

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Devito dalam (Gandasari et al., 2022), komunikasi adalah tindakan satu orang atau lebih mengirimkan dan menerima pesan yang dapat dipengaruhi, terjadi dalam konteks tertentu, dan terdistorsi oleh sebuah gangguan. Hal ini juga memberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik. Menurut Colin Cherry (Razali, et al., 2022) komunikasi dapat menggunakan bahasa atau tanda untuk membantu orang membentuk unit sosial dari berbagai individu dan mencakup pedoman untuk berbagai tugas untuk mencapai tujuan.

Komunikasi diartikan sebagai “suatu proses dimana suatu gagasan dikomunikasikan dari suatu sumber kepada satu atau lebih penerima dengan tujuan memengaruhi perilaku mereka” oleh Everett M. Rogers dalam (Roudhonah, 2019). Praktek penggunaan pesan untuk menghasilkan makna dikenal sebagai komunikasi (Pearson dalam Gandasari et al., 2022). Karena komunikasi berbentuk tindakan atau serangkaian perilaku yang mungkin berubah, komunikasi adalah sebuah proses. Menurut Pearson dalam (Gandasari et al., 2022) komunikasi adalah suatu aktivitas yang anda lakukan, bukan suatu benda yang mungkin anda pegang di tangan anda.

(Ahmad, 2014) mendefinisikan komunikasi sebagai tindakan menyampaikan berita atau informasi yang memiliki arti dari satu orang atau tempat ke orang lain dalam upaya untuk menumbuhkan pengertian di antara para pihak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi didefinisikan sebagai "pertukaran berita atau pesan yang tepat antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami". Komunikasi sebagai suatu lingkungan yang berhasil hanya jika penerima menginterpretasikan pesan dengan cara yang sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh sumber.

Wood dalam (Gandasari et al., 2022) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses sistematis dimana individu terlibat melalui simbol-simbol untuk menghasilkan dan memahami makna tersebut. Karena komunikasi adalah suatu proses, maka komunikasi bersifat dinamis dan terus berkembang. Selain bersifat sistemik, komunikasi terjadi di dalam suatu sistem. Pentingnya

simbol juga ditekankan dalam komunikasi. Proses mengkomunikasikan informasi, konsep, atau perasaan antara orang atau kelompok melalui pesan verbal atau nonverbal yang dikenal sebagai komunikasi. Dalam situasi ini, komunikasi berupaya untuk membangun pemahaman bersama atau mengubah perilaku penerima pesan. Ada banyak komponen yang terlibat dalam komunikasi, termasuk pesan itu sendiri, media atau saluran komunikasi yang digunakan, pengirim, penerima, dan segala efek setelah pesan disampaikan.

2.1.2 Proses Komunikasi

Menurut Harold D. Lasswell dalam (Melik, 2016) menyatakan, bahwa dalam proses komunikasi harus dapat menjawab pertanyaan "*who, say what, in which channel, to whom, and with what effect*". yaitu:

1. *Who* (siapa)

Saluran komunikasi langsung atau tatap muka merupakan fondasi dari interaksi komunikasi yang langsung antara komunikator, yaitu pihak yang mengirimkan pesan. Dalam saluran ini, interaksi tidak hanya melibatkan komunikasi verbal, tetapi juga ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan konteks fisik yang memengaruhi pemahaman dan respons terhadap pesan. Keterlibatan langsung ini memungkinkan untuk adanya koneksi emosional yang lebih mendalam antara pihak-pihak yang terlibat, serta memfasilitasi kejelasan pesan yang sulit dicapai melalui saluran komunikasi lainnya. Meskipun teknologi modern telah menghadirkan pilihan saluran alternatif seperti telepon, video konferensi, dan media sosial, saluran tatap muka tetap menjadi penting dalam situasi yang membutuhkan kehadiran fisik dan interaksi personal untuk membangun hubungan yang kuat dan efektif.

2. *Say what* (apa yang dikatakan)

Say what (apa yang dikatakan) dalam konteks komunikasi menyoroti pentingnya isi pesan yang disampaikan. Pesan harus dirancang dengan jelas dan relevan untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Isi pesan yang efektif tidak hanya mengandung informasi yang akurat dan relevan tetapi juga dirancang sedemikian rupa sehingga dapat memengaruhi audiens untuk mengambil tindakan atau merespons dengan cara yang diharapkan. Ini berarti komunikator harus memilih kata-kata dengan hati-hati, mengatur struktur kalimat yang tepat, dan memilih gaya bahasa yang sesuai agar pesan dapat dipahami dengan baik oleh audiens. Selain itu, pesan yang jelas dan relevan juga membantu dalam meminimalkan risiko kesalahpahaman atau interpretasi

yang salah, sehingga meningkatkan kemungkinan audiens untuk mengikuti atau melaksanakan pesan yang disampaikan secara efektif. Dengan demikian, kejelasan dan relevansi isi pesan adalah kunci dalam mencapai komunikasi yang efektif dan memastikan bahwa tujuan komunikasi dapat tercapai dengan baik.

3. *In which channel*

Saluran komunikasi langsung atau tatap muka merupakan fondasi dari interaksi komunikasi yang langsung antara komunikator dan audiens dalam kehadiran fisik satu sama lain. Dalam saluran ini, interaksi tidak hanya melibatkan komunikasi verbal, tetapi juga ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan konteks fisik yang memengaruhi pemahaman dan respons terhadap pesan. Keterlibatan langsung ini memungkinkan untuk adanya koneksi emosional yang lebih mendalam antara pihak-pihak yang terlibat, serta memfasilitasi kejelasan pesan yang sulit dicapai melalui saluran komunikasi lainnya. Meskipun teknologi modern telah menghadirkan pilihan saluran alternatif seperti telepon, video konferensi, dan media sosial, saluran tatap muka tetap menjadi penting dalam situasi yang membutuhkan kehadiran fisik dan interaksi personal untuk membangun hubungan yang kuat dan efektif.

4. *To whom* (kepada siapa)

To whom (kepada siapa) dalam konteks komunikasi menunjukkan pentingnya identifikasi audiens atau penerima pesan. Sasaran atau komunikan adalah individu, kelompok, atau entitas yang dituju oleh komunikator untuk menerima pesan yang disampaikan. Memahami siapa audiensnya sangat penting karena akan memengaruhi cara penyusunan pesan, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, dan strategi komunikasi yang digunakan. Komunikator perlu mempertimbangkan karakteristik, kebutuhan, dan latar belakang audiens untuk memastikan pesan disampaikan dengan cara yang dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh mereka. Dengan mengidentifikasi dengan tepat kepada siapa pesan ditujukan, komunikator dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan memastikan bahwa tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif.

5. *With what effect* (efek yang timbul)

With what effect (efek yang timbul) dalam konteks komunikasi menyoroti hasil atau konsekuensi yang muncul setelah pesan disampaikan kepada audiens. Efek dari komunikasi dapat berupa perubahan sikap, pengetahuan, atau perilaku dari penerima pesan. Tujuan akhir dari komunikasi sering kali adalah untuk memengaruhi audiens untuk mengambil tindakan yang

diinginkan atau untuk merubah pandangan mereka terhadap suatu hal. Efek yang diharapkan dari komunikasi yang efektif adalah respons atau reaksi yang sesuai dengan tujuan komunikator, sehingga mencapai hasil yang diinginkan dalam proses komunikasi. Dengan mempertimbangkan efek yang diharapkan dari pesan yang disampaikan, komunikator dapat menilai keberhasilan komunikasi mereka dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan pengaruh dan dampak dari pesan yang disampaikan.

2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Pendapat Joseph Devito, K. Sereno, dan Erika Vora dalam (Oktavia, 2016) yang melihat elemen-elemen lingkungan sebagai komponen yang sama pentingnya dalam mendukung terjadinya komunikasi. Berikut unsur-unsur dalam komunikasi:

1. Sumber

Sumber adalah orang yang menciptakan atau mengirimkan informasi dalam peristiwa komunikasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber dapat berupa individu, tetapi juga dapat berbentuk kelompok, termasuk lembaga, organisasi, atau partai. Dalam bahasa Inggris, sumber juga disebut sebagai *sender*, *communicator*, atau *encoder*.

2. Pesan

Informasi yang dikirimkan oleh pengirim kepada penerima adalah pesan yang dibahas selama proses komunikasi. Ada dua cara untuk menyampaikan pesan: secara langsung atau melalui media komunikasi. Ilmu pengetahuan, hiburan, pengetahuan, nasihat, atau propaganda, semuanya dapat ditemukan dalam konten. Biasanya, istilah pesan, konten, atau informasi digunakan untuk menerjemahkan pesan ke dalam bahasa Inggris.

3. Media

Media adalah sarana untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Terdapat beragam sudut pandang mengenai media atau jaringan. Beberapa orang percaya bahwa media bisa datang dalam berbagai bentuk. Misalnya, ada yang menganggap panca indera sebagai media komunikasi dalam hal kontak antarpribadi. Media berfungsi sebagai saluran komunikasi terbuka antara sumber dan penerima sehingga siapa pun dapat melihat, membaca, dan mendengarnya dalam komunikasi massa. Media cetak dan elektronik adalah dua kategori yang termasuk dalam media komunikasi massa. Media cetak mencakup publikasi seperti surat kabar, majalah, buku,

pamflet, brosur, stiker, buletin, selebaran, spanduk, dan lain sebagainya. Sedangkan kaset audio, komputer, papan listrik, radio, film, televisi, rekaman video, dan sebagainya termasuk dalam media elektronik.

4. Penerima

Pihak yang menjadi tujuan pesan sumber dikenal sebagai penerima. Penerima dapat berupa individu, kelompok, partai, atau negara. Seringkali, penerima disebut dengan berbagai kata, termasuk komunikan, khalayak, target, dan, dalam bahasa Inggris, audiens atau penerima. Telah diakui bahwa sumber adalah alasan keberadaan penerima selama proses komunikasi. Jika tidak ada sumber, maka tidak akan ada penerima. Karena ia adalah penerima komunikasi yang dituju, penerima memainkan peran penting dalam proses tersebut. Kegagalan sebuah pesan untuk mencapai penerima yang dituju dapat mengakibatkan sejumlah masalah yang sering kali membutuhkan penyesuaian, baik pada sumbernya maupun pesan saluran.

5. Efek

Perbedaan antara pikiran, perasaan, dan tindakan penerima sebelum dan sesudah penyampaian pesan dikenal sebagai pengaruh atau efek. Pengaruh juga dapat merujuk pada pergeseran atau penguatan keyakinan dalam pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang sebagai hasil dari mendengarkan pesan. Akibatnya, pengaruh dapat berdampak pada pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang.

6. Umpan Balik

Beberapa orang percaya bahwa salah satu jenis pengaruh yang berasal dari penerima adalah umpan balik. Meskipun penerima belum menerima komunikasi, umpan balik dapat berasal dari sumber lain, seperti pesan dan media. Misalnya, draf surat yang perlu direvisi sebelum dikirim, atau instrumen komunikasi yang mengalami gangguan sebelum sampai ke penerima yang dituju. Hal-hal seperti ini berubah menjadi balasan yang diterima oleh sumber.

7. Lingkungan

Jalur komunikasi dapat dipengaruhi oleh lingkungan atau keadaan. Lingkungan atau keadaan adalah salah satu variabel yang dapat memengaruhi bagaimana komunikasi berlangsung.

Lingkungan fisik, lingkungan sosiokultural, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu adalah empat kategori yang dapat dibagi ke dalam elemen ini.

2.2 Komunikasi Kelompok

2.2.1 Pengertian Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok biasanya digunakan untuk bertukar pesan atau informasi, meningkatkan kesehatan mental, meningkatkan kesadaran, memperkuat atau mengubah sikap dan perilaku, dan memperluas pengetahuan (Mukarom, 2020). Pembahasan komunikasi kelompok berpusat pada bagaimana individu terhubung satu sama lain dalam kelompok kecil. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komponen komunikasi kelompok (Cangara dalam Gandasari et al., 2022). Komunikasi kelompok didefinisikan oleh Michael Burgoon dan Michael Ruffner dalam (Roudhonah, 2019) sebagai interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih guna mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan, seperti berbagi informasi, perawatan diri, atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat secara akurat mengembangkan karakteristik pribadi anggota lainnya. Onong U. Effendy dalam (Roudhonah, 2019), sebaliknya, menggambarkan komunikasi kelompok sebagai sesuatu yang terjadi antara seorang individu dengan beberapa orang yang berkumpul untuk membentuk suatu kelompok.

Menurut Burhan Bungin (dalam Panuju Redi, 2018) komunikasi kelompok merupakan aspek yang biasa dalam kehidupan masyarakat. Orang-orang telah tertarik pada kelompok utama terdekat yaitu keluarga sejak mereka lahir. Kemudian, sesuai dengan minat dan kegemaran kita, kita bergabung dan aktif dalam kelompok menengah seperti sekolah, dunia usaha, organisasi keagamaan, dan kelompok menengah lainnya seiring bertambahnya usia dan kapasitas intelektual kita. Singkatnya, kelompok memainkan peran penting dalam kehidupan kita karena kelompok memungkinkan kita berkomunikasi satu sama lain dan berbagi pengetahuan, pengalaman, dan informasi. Para ahli sepakat bahwa interaksi tatap muka antara orang-orang yang mempunyai tujuan sama merupakan suatu kelompok. Disepakati bahwa orang-orang tersebut minimal terdiri dari tiga orang. Tiga orang masuk dalam kategori kelompok kecil, anggota yang tersisa mungkin termasuk dalam kategori kelompok menengah atau besar. Menurut Muhammad Mufid (dalam Panuju Redi, 2018), besar kecilnya kategori suatu kelompok bergantung pada faktor psikologis yang menyatukannya bukan hanya besar kecil jumlahnya saja.

2.2.2 Karakteristik Komunikasi Kelompok

Karena sejumlah faktor, komunikasi kelompok biasanya lebih sulit dibangun daripada komunikasi antarpribadi. Menurut Onong U. Effendy dalam (Roudhonah, 2019) faktor-faktor ini meliputi:

1. Komunikasi kelompok bersifat formal, artinya pelaksanaannya sudah diatur berdasarkan konstituennya;
2. Komunikasi kelompok terorganisir, artinya anggota mempunyai peran dan tanggung jawab tertentu dalam mencapai tujuan kelompok;
3. Komunikasi kelompok yang dilembagakan, menunjukkan adanya aturan-aturan dasar;
4. Komunikator kelompok perlu:
 - a. Berupaya menyaring berbagai proses yang muncul sekaligus menjadi sejumlah proses yang sederhana; dan
 - b. Menggunakan istilah yang akan memudahkan mengorganisir sebuah pengamatan.

Lebih tepatnya, komunikasi kelompok mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersifat langsung dan tatap muka;
2. Lebih terstruktur;
3. Bersifat formal dan rasional;
4. Dilakukan dengan sengaja; dan
5. Peserta lebih sadar akan peran dan tanggung jawab masing-masing.

Sebuah kelompok ditentukan oleh dua karakteristik, yaitu norma dan peran. Norma merupakan kesepakatan atau kesepahaman mengenai cara-cara yang pantas dan tidak pantas bagi anggota suatu kelompok untuk berperilaku dan berinteraksi satu sama lain. Norma kelompok menurut Sasa Djuarsa dalam (Roudhonah, 2019) terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Norma sosial, yaitu mengatur hubungan di antara para anggota kelompok.
2. Norma prosedural, yaitu menguraikan dengan lebih rinci bagaimana kelompok harus beroperasi, seperti bagaimana suatu kelompok harus membuat keputusan, apakah

- melalui suara mayoritas ataukah dilakukan pembicaraan sampai tercapai kesepakatan; dan
3. Norma tugas, yaitu memusatkan perhatian pada bagaimana suatu pekerjaan harus dilaksanakan.

Menurut Steiner dalam (Roudhonah, 2019), terdapat harapan yang semakin besar bahwa studi kelompok akan kembali populer pada pertengahan tahun 1980-an. Harapan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pendidik memandang komunikasi kelompok sebagai metode pengajaran yang efektif;
2. Psikiater memandang komunikasi kelompok sebagai sarana untuk menghidupkan kembali kesehatan mental;
3. Para ideolog memandang komunikasi kelompok sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran politik ideologi; dan
4. Manajer memandang komunikasi kelompok sebagai tempat yang cocok untuk memicu ide-ide kreatif.

Karena komunikasi kelompok dapat memberikan hasil yang lebih menguntungkan baik dari segi kuantitas maupun kualitas (dapat menemukan hal-hal baru yang mungkin tidak mungkin ditemukan jika diteliti secara pribadi).

2.2.3 Jenis Komunikasi Kelompok

Dua kategori dapat digunakan untuk menggambarkan kelompok komunikasi. Berikut ini adalah kedua kategori tersebut menurut Onong U. Effendy dalam (Roudhonah, 2019) beserta penjelasannya.

1. Pengelompokan mikro, kadang-kadang disebut kelompok kecil. Kelompok kecil juga dikenal sebagai kelompok mikro yang merupakan lingkungan komunikasi dimana peserta dapat saling merespons secara verbal atau dimana komunikator dapat terlibat dalam komunikasi antarpribadi dengan anggota kelompok. Contoh tersebut antara lain forum diskusi, kelompok belajar, seminar, dan serupa lainnya. “Sejumlah orang yang terlibat saling berinteraksi dalam suatu pertemuan tatap muka yang mana masing-masing anggota mendapat kesan atau visi yang cukup

jelas terhadap satu sama lain." begitulah Robert F. Bales mendefinisikan komunikasi kelompok kecil. Dalam komunikasi kelompok kecil, peserta dapat mempertahankan perasaan pribadi mereka dan kesepakatan yang telah ditetapkan sambil menerima umpan balik yang umumnya masuk akal.

2. Komunikasi kelompok besar (kelompok makro), terjadi pada sekelompok orang yang sangat besar. Ketika terlalu banyak orang yang berkumpul, seperti pada acara-acara seperti tabligh akbar, kampanye, dan lain sebagainya, maka komunikasi antarpribadi (personal contact) menjadi jauh lebih sedikit (tidak mungkin dilakukan). Anggota kelompok besar biasanya emosional dan tidak mampu mengendalikan emosinya ketika merespons komunikator. Mirip dengan bagaimana seseorang yang tidak menyukai komunikator di tengah keramaian akan mencari kesempatan untuk melemparkan sandal dan benda lain ke arah orang lain, tanpa menyadari akibat dari tindakannya.

2.2.4 Fungsi Komunikasi Kelompok

Demi kebaikan masyarakat, kelompok, dan anggota kelompok itu sendiri, digunakan fungsi komunikasi kelompok menurut Sasa Djuarsa dalam (Roudhonah, 2019) sebagai berikut:

1. Fungsi hubungan sosial, bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan meningkatkan hubungan antar anggotanya, misalnya dengan secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang santai, menyenangkan, dan menenangkan.

2. Fungsi pendidikan, yaitu proses dimana suatu kelompok memperoleh dan berbagi pengetahuan, baik secara formal maupun informal.

3. Fungsi persuasi, dimana seorang anggota kelompok berusaha memengaruhi anggota lain untuk bertindak atau menahan diri untuk melakukan sesuatu.

4. Fungsi pemecahan masalah dan mengambil keputusan, termasuk kemampuan mengidentifikasi alternatif atau jawaban yang sebelumnya tidak diketahui, sedangkan pengambilan keputusan hanya sebatas memilih di antara dua pilihan atau lebih. Dengan kata lain, pemecahan masalah menghasilkan informasi atau komponen untuk pengambilan keputusan.

5. Fungsi terapi, yaitu membantu setiap orang dalam mewujudkan transformasi pribadi. Tentu saja, untuk mendapatkan keuntungan dan manfaat dari kelompok, individu harus berkomunikasi dengan anggota lain, namun tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan

keuntungan atau membantu bagi dirinya sendiri, bukan untuk membantu kelompok dalam mencapai konsensus. Sebagai gambaran, misalnya konseling pernikahan, kelompok pengguna narkoba, kelompok perokok, dan lain-lain.

2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komunikasi dalam Masyarakat

Dalam berkomunikasi, ada banyak faktor yang memengaruhi jalannya proses komunikasi itu sendiri. Baik faktor internal maupun faktor eksternal komunikator. Faktor-faktor ini akan memengaruhi baik tidaknya, berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan. Berikut ini akan dijelaskan faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi menurut Corrie dalam (Chandra et al., 2023):

1. Tingkat pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki seseorang memengaruhi cara mereka menyampaikan pesan. Individu dengan pengetahuan yang luas cenderung memiliki lebih banyak pilihan kata-kata atau diksi yang tepat untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat. Misalnya, dalam konteks ilmiah, seorang ahli dengan pengetahuan mendalam tentang subjek tertentu dapat dengan mudah menjelaskan konsep-konsep yang kompleks kepada audiens yang kurang terampil dalam bidang tersebut. Komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi cenderung dapat menyusun pesan mereka dengan lebih terstruktur dan mendetail. Mereka mampu menghindari ambigu atau interpretasi ganda dalam pesan mereka karena mampu menggunakan istilah atau konsep yang spesifik dan tepat. Pengetahuan yang luas juga memungkinkan seorang komunikator untuk menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara dengan lebih efektif. Hal ini membantu mereka dalam menyampaikan emosi, sikap, atau nuansa tertentu yang mendukung pesan verbal yang disampaikan. Komunikator cenderung lebih mampu memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator yang memiliki pengetahuan yang mendalam. Mereka dapat menerima informasi dengan lebih baik karena komunikator mampu menjelaskan dengan cara yang relevan dan sesuai dengan latar belakang pengetahuan komunikan.

2. Pertumbuhan pola pikir

Pertumbuhan individu seringkali diikuti dengan perubahan dalam pola pikir mereka. Pola pikir mencakup cara individu memproses informasi, memahami dunia sekitarnya, serta

menafsirkan pesan yang diterima dari komunikator. Misalnya, seorang anak mungkin memiliki pola pikir yang berbeda dengan seorang dewasa yang memengaruhi cara mereka menyikapi dan memahami pesan yang disampaikan. Pertumbuhan juga berdampak pada pembentukan sikap individu terhadap berbagai isu dan topik yang dihadapi dalam komunikasi. Komunikator perlu memahami perkembangan ini untuk menyesuaikan cara penyampaian informasi agar sesuai dengan pola pikir dan sikap audiens. Bagi komunikator, pemahaman terhadap bagaimana pertumbuhan seseorang memengaruhi cara mereka belajar dan berkembang adalah kunci dalam menyampaikan pesan dengan efektif. Mereka dapat mengadaptasi teknik dan strategi komunikasi untuk memaksimalkan pemahaman dan penerimaan informasi oleh komunikan. Dengan memahami perbedaan dalam pertumbuhan dan perkembangan individu, komunikator dapat menggunakan berbagai pendekatan komunikasi seperti memanfaatkan cerita atau ilustrasi yang sesuai dengan tahap perkembangan yang dialami oleh komunikan.

3. Persepsi

Persepsi adalah cara seseorang menggambarkan atau menafsirkan informasi yang mereka terima. Ini melibatkan proses mental dimana individu mengolah informasi yang diterima untuk membentuk pandangan atau pemahaman tentang dunia di sekitar mereka. Pengalaman individu dalam kehidupan mereka memengaruhi bagaimana mereka mempersepsikan pesan yang diterima. Pengalaman masa lalu dapat membentuk pola pikir dan ekspektasi yang memengaruhi cara individu menginterpretasikan informasi baru. Harapan dan ekspektasi individu terhadap hasil komunikasi juga memengaruhi persepsi mereka terhadap pesan yang disampaikan. Jika seseorang memiliki harapan tertentu atau keyakinan sebelumnya, ini dapat memengaruhi cara mereka memahami atau menafsirkan pesan. Tingkat perhatian yang diberikan oleh individu terhadap pesan yang disampaikan juga memengaruhi persepsi mereka. Fokus dan kehadiran mental dalam situasi komunikasi memainkan peran dalam kemampuan individu untuk memahami dan menafsirkan informasi yang diterima dengan tepat. Persepsi yang berbeda-beda dapat menyebabkan interpretasi yang berbeda-beda terhadap pesan yang sama. Ini bisa menjadi sumber potensial untuk kesalahpahaman atau konflik dalam komunikasi jika tidak dikelola dengan baik. Komunikator perlu memahami bahwa persepsi audiens mereka dapat berbeda-beda. Oleh karena itu, mereka perlu menyampaikan pesan dengan cara yang jelas, relevan, dan dapat dipahami secara luas untuk meminimalkan kemungkinan miskomunikasi.

4. Peran/hubungan

Peran individu dalam proses komunikasi mengacu pada posisi atau fungsi mereka dalam interaksi tersebut. Misalnya, dalam konteks formal seperti pertemuan bisnis, seseorang mungkin berperan sebagai pemimpin atau fasilitator, sedangkan dalam konteks informal seperti percakapan antar teman, peran mereka mungkin lebih sebagai pendengar atau penghibur. Karakteristik dari materi atau permasalahan yang dibahas dalam komunikasi juga memengaruhi peran dan hubungan antara komunikator dan komunikan. Isu-isu yang sensitif atau kompleks dapat memengaruhi dinamika interaksi, sementara topik yang terstruktur mungkin memungkinkan peran yang lebih terdefinisi dengan jelas. Cara komunikator menyampaikan informasi, termasuk gaya komunikasi dan teknik yang mereka gunakan, juga memengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh komunikan. Misalnya, komunikator yang menggunakan pendekatan yang terbuka dan responsif cenderung membangun hubungan yang lebih baik dengan audiens mereka. Dalam konteks kelompok atau tim, peran dan hubungan antar anggota kelompok dapat memengaruhi kolaborasi, keputusan bersama, dan pencapaian tujuan bersama. Komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan yang kuat antar anggota tim penting untuk mencapai konsensus dan kesuksesan bersama. Hubungan interpersonal antara komunikator dan komunikan juga memengaruhi kualitas komunikasi. Kepercayaan, saling pengertian, dan rasa hormat antara individu-individu ini berkontribusi pada kemudahan dalam berbagi informasi dan memahami perspektif satu sama lain.

5. Nilai budaya/adat

Nilai dan budaya memengaruhi norma-norma komunikasi, yaitu aturan tak tertulis tentang cara berinteraksi yang diterima dan diharapkan dalam suatu kelompok atau masyarakat. Misalnya, dalam beberapa budaya, keberanian untuk berbicara secara langsung mungkin dianggap sebagai sikap yang kurang sopan, sementara dalam budaya lainnya, hal ini mungkin dianggap sebagai tanda kejujuran dan transparansi. Nilai dan budaya juga menentukan standar moral atau etika dalam komunikasi. Apakah suatu pesan dianggap pantas atau tidak pantas tergantung pada norma-norma nilai dan budaya yang berlaku. Memahami dan menghormati nilai-nilai ini penting untuk menjaga kesesuaian dan efektivitas komunikasi di antara individu atau kelompok yang berbeda. Ketika berkomunikasi lintas budaya, penting untuk memahami perbedaan dalam nilai dan budaya. Perbedaan ini dapat menyebabkan misinterpretasi atau kesalahpahaman jika tidak dikelola dengan baik. Kesadaran terhadap nilai-nilai yang mendasari budaya tertentu membantu dalam menghindari konflik atau ketegangan yang mungkin timbul dalam interaksi komunikatif. Nilai dan

budaya juga memengaruhi cara pesan disampaikan. Misalnya, dalam budaya yang lebih kolektivistis, penting untuk menghormati kebutuhan kelompok dan mempertimbangkan dampak sosial dari pesan yang disampaikan.

6. Emosi

Emosi dapat memengaruhi bagaimana individu menerima, memproses, dan merespons informasi yang diterima. Misalnya, seseorang yang sedang marah mungkin lebih cenderung untuk menafsirkan pesan secara negatif atau merespons dengan kasar daripada dalam kondisi emosi yang tenang. Cara individu mengekspresikan emosi mereka, baik melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, atau intonasi suara, juga memengaruhi bagaimana pesan mereka diterima oleh komunikan. Komunikator perlu sensitif terhadap ekspresi emosional mereka sendiri serta audiens mereka untuk memastikan komunikasi yang efektif. Emosi yang kuat dapat mengganggu konsentrasi, memengaruhi kejelasan dalam menyampaikan pesan atau bahkan mengubah isi dari pesan itu sendiri. Oleh karena itu, mengelola emosi dengan baik menjadi keterampilan penting dalam komunikasi yang efektif. Komunikator yang sensitif terhadap emosi audiens mereka dapat menggunakan pendekatan yang lebih empatik dan responsif dalam komunikasi. Ini dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih saling pengertian antara komunikator dan komunikan.

7. Kondisi fisik

Kondisi fisik mencakup lingkungan fisik dimana komunikasi berlangsung, serta kondisi fisik individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Lingkungan fisik yang nyaman, seperti ruang yang tenang dan bebas dari gangguan dapat mendukung terciptanya komunikasi yang efektif. Indra-indra manusia (penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, dan pengecap) memainkan peran penting dalam memproses informasi yang diterima dan dalam menyampaikan pesan kepada orang lain. Misalnya, pendengaran yang baik diperlukan untuk mendengarkan dengan jelas apa yang dikatakan oleh komunikator, sedangkan penglihatan yang baik dapat membantu dalam memahami ekspresi wajah atau bahasa tubuh komunikator. Faktor-faktor seperti pencahayaan, suhu ruangan, dan kenyamanan fisik dapat memengaruhi konsentrasi atau fokus individu dalam berkomunikasi. Kondisi fisik yang tidak mendukung, seperti kebisingan atau pencahayaan yang buruk, dapat mengganggu proses komunikasi dan memengaruhi pemahaman pesan. Individu sering kali harus beradaptasi dengan kondisi fisik yang mungkin tidak ideal untuk

memastikan komunikasi yang efektif. Misalnya, menggunakan teknik vokalisasi yang lebih kuat ketika berbicara di lingkungan yang bising atau menggunakan bahasa isyarat ketika berkomunikasi dengan individu yang memiliki gangguan pendengaran. Teknologi modern juga memainkan peran dalam meningkatkan kondisi fisik untuk komunikasi. Misalnya, penggunaan mikrofon atau perangkat audio visual dapat membantu dalam meningkatkan jangkauan dan kejelasan komunikasi dalam ruang besar atau ketika berkomunikasi jarak jauh.

2.4 Peran Komunikasi dalam Kelompok

Komunikasi kelompok, dibandingkan dengan jenis komunikasi lainnya, memiliki kekuatan yang unik dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku anggotanya (Anshorie, 2015). Setiap pertukaran informasi yang berlangsung melibatkan berbagai peran penting dalam komunikasi kelompok. Diantara peran dalam komunikasi kelompok (Liliweri dalam Gandasari et al., 2022) adalah:

1. Sarana dimana anggota kelompok dapat bertukar informasi secara langsung.
2. Memberikan instruksi kepada anggota kelompok.
3. Mencapai keputusan yang dapat disepakati semua pihak.
4. Memberikan motivasi kepada anggota kelompok.
5. Membantu anggota kelompok dalam menyelesaikan masalah.
6. Mengembangkan hubungan antar anggota kelompok memenuhi kebutuhan setiap anggota.
7. Berbagi pemikiran, kritik, atau rekomendasi dengan anggota dan pimpinan pada saat yang bersamaan.
8. Menetapkan prosedur, rencana, atau tindakan yang akan diikuti.
9. Menjadi alat untuk mendidik individu anggota kelompok.

2.5 Tantangan dan Hambatan dalam Komunikasi Kelompok

Membangun komunikasi yang efektif dalam kelompok merupakan hal yang penting untuk menciptakan lingkungan yang harmonis, saling mendukung, dan sejahtera. Namun, dalam

praktiknya, terdapat berbagai macam tantangan dan hambatan yang dapat menghambat komunikasi antar warga dalam suatu kelompok (Damanik, 2018).

Hambatan terhadap proses komunikasi yang dapat diketahui ketika kegiatan komunikasi sedang berlangsung. Marhaeni Fajar (dalam Purnama, 2018) mencantumkan beberapa contoh kendala tersebut.

1. Hambatan dari pengirim pesan, seperti komunikasi yang tidak jelas karena emosi atau situasi yang memengaruhi perasaannya. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi motivasi, mendorong penerimanya untuk bertindak sesuai dengan kebutuhan, minat, atau keinginannya.

2. Hambatan dalam pengkodean atau simbol. Hal ini mungkin terjadi karena bahasa yang tidak jelas dan dapat memiliki beberapa arti, penggunaan simbol yang tidak sama antara pengirim dan penerima, atau bahasa yang terlalu rumit.

3. Hambatan media adalah hal-hal seperti gangguan arus listrik dan suara radio yang menyebabkan komunikasi sulit didengar pada saat menggunakan media komunikasi.

4. Hambatan dalam sandi, Hal ini muncul ketika penerima mencoba menguraikan kata sandi.

5. Hambatan yang berhubungan dengan penerima, seperti kurangnya perhatian saat menerima atau mendengarkan pesan, bias dalam memberikan jawaban yang salah, dan kegagalan untuk mengetahui informasi lebih detail.

6. Hambatan dalam memberikan komentar atau balikan. Masukan yang diberikan bersifat interpretatif, tidak tepat waktu, membingungkan, dan lain sebagainya.

Ada 4 jenis hambatan komunikasi yakni, hambatan fisik, hambatan fisiologis, hambatan psikologi, dan hambatan semantik. Dijelaskan oleh (Devito, 2013) sebagai berikut:

1. Physical Barriers/Noise (hambatan fisik)

Hambatan fisik adalah halangan yang timbul di luar individu yang berkomunikasi dan penerima pesan, menghalangi transmisi fisik dari tanda atau pesan. Contohnya termasuk gangguan suara, tulisan tangan yang tidak jelas, penggunaan jenis huruf yang terlalu kecil atau sulit dibaca, kesalahan ejaan, dan iklan yang muncul secara tiba-tiba.

2. Physiological Barriers/Noise (hambatan fisiologis)

Hambatan fisiologis adalah kendala yang bisa timbul dari pengirim atau penerima pesan karena batasan-batasan seperti gangguan penglihatan, masalah pendengaran, kesulitan dalam berbicara, atau masalah kehilangan ingatan atau lupa.

3. Psychological Barriers/Noise (hambatan psikologis)

Hambatan psikologi merupakan sebuah gangguan mental pada komunikan atau komunikator meliputi prasangka terhadap suatu gagasan, lamunan, bias negatif, pemikiran yang terbatas, serta emosi yang sangat kuat.

4. Semantic Barriers/Noise (hambatan semantik)

Hambatan semantik merupakan gangguan yang terjadi ketika komunikator dan penerima pesan memiliki cara memahami yang berbeda, mencakup perbedaan dalam bahasa atau dialek, penggunaan istilah teknis atau jargon yang kompleks, serta penggunaan istilah yang terlalu abstrak dan ambigu yang bisa disalahpahami dengan mudah.

2.6 Kualitas Hubungan dalam Komunikasi

Tingkat atau kadar hubungan komunikasi mengalami naik dan turun dari waktu ke waktu. Disaat-saat tertentu jika komunikasi berada pada kadar yang baik yang ditandai dengan adanya keharmonisan, kebersamaan, dan kerja sama, sementara di lain waktu mereka dapat memburuk ke tingkat yang buruk ditandai oleh perbedaan dan kekecewaan. Namun, jika perbedaan dan ketidakcocokan yang awalnya disimpan terus tumbuh, ada kemungkinan bahwa perselisihan atau ketidaksesuaian akan menjadi jelas setelah diungkapkan dengan cara tertentu, seperti melalui klarifikasi, protes, atau bahkan demonstrasi (Suranto, 2011).

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi sebuah kadar hubungan komunikasi menurut (Suranto, 2011) dijelaskan sebagai berikut:

1. Toleransi

Toleransi mengharuskan untuk menghargai dan menghormati emosi orang lain dan dapat berdampak positif pada hubungan. Perkembangan toleransi memungkinkan para pihak untuk

saling menghormati kepentingan satu sama lain dan mencegah hambatan dalam kebersamaan. Oleh karena itu, ada hubungan positif antara toleransi dan hubungan interpersonal, dengan toleransi yang lebih tinggi mengarah pada hubungan yang lebih baik.

2. Kesempatan-kesempatan yang seimbang

Tingkat hubungan ditentukan oleh rasa memperoleh keadilan dari interaksi. Ketika seseorang merasakan kesempatan yang adil, itu mendorong kebersamaan. Jika seseorang merasa stres, itu dapat mengancam tingkat hubungan yang terjalin.

3. Sikap menghargai orang lain

Sikap ini membutuhkan pengakuan martabat setiap orang. Sikap yang baik di dalam hubungan adalah menghormati martabat orang lain. Karena itu, seseorang tidak boleh merendahkan orang lain. Setiap orang memiliki kekuatan dan kelemahan. Mengekspresikan pendapat, konfirmasi, atau tanggapan harus dilakukan dengan sopan dan tanpa merendahkan, contohnya termasuk mengakui kesepakatan, mengekspresikan perasaan positif, menjelaskan tanggapan, dan memberikan kenyamanan. Seiring dengan menghormati orang lain, sikap positif seperti kesabaran, pertimbangan, ketenangan, pengendalian diri, dan kesopanan juga memengaruhi hubungan.

4. Sikap mendukung bukan sikap bertahan

Sikap mendukung memiliki arti melibatkan persetujuan atau kesepakatan kepada orang lain, sedangkan sikap bertahan dimulai dengan adanya sebuah konflik atau adanya perbedaan pendapat. Apabila dua orang saling bertahan dan salah satu pihak terang-terangan menyerang pihak lain, maka akan terjadi sebuah kemungkinan bahwa hubungan dapat menjadi renggang atau menyebabkan perpecahan.

5. Sikap terbuka

Sikap terbuka merupakan sikap untuk membuka diri dan menyatakan tentang dirinya secara jujur, terbuka, dan tidak menyembunyikan diri atau apa adanya. Keterbukaan dalam komunikasi juga dapat membantu untuk menghilangkan kesalahpahaman dan kecurangan. Keadaan tersebut akan menciptakan suatu hubungan yang harmonis atau baik. Keakraban dapat dilihat oleh adanya sebuah sikap terbuka dan saling percaya satu sama lain.

6. Pemilikan bersama atas informasi

Kualitas hubungan dapat dipengaruhi oleh kepemilikan informasi bersama. Variasi dan keintiman topik yang dikomunikasikan berdampak pada kepemilikan informasi bersama yang ditinjau dari sebuah aspek keluasan dan kedalaman topik pembicaraan. Kedalaman dapat menyangkut keintiman komunikasi, bahkan dapat menyangkut masalah pribadi.

7. Kepercayaan

Kepercayaan adalah tidak adanya perasaan bahaya di dalam suatu hubungan yang terjalin. Kepercayaan didasarkan pada keterampilan atau kita dapat meramalkan bahwa seseorang tidak akan berusaha mengkhianati hubungan dan dapat bekerja sama dengan baik, maka kepercayaan kita terhadap orang tersebut lebih besar.

8. Keakraban

Keakraban berkaitan dengan kepuasan yang berasal dari kebutuhan akan kasih sayang, keintiman, dan kehangatan. Kelangsungan hubungan bergantung pada kesepakatan bersama mengenai tingkat keakraban yang diinginkan. Dinamika persahabatan antara dua individu yang telah membangun keakraban dipengaruhi oleh kesepakatan yang dicapai pada batas-batas keakraban itu. Namun, dalam ranah keakraban, kesepakatan dapat dibuat untuk saling berbicara dengan satu sama lain.

9. Kesejajaran atau posisi yang sama bagi kedua pihak.

Keadaan yang menunjukkan kesejajaran ini, dapat dilihat pada makna dua peribahasa berikut, “Duduk sama rendah berdiri sama tingginya” dan “Berat yang sama ditanggung, cahaya yang sama dibawa” menunjukkan kesejajaran. Tidak ada yang lebih dominan. Paralel penting untuk hubungan yang harmonis karena dalam kesejajaran itu akan dijunjung tinggi sebuah keadilan.

10. Kontrol atau pengawasan.

Agar sebuah hubungan dapat dipertahankan dengan baik, kepedulian sangatlah diperlukan. Para pihak biasanya menyetujui tentang bentuk kontrol. Misalnya, membaca SMS atau pesan dari seseorang di ponsel orang lain akan dianggap tidak etis kecuali ada kesepakatan. Pola kontrol juga

membutuhkan kesepakatan. Sebuah hubungan akan menurun jika terjadi ketika masing-masing ingin memiliki kuasa atau ada kurangnya kesepakatan yang menyebabkan kesalahpahaman.

11. Respon

Akurasi dalam merespons dikenal sebagai responsivitas. Menurut hukum alam, tindakan mengarah pada reaksi. Komunikasi mengikuti hukum ini, dimana pertanyaan membutuhkan sebuah jawaban. Jawaban di dalam komunikasi adalah respon. Di dalam sebuah percakapan, pertanyaan harus dijawab, sebuah lelucon harus dipenuhi dengan tawa, dan permintaan keterangan dipenuhi dengan penjelasan. Pesan yang disampaikan, baik verbal maupun nonverbal, harus dijawab. Tanggapan yang tidak tepat dapat membahayakan hubungannya.

12. Suasana emosional

Suasana emosional merupakan bentuk ekspresi atau bentuk dari sebuah ungkapan selama komunikasi. Ekspresi menunjukkan suasana hati emosional. Misalnya, ucapan selamat harus didukung oleh ekspresi nonverbal yang sesuai. Ketika seorang teman menderita, ucapan yang menghibur diperlukan. Pesan verbal menegaskan adanya kesedihan dan kemauan untuk mencari solusi.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 - Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Agrishty Karunia	POLA KOMUNIKASI KELOMPOK DALAM MEMBANGUN KEKELUARGAAN KOMUNITAS (Analisis Jaringan Pada Anggota Dalam Komunitas Rumah	Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Pola Komunikasi Komunitas Rumah Swara Kita dalam Membangun Kekeluargaan Komunitas. Berdasarkan hasil penelitian pola komunikasi bintang inilah yang dilakukan oleh komunitas Rumah Swara Kita. Pesan komunikasi dalam suatu komunitas tidak hanya

		Swara Kita).	berasal dari satu individu pemberi pesan saja, melainkan dapat disampaikan oleh seluruh anggota komunitas. Substansi pesan komunikasi juga bersifat universal, ini mencakup topik-topik yang berkaitan dengan masing-masing anggota komunitas serta kepentingan komunitas, seperti berita menyedihkan atau preferensi anggota. Keakraban atau kekeluargaan dalam komunitas Rumah Swara Kita dikembangkan melalui pola komunikasi dan isi pesan.
2	Devi Arlianti Novita	POLA KOMUNIKASI KELOMPOK DALAM KOMUNITAS VIRTUAL GAME ONLINE GENSHIN IMPACT.	Temuan penelitian menunjukkan pola komunikasi kelompok yang ditemukan dalam komunitas virtual game online Genshin Impact. Peneliti menemukan bahwa komunitas game virtual online Genshin Impact @paimonfess yang menjadi topik penelitiannya berkomunikasi menggunakan pola komunikasi roda. Pertukaran dan interaksi komunitas terfokus pada satu individu (sentralisasi). Hal ini terjadi karena tujuan utama anggota adalah untuk mencari forum atau seseorang yang memiliki banyak pengetahuan dan pusat dukungan terkait dengan game online Genshin Impact. Hasilnya, penggemar atau anggota komunitas

			<p>dapat berkomunikasi satu sama lain melalui akun @paimonfess di jejaring sosial X. Pesan yang dikirimkan oleh anggota komunitas melalui pesan yang ditujukan kepada satu orang yang selanjutnya akan meneruskan pesan tersebut ke anggota komunitas lainnya. Penjelasan ini cocok dengan gambaran pola roda komunikasi, dimana titik fokus komunikasi atau sentral komunikasi adalah satu individu.</p>
3	Tasbihatul Fikriya	KOMUNIKASI KELOMPOK KOMUNITAS ARMY SURABAYA	<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi langsung dan tidak langsung merupakan dua bentuk utama komunikasi kelompok dalam komunitas ARMY Surabaya. Komunikasi langsung ini mengambil bentuk percakapan yang terjadi pada saat kejadian. Sedangkan komunitas ini menggunakan media virtual seperti chat room dan Official Account (OA) untuk komunikasi tidak langsung. Di situs jejaring sosial Line, terdapat grup chat. Untuk sementara, OA dapat diakses melalui platform media sosial Instagram dan Line. Pola komunikasi komunitas ARMY Surabaya terbagi dalam tiga kategori. Ketika pembawa acara berkomunikasi dalam sebuah acara atau membagikan pamflet,</p>

			<p>hal tersebut merupakan pola satu arah (komunikasikan hanya sekedar pendengar). Selanjutnya, terdapat pola komunikasi dua arah (terjadi dalam satu kelompok yang lebih besar dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara dialogis) dan pola komunikasi dua arah (komunikator dan komunikan saling memberikan respon). Jenis komunikasi yang terakhir ini terjadi ketika semua anggota komunitas membahas suatu topik pembicaraan tertentu yang mengakibatkan terjadinya bolak-balik antara satu anggota dengan anggota lainnya.</p>
--	--	--	--

