menggunakan Komunikasi Antarpribadi dengan pelapor melalui wawancara pendekatan secara kekeluargaan agar pelapor dapat memberikan

informasi dengan jelas dan narasumber pun dapat mengetahui sebenarnya kasus apa yang menimpa pelapor tersebut.

Narasumber III (Pegawai Konsuler)

Nama : Tohari

Tempat/Tgl Lahir : Ciawigebang, 19 Juni 1975

Usia : 43 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Menikah

Agama : Islam

Pendidikan Terakhir : Diploma 3 Manajemen Komputer

Narasumber kedua peneliti bernama Tohari. Tohari lahir dengan beragama Islam di Ciawigebang 19 Juni 1975. Seorang bapak yang sekarang memiliki dua orang anak adalah seorang tamatan dari jurusan manajemen komputer. Tohari yang sering dipanggil rekan sejawatnya dengan “Bang Oha” ini sudah bekerja di bagian fungsi konsuler sejak tahun 2006. Karena adanya sistem rotasi kerja, setelah bekerja setahun di bagian fungsi konsuler Tohari dipindahkan ke bagian fungsi imigrasi selama 5 tahun. Setelah lima tahun di bagian fungsi imigrasi, Tohari kembali ditugaskan pada bagian fungsi konsuler. Tidak lama ditugaskan di bagian fungsi konsuler Tohari selama setahun ditugaskan kembali di bagian fungsi Imigrasi dan kembali lagi ditugaskan pada bagian fungsi konsuler dari tahun 2010 hingga sekarang.

Tohari yang berperan sebagai pelaksana pada bagian fungsi konsuler, beliau di tempatkan pada kaunter 13 yang bergerak di bagian penerimaan aduan dan kepengurusan kontrak kerja informal sama dengan Muchtar.

Menurut Tohari, semua pegawai konsuler bisa menerima dan menangani kasus yang diterima di kaunter 12 dan 13. Karena, tidak mungkin hanya Tohari dan Muchtar saja yang bisa menerima dan menangani kasus.

“Jadi kalau di konsuler itu timnya, tim kerjanya semua orang bisa menangani kasus bukan hanya saya di kaunter 13 khusus bagian aduan, jadi yang lain pun bisa menerima aduan, ga mungkin hanya saya dan Muchtar saja yang menangani. Jadi, semua orang di konsuler ini kerja sama”.

Langkah-langkah yang diterapkan Tohari dalam menerima aduan warga negara Indonesia dimulai dari aduan seperti apa yang mereka laporkan. Apakah datang secara langsung atau melalui surat. Karena, kalau yang datang langsung Tohari melakukan proses wawancara sama seperti yang dilakukan Muchtar.

“ya seperti biasa sih, berapa lama dia bekerja?, apakah dia memiliki izin kerja atau tidak? apakah ada perusahaan di Indonesia yang mengurus proses kerjanya? Apakah ada agent yang disini yang mengurus? Terus kasusnya apa?”

Tohari menjelaskan tidak ada strategi khusus untuk berkomunikasi Antarpribadi dengan pelapor aduan tersebut. Namun, Tohari berusaha mencari tahu salahnya dimana dalam kasus yang dilaporkan.

“biasanya strategi yang saya lakukan, saya pisahkan dahulu antara majikan dengan pelapor tersebut, setelah mendapatkan keterangan dari si pelapor. Kita tanyakan ke majikannya. Lalu, dibandingkan antara laporan si pelapor dengan majikannya, dimana yang tidak ketemu dan itu pasti yang jadi masalahnya”.

Dalam menilai kebenaran informasi yang diberikan pelapor, berbeda dengan Muchtar, Tohari lebih mengarah kepada perasaan. Hal itu bisa dilihat dari informasi yang diberikan pelapor. Terkadang pelapor sering memberikan informasi yang tidak benar dengan membolak-balikkan keterangan. Pada saat informasi yang kita minta dia sudah mengerti, Tohari baru bisa menilai apakah informasi yang diberikan tersebut palsu.

“Contohnya kemarin ada satu kasus, seorang ibu ingin membawa pulang anaknya ke Indonesia. terus saya tanya, anaknya lahir dimana? Katanya anaknya lahir di Indonesia, sudah berapa lama di Malaysia? Kapan paspornya hilang? Katanya sudah lama, kenapa baru lapor sekarang? Buntu sampai di situ informasi dia. Akhirnya balik lagi ke awal sampai akhirnya dia ngaku bahwa anaknya lahir di sini, bapaknya orang Vietnam”.

Kalau untuk menangani kontrak kerja, pada saat menerima aduan Tohari menjelaskan dengan tegas tidak butuh waktu lama jika tidak ditemukan masalah apa-apa, hanya memasukkan data pelapor dan penandatanganan surat kontrak kerja. Sekitar 10 menit sudah selesai dan menunggu kontrak kerja tersebut disetujui oleh pengawas, kontrak kerja tersebut sudah selesai.

Berbeda dengan aduan warga negara Indonesia yang bermasalah, menurut Tohari penanganannya bervariasi. Tidak ada batasan waktu berapa lama kasus tersebut selesai. Tergantung kasusnya dari kedua belah pihak yang bersangkutan. Tohari melihat lebih dalam lagi informasi dan data yang diberikan si pelapor lengkap atau tidak. apabila ditemukan informasi yang tidak lengkap akan menjadi kesulitan tersendiri bagi pihak konsuler untuk menangani kasus tersebut dan akan memakan waktu yang cukup lama.

Dari perkataan narasumber ini, peneliti bisa mengambil kesimpulan bahwa narasumber tidak menggunakan strategi khusus untuk menerima aduan warga

negara Indonesia. Narasumber hanya menilai sejauh mana informasi yang diberikan pelapor, jika informasi yang diberikan pelapor berbelit-belit. Narasumber akan mengetahui bahwa informasi yang diberikan tersebut adalah palsu. Sehingga narasumber bisa mengetahui langkah apa yang harus dilakukan dalam kasus tersebut.

Narasumber III (Warga Penampungan)

Nama : Mulyatin

Tempat/Tgl Lahir : Cianjur, 9 Januari 1975

Usia : 49 Tahun

Jenis Kelamin : Wanita

Status : Kawin

Agama : Islam

Pendidikan Terakhir : Sekolah Menengah Ekonomi Atas

Aduan : Kekerasan dalam pekerjaan

Ibu Mulyatin merupakan seroang ibu rumah tangga yang berasal dari Cianjur, berusia 43 Tahun yang sudah berkeluarga. Ibu mulyatin sudah kurang lebih satu tahun bekerja sebagai pembantu rumah tangga di salah satu daerah *elite* yaitu Horizon Hills yang terletak di pusat kota Johor Bahru.

Berawal dari keinginan ibu mulyatin meminta gaji bulanannya untuk dikirimkan ke keluarganya di Indonesia karena anak dari ibu mulyatin sedang membutuhkan uang kiriman darinya.

Kemudian, majikan dari ibu mulyatin ini yang tidak diberi tahu namanya bukan memberikan hak ataupun gaji ibu mulyatin. Tetapi, ingin memulangkannya ke Indonesia. Setelah diberi penjelasan dari majikannya ibu mulyatin pun membulatkan niatnya untuk pulang ke Indonesia. majikan dari ibu mulyatin berkata bahwa ia akan mengantarkan ibu mulyatin ke bandara di Kuala Lumpur serta diberikan uang serta tiket untuk pulang ke Indonesia. Namun, ibu mulyatin justru mendapatkan kekerasan dari majikannya dan menelantarkannya di sebuah tempat yang tidak diketahui persisnya di mana.

Menurut kesaksian ibu mulyatin ia ditelantarkan di sebuah pertokoan yang sudah masuk daerah kota Kuala Lumpur.

“Awalnya majikan saya kan tinggal di Horizon Hill disini, nah terus dia bohongin saya. Waktu itu tanggal 4 Oktober itu saya bilang saya minta gaji untuk dikirim ke Indonesia karena anak saya butuh gitu ya. Katanya iya nanti saya bayar you di bandara, iya you balik, ohh yasudah kalau gitu saya minta gajinya sekarang, tak tak di bandara saja gitu. Nah, terus dia suruh saya kemas kemas, sebelum saya kemas kemas dia pukul saya. Dia injek kepala saya kan dah gitu saya langsung dibawa ke Kuala Lumpur cuma saya tidak tahu daerah mananya sudah masuk Kuala Lumpur dia bilang gini “nih saya kasih duit buat you makan sama cari laki-laki” gitu, bapak saya tidak mau saya mau balik lah saya mau diantar ke bandara bapak kan sudah bilang ke bandara”.

Setelah ditelantarkan ibu mulyatin karena ketakutan ia menangis di pinggir jalan. Tidak lama itu ibu mulyatin didatangi oleh seorang supir taksi yang menurutnya orang Melayu dan dengan spontan ibu mulyatin bertanya dengan supir taksi tersebut.

“Saya dibuangnya deket ruko ruko gitu ya saya di situ nangis terus ada orang melayu saya tanya “bang, kalau KBRI di mana?” terus kata abang itu “kenapa ini?” saya jawab saya abis ditinggal, diinjek injek sama bos saya. Kata abang itu lapor saja ke polisi waktu itu saya kepikiran kalau lapor polisi pepanjang urusannya sedangkan saya mau balik sudah itu ada taksi anter saya ke KBRI di Kuala Lumpur.”

Selama di kantor Kedutaan Besar Republik Indonesia di Kuala Lumpur, ibu mulyatin seluruh proses pengaduannya ditanggapi dengan cepat. Selama proses aduan ibu mulyatin diproses, pihak KBRI memberikan perlindungan kepada ibu mulyatin dengan diperbantukannya untuk bekerja membantu di kantor.

Setelah kurang lebih dua bulan ibu mulyatin di kantor KBRI, Ibu mulyatin diarahkan untuk pindah ke Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Selama di kantor KJRI Johor Bahru, ibu mulyatin mendapat perlindungan yang sama seperti di KBRI Kuala Lumpur.

“di sini saya juga ada kegiatan sama bu Sisca saya disuruh jaga kantin sekolah. Di sini kita kan ada jadwal piket, pembagiannya begini. Setiap hari pagi dan sore kita sapu ada yang sapu halaman ada yang buang sampah, terus yang untuk masak ada lagi pembagiannya”.

Menurut ibu mulyatin, perlindungan yang ia dapatkan sangat baik, baik perlindungan selama di KBRI maupun di KJRI Johor Bahru. Saat ini, proses aduan yang ibu mulyatin laporkan sudah menemukan titik terang. Pihak majikan ibu mulyatin akan segera datang ke kantor KJRI Johor Bahru untuk pembayaran gaji dan pembatalan kontrak kerja ibu mulyatin. Ibu mulyatin terbilang jarang berkomunikasi dengan pihak konsuler KJRI Johor Bahru, karena ia ditugaskan untuk menjaga kantin Sekolah Indonesia Johor Bahru yang terletak di halaman belakang kantor KJRI Johor Bahru.

Komunikasi yang terjalin selama ibu mulyatin di rumah penampungan KJRI Johor Bahru hanya menunggu apabila dipanggil oleh pegawai konsuler.

Narasumber IV (Warga Penampungan)

Nama : Mulyani

Tempat/Tgl Lahir : Brebes, 10 Oktober 1993

Usia : 25 Tahun

Jenis Kelamin : Wanita

Status : Kawin

Agama : Islam

Pendidikan Terakhir : Sekolah Dasar

Aduan : Kekerasan dalam pekerjaan

Narasumber ketiga peneliti bernama Mulyani, Mulyani yang masih tergolong sangat muda memiliki tekad yang besar untuk mengadu nasib di negeri Malaysia. Seorang wanita yang belum genap berusia 25 tahun ini sudah kurang lebih satu bulan setengah berada dalam rumah penampungan Kantor KJRI Johor Bahru.

Mulyani melaporkan sebuah aduan kekerasan selama melaksanakan pekerjaannya sebagai pembantu rumah tangga. Awalnya, Mulyani merasa nyaman selama bekerja dengan majikannya. Namun, setelah kontrak kerja yang berlaku telah habis Mulyani mendapatkan kekerasan dan tidak mendapatkan gaji yang seharusnya ia dapatkan.

“Kasusnya saya dulu kan kerja dengan majikan kontraknya 2 tahun karena majikan minta tambah kontrak satu tahun lagi tapi dia tidak melalui agen langsung pergi ke Imigresen Malaysia dan Myeg, sudah perpanjang kontrak selama empat bulan sudah mulai main tangan sama sering marah marah sama saya, pukul kepala saya. Makanya dulu saya sama majikan tidak ada apa apa oke lah baik, tetapi setelah tambah kontrak sudah mulai suka sukanya. Saya kerja menjadi pembantu rumah tangga dan di pabrik juga. Jadi saya tidur hanya dua jam saja, tidur pukul 2 malam pukul 4 pagi sudah bangun lagi”.

Karena merasa tidak nyaman Mulyani melarikan diri dari majikannya ke Kantor KJRI Johor Bahru. Bermodalkan uang pas-pasan Mulyani akhirnya sampai di kantor KJRI Johor Bahru dan meminta perlindungan serta membantunya untuk diproses pulang ke Indonesia.

Kurang lebih sudah 2 bulan Mulyani mendapatkan perlindungan di Kantor KJRI Johor Bahru, Mulyani sudah mendapatkan kembali gaji yang harusnya ia dapatkan. Dan menurut kesaksiannya, Mulyani merasa senang karena pihak KJRI Johor Bahru sangat membantu masalah yang ia alami dan pegawai-pegawai yang menangani kasusnya juga baik. Sama dengan WNI lainnya yang berada di rumah penampungan, Mulyani mendapat perlindungan yang sama dan diperbantukan untuk membersihkan halaman kantor KJRI Johor Bahru.

Perkembangan terakhir dari aduan Mulyani adalah ia tinggal menunggu konfirmasi dari pihak ketenagakerjaan setempat untuk pembatalan kontrak kerja, setelah itu Mulyani sudah dapat pulang kembali ke Indonesia.

Dalam sehari Mulyani hanya berkomunikasi beberapa kali apabila ada panggilan dari pegawai konsuler tentang perkembangan kasusnya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Mulyatin dan Mulyani, bahwa Komunikasi Antarpribadi yang didapatkan apabila adanya perkembangan dari kasus yang sedang diproses. Maka, pelapor tersebut baru berkomunikasi Antarpribadi dengan pegawai konsuler KJRI Johor Bahru.

4.2 Pembahasan

Dari analisis hasil dan pengamatan peneliti, maka peneliti membuat pembahasan sebagai berikut:

Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi (Effendi 2006: 32).

Kemampuan seorang pegawai membuat strategi komunikasi yang baik dibutuhkan untuk mencapai dan mendapatkan informasi dalam menerima aduan. Dalam menerima aduan, pegawai konsuler menilai terlebih dahulu informasi yang diberikan pelapor aduan dengan menggunakan berbagai bentuk komunikasi dengan pelapor aduan tersebut. Strategi komunikasi yang dipersiapkan oleh pegawai konsuler mengacu pada bagaimana gerak tubuh (*gesture*) si pelapor aduan. Di kaunter 12 sebagai kaunter aduan, mengacu kepada aduan warga negara Indonesia yang bermasalah dan kepengurusan kontrak kerja informal.

Dari kedua narasumber pegawai, peneliti melakukan pembahasan yang dikaitkan dengan tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan dalam menerima aduan warga negara Indonesia. Sedangkan melalui kedua narasumber warga rumah penampungan

kantor KJRI Johor Bahru, peneliti ingin mengetahui bagaimana cara pegawai melakukan proses komunikasi dengan warga negara Indonesia tersebut terkait kasus yang dilaporkan serta bagaimana perlindungan yang didapatkan warga negara Indonesia yang sedang diproses kasusnya.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti mengetahui bahwa strategi yang digunakan oleh pegawai adalah selain melakukan pendekatan personal kepada setiap setiap warga negara Indonesia yang berada di rumah penampungan, juga menyeimbangkan penggunaan bahasa verbal dan nonverbal dalam memberikan informasi kasus yang mereka laporkan.

Peneliti juga melihat bahwa konsep perlindungan, suasana rumah penampungan dan kondisi lingkungan yang tersedia di rumah penampungan KJRI Johor Bahru sangat memberikan dampak yang cukup baik kepada pelapor aduan dan memudahkan pegawai dalam menjalankan strategi komunikasi yang efektif.

Strategi komunikasi dapat dilakukan melalui sifat komunikasi itu sendiri, yaitu melalui penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal menggunakan kata-kata ataupun tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal menggunakan semua isyarat yang bukan merupakan kata-kata. Secara umum kedua pegawai menggunakan kedua secara seimbang dalam menerima aduan warga negara Indonesia. Dari kedua pegawai, Muchtar dan Tohari dalam menerima aduan melihat gerak tubuh (*gesture*) untuk memahami kebenaran dari yang dikatakan pelapor. Tidak semua pelapor mereka dapat memahami komunikasi yang dilakukan oleh pegawai konsuler. Maka dibutuhkan pendalaman informasi dari apa yang

disampaikan pelapor selain dengan wawancara, juga dengan melihat bagaimana pelapor tersebut memberikan informasinya.

Kedua pegawai konsuler menggunakan pendekatan secara personal terhadap pelapor dalam menerima aduan . Pendekatan diri dari pegawai ke pelapor bertujuan untuk memahami kebenaran dari kasus yang disampaikan. Karena, tidak sedikit pegawai konsuler menemukan pelapor yang memberikan informasi palsu. Dengan demikian, pegawai dapat menyesuaikannya dalam menentukan bentuk strategi komunikasi yang akan dijalankan dalam menerima aduan.

Peneliti melakukan wawancara dengan warga rumah penampungan di KJRI Johor Bahru untuk mengetahui keberhasilan dari strategi komunikasi yang diterapkan oleh pegawai konsuler terhadap perkembangan kasus yang mereka laporkan. Dari wawancara dengan warga rumah penampungan, peneliti mengetahui bahwa strategi komunikasi guru efektif dalam memberikan informasi perkembangan kasus.

Melalui analisis yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa komunikasi yang hanya terjalin apabila adanya perkembangan terkait kasus yang mereka laporkan memberikan dampak yang cukup baik bagi pelapor tersebut. Karena, mereka secara tidak langsung mengetahui bahwa kasus yang mereka laporkan benar-benar diusut dan hingga ada kesepakatan dari kedua belah pihak.

BAB V

PENUTUP

5.1 kesimpulan

Dari penelitian ini peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan disini dengan melakukan pendekatan kepada seluruh warga negara Indonesia dengan cara tatap muka dan melakukan wawancara singkat untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam, dengan kata lain pegawai secara pribadi bertanya dengan warga negara Indonesia yang melakukan aduan pada bagian fungsi konsuler di KJRI Johor Bahru. Fungsi konsuler KJRI Johor Bahru menerima beragam aduan seperti pengaduan untuk kepengurusan kontrak kerja WNI formal dan informasi serta pengaduan WNI bermasalah

Penilaian warga negara Indonesia yang berada di penampungan sementara KJRI Johor Bahru terhadap program perlindungan yang diberikan fungsi konsuler KJRI Johor baru adalah baik karena warga negara Indonesia yang sedang berada dalam penampungan sementara KJRI Johor Bahru mendapatkan kejelasan dan perkembangan atas laporan yang mereka adukan sampai tuntas. serta selama proses aduan yang mereka laporkan diproses, mereka mendapatkan banyak kegiatan dan perubahan sikap dan mental.

5.2 Saran

Perlu adanya ketelitian yang lebih dari Pemerintah terhadap pihak penyelenggara atau agen yang bertugas menerima TKI di Malaysia khususnya di Johor Bahru. Selain itu berkaitan dengan perlindungan TKI yang berada di

Malaysia, dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan undang undang dan perjanjian yang terkandung dalam sistem penerimaan TKI itu sendiri.

Perlu adanya peningkatan kualitas atau standart calon majikan yang disediakan oleh pihak agen sehingga tidak adanya lagi ditemukan majikan yang tidak mematuhi perjanjian yang sudah ditentukan.

Perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah setempat terhadap penyelenggara penerima warga negara Indonesia yang akan bekerja di Malaysia khususnya Johor Bahru agar sistem pengurusan perpanjangan kontrak kerja TKI dilakukan dengan maksimal dan tidak berbelit sehingga TKI tersebut dapat terjamin dan tidak menunggu terlalu lama mendapatkan izin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Applbaum, Ronald L. 1974. *Strategies for Persuasive Communcation*, Charles E.Merril Publishing Company, Colombus, Ohio.
- AS. Enjang. 2009.*Komunikasi Konseling*. Nuansa : Bandung.
- Bungin, Burhan H.M, 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu sosial*, Jakarta : Kencana Prenama Media Group
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dasrun, Hidayat. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2007. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. . *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT.Rejama Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan, M.A.2014. *Teori Komunikasi:Individu Hingga Massa*. Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2009.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* : Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* : Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* : Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- O'hair, Dan, et.al. 2009. *Strategic Communication in Business and the Professions*. Jakarta: Kencana.
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitaif*. Malang : Intrans Publishing.
- Rakhmat. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta, Kencana Prenada Meda Group.
- Sugyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Grasindo Anggota Ikapi