

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Komunikasi

Menurut Onong Uchjana, komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang mengirimkan pesan kepada orang lain secara lisan (langsung) maupun tidak langsung (melalui media) untuk menginformasikan, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku. Komunikasi adalah proses menyimpan informasi (pesan, ide, ide) dari satu pihak ke pihak lain.

Kata "komunikasi" atau "komunikasi dalam bahasa Inggris" berasal dari kata latin "komunikasi", yang berasal dari kata "komunitas" yang memiliki arti yang sama, arti yang sama dan arti yang sama (Effendy Uchjana, 2013).

Beberapa pengertian dari definisi komunikasi untuk melihat keanekaragamannya yang digunakan untuk mencari penjelasan umum ke khusus.

1. Definisi Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale (1981) adalah ahli social Amerika, "*communication is the process by which an individual transmits stimuly (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*" dalam kata lain "komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain". Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai

suatu proses, bukan sebagai suatu hal.

2. Menurut Louis Forsdale (1981), pendidikan dan ahli bidang komunikasi, "*communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*". "Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara, dan diubah".
3. Brend D. Ruben (1988) Memberikan definisi komunikasi manusia yang lebih komprehensif berikut ini: "Komunikasi manusia adalah proses di mana individu dalam hubungan, kelompok, organisasi, dan masyarakat dapat membuat, menyebarkan, dan menggunakan informasi untuk mengoordinasikan lingkungan mereka dengan orang lain".
4. William J.Seller (1988) Memberikan definisi komunikasi yang lebih umum. Ia mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana simbol verbal dan non verbal dapat dikirim, diterima dan diberi makna.
5. Definisi yang dipakai dalam buku ini, berdasarkan prinsip umum dari definisi di atas dan berdasarkan bahwa pengertian komunikasi ini akan digunakan untuk memahami komunikasi organisasi, maka penulis berusaha menyusun definisi sendiri sebagai berikut : komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

2. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh komunikator. Tujuan tersebut telah diterima secara luas dan berdampak sangat penting terhadap harapan komunikator. Strategi komunikasi merupakan kombinasi dari rencana komunikasi dan manajemen komunikasi. Menurut Burnett, kecepatan dan kemajuan strategi komunikasi (Effendy Uchjana, 2013) pertama-tama bertujuan untuk memastikan pemahaman, memastikan bahwa peserta memahami dan menerima pesan, dan ketika peserta memahami, mereka melatih peserta (*to establish acceptance*), dan pada akhirnya merangsang aktivitas (*to motivate action*).

Menurut (Effendy, 2015: 32), semua perkembangan di bidang yang ada saat ini memerlukan strategi komunikasi. Komunikasi dapat dikatakan berhasil atau tidak, yang sangat bergantung pada strategi komunikasi tersebut merupakan kombinasi dari rencana komunikasi dan manajemen untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan ini, pada batas tertentu, metode dapat diubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi, sehingga strategi komunikasi harus menunjukkan operasinya secara taktis. Dalam strategi komunikasi, ketika kita memahami sifat dari komunikator dan memahami pengaruhnya, maka sangat penting untuk memilih metode komunikasi yang terbaik karena Terkait dengan media yang akan kami gunakan. Strategi komunikasi merupakan suatu metode yang menyesuaikan mekanisme komunikasi dimulai dari perencanaan hingga

implementasi hingga evaluasi dalam mencapai tujuan. Strategi komunikasi merupakan aspek penting yang memungkinkan proses pembangunan (khususnya pemasaran) dapat berakselerasi dan berkembang secara berkelanjutan (Hendriana et al., 2016).

Tentunya dalam berkomunikasi komunikator harus menyampaikan tujuan tertentu agar dapat memberikan dampak tertentu kepada komunikator, karena beberapa tujuan dari strategi komunikasi tersebut adalah;

- a. Memberi tahu Anda. Pemberitahuan volume dan kualitas informasi. Maka dari itu, yang disampaikan harus berkaitan dengan informasi utama yang akan disampaikan.
- b. Perangsangan. Penyampaian informasi semaksimal mungkin bisa memberikan motivasi bagi masyarakat.
- c. Pendidikan.
- d. Penyebaran informasi.
- e. Mendukung pengambilan keputusan. Sebagai contoh, informasi yang berisi data tertentu dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan. (Liliweri, 2015).

Menurut (Efendy, 2015: 29), strategi komunikasi pada dasarnya merupakan rencana komunikasi juga manajemen untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam bidang komunikasi dibangun dalam bentuk aliran sehingga mampu disesuaikan dengan kondisi atau faktor yang berpengaruh dalam operasinya untuk mencapai tujuan komunikasi yang

efektif. Pelaksana strategi komunikasi harus memahami esensi dari aspek berikut: komunikasi dan pesan Tentukan media yang akan digunakan dan teknologi komunikasi yang akan dibangun.

3. Komunikasi Interpersonal

Kualitas komunikasi Interpersonal dibagi menjadi 3 bagian antara lain:

a) Opennes

Keterbukaan merupakan kemampuan untuk membuka atau mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksi kita kepada orang lain.

b) Empati

Empati adalah cara mudah untuk berkomunikasi. Menjalinkan komunikasi dengan orangtua dan anak membuat mereka merasa dihargai sehingga dapat mengekspresikan perasaan dan keinginannya dengan leluasa.

c) Dukungan

Dukungan yang dimaksud disini adalah mensupport dan memelihara relasi dengan keluarga kita dengan menerima diri kita sendiri dan orang lain.

d) Perasaan positif

Arti dari emosi positif adalah jika kita bersikap positif terhadap diri kita sendiri, maka kita akan bersikap positif terhadap orang lain. Di sisi lain, jika kita menolak diri sendiri, kita juga menolak orang

lain. Apa yang kita sembunyikan di hati kita seringkali adalah apa yang tidak kita sukai orang lain. Saat kita memahami dan menerima perasaan kita sendiri, biasanya lebih mudah bagi kita untuk menerima perasaan yang sama yang ditunjukkan oleh orang lain.

Pada hakikatnya setiap manusia selalu melakukan kegiatan komunikasi, Karena manusia adalah makhluk sosial, maka kehidupannya selalu diwarnai dengan interaksi manusia. Dalam hubungan sosial manusia melakukan komunikasi menggunakan bahasa verbal ataupun non-verbal yang lebih sering dilakukan pada komunikasi antarpribadi atau disebut juga komunikasi interpersonal.

Mulyana mengatakan, interaksi antarpribadi dapat konsekuensi atau mengundang orang lain, karena interaksi antarpribadi menggunakan panca indera untuk meningkatkan persuasif pertukaran informasi kita. Sebagai komunikasi terlengkap dan sempurna, komunikasi interpersonal dapat memegang peranan penting kapan saja selama masyarakat memiliki indra komunikasi. Padahal, komunikasi tatap muka semacam ini membuat orang lebih mengenal satu sama lain dibandingkan komunikasi yang dilakukan melalui media massa seperti surat kabar, televisi bahkan teknologi tercanggih.(Widya P., 2013).

Bentuk khusus komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi biner yang hanya melibatkan dua orang saja, seperti sepasang suami istri, dua orang sahabat dekat, mahasiswa pedagang, dll. Ciri-ciri sistem exchange adalah: pihak yang berkomunikasi sangat dekat; pihak yang

berkomunikasi secara spontan menerima dan mengirim sebuah pesan melalui cara lisan maupun nonverbal. (Stewart I. Tubbs dan Sylvia Moss., 1977).

Menurut Devito berdasarkan definisi Hubungan interpersonal adalah komunikasi yang menjaga hubungan yang stabil dan jelas antara dua orang. Maka komunikasi interpersonal meliputi komunikasi yang terjadi antara pramusaji dan pelanggan, ayah dan anaknya, dua orang dalam satu wawancara, dan sebagainya.(Devito, 2011).

Menurut Joseph A. Devito ada Lima kualitas umum yang harus diperhatikan dalam komunikasi interpersonal yang efektif dari sudut pendekatan humanistik, yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

a. Keterbukaan

Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Hal ini bukan berarti seorang komunikator menyampaikan segala sesuatu mengenai riwayat hidupnya, akan tetapi membuka diri untuk menyampaikan hal-hal yang berhubungan dengan konteks pembicaraan dengan komunikan. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang

menjemukan. Jika ingin melihat sikap responsif dari komunikan, komunikator harus menunjukkan keterbukaan dirinya dengan cara bereaksi secara spontan kepada komunikan. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran, ketika komunikator menyampaikan hal yang berkenaan dengan perasaan dan pikiran maka dia bertanggungjawab atas perkataannya. Cara menyatakan tanggungjawabnya merupakan sebuah pesan yang memakai kata saya.

b. Empati

Dengan kata lain, kemampuan manusia dalam pahami apa yang orang lain alami pada saat tertentu dari sudut pandang orang lain, dan kemampuan untuk memiliki empati adalah merasa seperti orang yang mengalaminya. Berada dalam situasi yang sama, merasakan hal yang sama dalam cara yang sama. Orang yang welas asih mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikapnya, serta harapan dan keinginannya untuk masa depan sehingga dapat mengomunikasikan welas asih melalui cara verbal dan nonverbal.

c. Sikap mendukung

Sikap menyikapi isi kegiatan komunikasi, sehingga akan terjadi modus dua arah dalam kegiatan komunikasi tersebut. Tidak bisa berkomunikasi secara terbuka dan simpatik dalam suasana yang tidak berdaya. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan

berbagai sikap diantaranya yaitu : (1) Deskriptif, bukan evaluatif (2).Spontan, bukan strategik (3) Provisional, bukan sangat yakin.

d. Rasa positif

Melihat perasaan orang lain seperti manusia dalam kegiatan komunikasi. Seseorang harus memiliki sikap dan perasaan yang positif terhadap diri sendiri, tidak mudah menilai orang lain, dan memperlakukan orang lain sebagai orang penting dalam setiap aktivitas interaktif dalam komunikasi. Mendorong orang lain dengan bentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang diharapkan, dinikmati dan dibanggakan.

e. Kesetaraan

Dalam suatu situasi, dalam kegiatan komunikasi, komunikator dan komunikan berada pada posisi yang sama, dan satu sama lain tidak memiliki posisi dominan. Kesetaraan menuntut satu orang untuk memberikan penghargaan positif dan tanpa syarat kepada orang lain. Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan proses sosial di mana orang-orang yang relevan saling mempengaruhi. Proses saling mempengaruhi ini merupakan proses psikologis yang menjalin ikatan antara komunikator dan komunikan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi, adanya kendala dalam komunikasi interpersonal antara dua orang atau lebih, yang dapat mengganggu kelancaran kemajuan komunikasi. Oleh karena itu, penerima atau koresponden surat tidak akan menerima dan

memahami informasi yang disampaikan dengan benar. Berikut hambatan yang terjadi pada komunikasi interpersonal menurut Eisenberg, yaitu:(Liliweri, 2015)

a. Hambatan Proses

Dalam suatu proses komunikasi merupakan syarat mutlak untuk komunikasi yang efektif, walaupun seringkali kita menghadapi komunikasi yang tidak valid.

b. Hambatan Fisik

Hambatan ini terjadi karena jarak atau jarak geografis antara pengirim dan penerima (meskipun dapat diatasi dengan media), sehingga masyarakat tidak dapat berkomunikasi secara cepat dan leluasa.

c. Hambatan Semantik

Kendala ini berasal bahasa yang digunakan oleh pengirim dan penerima message (pesan). Diksi yang dipilih cocok dengan artinya, tetapi tidak cocok untuk ruang sosial, psikologis atau temporal, jadi makna yang diberikan penerima berbeda dengan maksud pengirim.

d. Hambatan Psikologis

Menurut Antos (2011), setidaknya ada tiga konsep penting terkait dengan hambatan psikologis, yaitu: (1) experience, termasuk background sosial budaya individu dan kelompok didalam masyarakat, (2) penyaringan, mungkin ada hambatan komunikasi

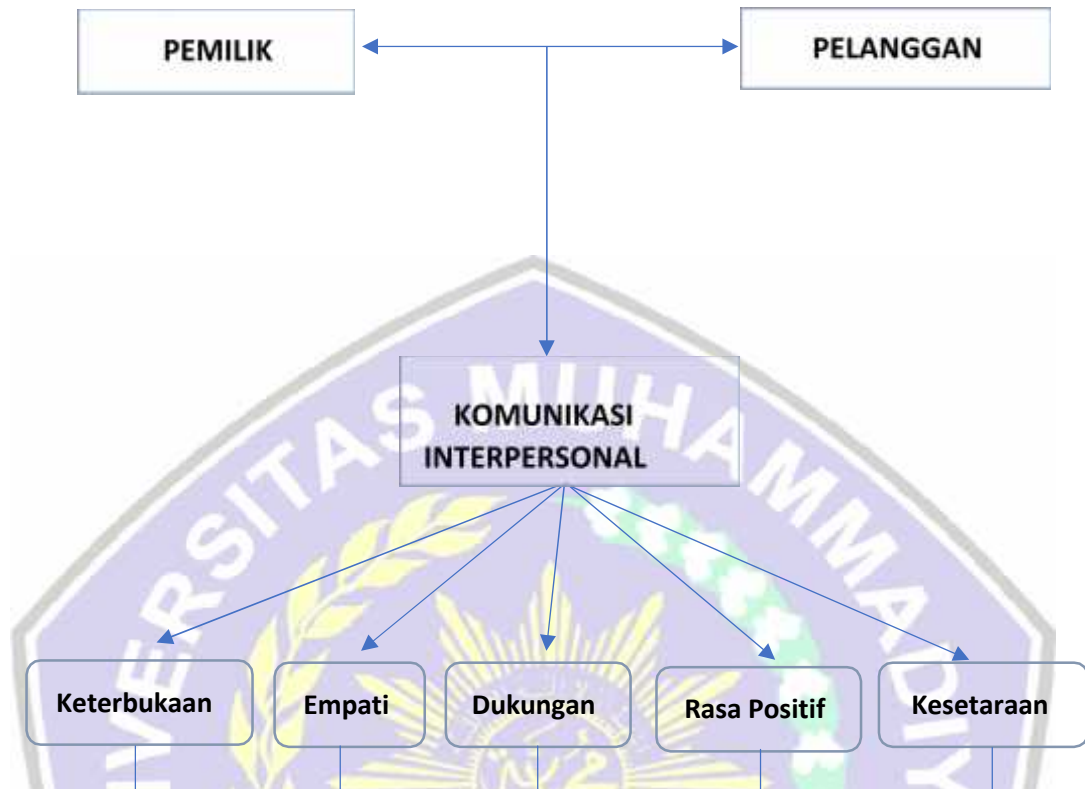
karena audiens akan menyaring informasi. Karena khalayak tertarik atau membutuhkan berita yang didengarnya. (3) Hambatan yang menghalangi jarak psikologis antara pemimpin senior dan karyawan tingkat bawah, dll.

4. Model Komunikasi Interpersonal

Kegiatan dari komunikasi adalah suatu paling dasar didalam kehidupan manusia, dan masalah ini terutama seperti dalam proses sosialisasi masyarakat. Sebagai makhluk sosial, interaksi antar individu hanya bisa mencapai ini lewat aktivitas komunikasi. Adapun gaya komunikasi interpersonal, yaitu:(Hasrat Efendi Samosir, etall,.2018).

- a. Komunikasi lisan adalah komunikasi dengan menggunakan bahasa lisan atau tulisan. Jenis komunikasi ini paling banyak digunakan dalam hubungan interpersonal. Mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pikiran, ide atau niat mereka melalui bahasa dan penyampaian realita, data dan informasi yang jelas, saling bertukar pemikiran, diskusi, dan berdebat. *Verbal communication* memegang peranan yang sangat penting dalam komunikasi.
- b. Komunikasi nonverbal merupakan tansfer informasi melalui penggunaan bahasa tubuh termasuk ekspresi wajah, kontak mata, hingga gerakan tubuh. Bagian penting komunikasi ini kita bisa memberikan informasi kepada lawan bicara kita.

B. Kerangka Pikir



Strategi Komunikasi interpersonal juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal eksistensi pengusaha warung. Pelanggan akan mendapatkan fasilitas dan kenyamanan apabila komunikasi berjalan dengan baik. Peneliti ingin mencoba untuk mengungkap strategi komunikasi interpersonal warung gubug sinom dalam eksistensi di masa pandemi.