

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal

Secara umum komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran ide, pesan, perasaan, dan informasi menggunakan Bahasa, lisan, isyarat, atau Bahasa tubuh. Menurut Joseph A. DeVito (2013), komunikasi interpersonal yakni interaksi verbal atau nonverbal yang mana antara komunikator dan komunikan akan saling bergantung. Proses komunikasi interpersonal umumnya terjadi secara tatap muka (*face to face*). Komunikasi interpersonal tidak hanya berbicara mengenai pesan apa yang disampaikan melainkan bagaimana pesan tersebut disampaikan.

Komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung dan saling memengaruhi. Proses ini bersifat transaksional karena setiap individu secara bersamaan berperan sebagai pengirim dan penerima pesan. Makna dalam komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh hubungan antarindividu yang terlibat, pengalaman bersama, serta konteks situasi komunikasi.

Ciri utama komunikasi interpersonal terletak pada adanya umpan balik langsung, keterlibatan emosional, serta penggunaan pesan verbal dan nonverbal secara bersamaan. Komunikasi ini memungkinkan respons spontan seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh, sehingga pesan dapat dipahami secara lebih mendalam. Selain itu, komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan, seperti tingkat kedekatan, kepercayaan, dan sikap antarindividu.

Dalam prosesnya, komunikasi interpersonal terdiri atas beberapa unsur penting, yaitu komunikator, pesan, saluran, umpan balik, konteks, dan gangguan. Komunikator berperan ganda sebagai pengirim dan penerima pesan, sementara pesan dapat berbentuk verbal maupun

nonverbal. Konteks komunikasi mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, budaya, dan waktu, sedangkan gangguan (noise) dapat menghambat penyampaian atau pemaknaan pesan secara efektif.

DeVito juga menekankan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal ditentukan oleh lima kualitas utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara jujur, empati membantu memahami sudut pandang orang lain, sementara sikap mendukung dan positif menciptakan suasana komunikasi yang aman. Kesetaraan menegaskan bahwa setiap individu memiliki nilai yang sama dalam interaksi, sehingga komunikasi dapat berlangsung secara sehat dan konstruktif

2.1.1 Prinsip Komunikasi Interpersonal

Dalam penerapannya, komunikasi interpersonal memiliki beberapa prinsip. Prinsip-prinsip tersebut beragam sesuai dengan keterangan para ahli dan perkembangan teknologi masa kini. Menurut (Watzlawick, 1976) dalam buku koovergensi media menyebutkan berikut beberapa prinsip komunikasi interpersonal:

1. Kita tidak bisa untuk tak berkomunikasi. Pada hakikatnya, manusia selain makhluk social yang membutuhkan sosialisasi, komunikasi juga diperlukan untuk dapat selalu menyampaikan pesan kepada manusia lainnya. Maka komunikasi penting sebagai permulaan untuk melanjutkan aktivitas berikutnya.
2. Setiap interaksi memiliki dimensi isi dan dimensi hubungan. Dalam proses komunikasi, dimensi isi merupakan pesan yang disampaikan kepada komunikan untuk menyampaikan apa yang dimaksud. Dimensi hubungan, akan lebih menjelaskan keterkaitan antara komunikator dengan komunikan yang akan mempengaruhi isi pesan yang akan disampaikan.
3. Setiap pemaknaan interaksi, bergantung dengan bagaimana interaksi tersebut ditandai. Umumnya, penanda yang digunakan dalam proses interaksi akan menentukan terhindarnya komunikator dan komunikan dari kesalahpahaman dalam memahami isi pesan yang disampaikan.

4. Pesan akan disampaikan menggunakan petunjuk verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal merupakan proses komunikasi menggunakan Bahasa sebagai lambang, dan pada komunikasi non verbal menggunakan isyarat sebagai lambang untuk menyampaikan pesan.
5. Pertukaran pesan bersifat simetris atau komplementer, yang berarti penyampaian pesan bersifat memiliki kesamaan makna atau komplementer yakni pemahaman komunikator dan komunikan saling melengkapi.

Komunikasi interpersonal merujuk pada pertukaran informasi, ide, atau perasaan antara dua individu atau lebih dalam konteks yang lebih pribadi dan langsung. Praktik komunikasi interpersonal melibatkan penerimaan dan pengiriman pesan yang berkelanjutan antara individu, yang mencakup komunikasi verbal dan non-verbal. Menurut (Miller, 1975) komunikasi interpersonal tidak hanya berkaitan dengan apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana pesan tersebut disampaikan dan diterima. Oleh karena itu, prinsip-prinsip komunikasi, seperti komunikasi sebagai proses dua arah, kontekstual, simbolik, persepsi individu, dan sifat irreversibel dari komunikasi, sangat mempengaruhi keberhasilan interaksi antar individu. Dalam komunikasi interpersonal yang efektif, kedua pihak harus berperan aktif dalam mengirimkan dan menerima pesan untuk mencapai pemahaman Bersama (Gudykunst, 2003).

Prinsip pertama dalam komunikasi interpersonal adalah komunikasi sebagai proses dua arah (*transactional*), yang berarti bahwa komunikasi selalu melibatkan lebih dari satu pihak yang aktif dalam saling bertukar pesan. Menurut (Devito, 2016) dalam komunikasi interpersonal, kedua belah pihak pengirim dan penerima pesan sehingga mempengaruhi satu sama lain secara bersamaan. Sebagai contoh, dalam percakapan antara dua teman, mereka bergantian berbicara dan mendengarkan, menciptakan dialog yang dinamis dan berkembang. Ketika satu pihak berbicara, pihak lainnya mendengarkan dan memberikan respons yang mempengaruhi aliran percakapan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses yang terus

berlanjut dan saling mempengaruhi. Tanpa adanya umpan balik dari penerima pesan, pesan yang disampaikan tidak akan mencapai tujuannya dengan efektif, karena komunikasi tidak hanya tentang berbicara, tetapi juga tentang bagaimana pesan diterima dan diproses (Robinson, 2019).

Prinsip kedua yang sangat penting adalah komunikasi dalam konteks. Setiap percakapan atau interaksi tidak terjadi dalam ruang hampa; melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal, seperti latar belakang budaya, sosial, situasi tempat dan waktu, serta hubungan antara pihak yang berkomunikasi. Hal ini sesuai dengan pandangan (Hall, 1976), yang menyatakan bahwa komunikasi selalu bersifat kontekstual dan dapat berubah tergantung pada lingkungan dan dinamika sosial yang terlibat. Sebagai contoh, dalam komunikasi formal di tempat kerja, seperti rapat dengan atasan, bahasa yang digunakan cenderung lebih terstruktur dan profesional. Sebaliknya, dalam komunikasi informal dengan teman, percakapan bisa lebih santai dan bebas. Konteks sosial dan hubungan antar individu mempengaruhi cara kita menyampaikan pesan dan juga bagaimana pesan tersebut dipahami (Tushman, 1996) karena itu, penting untuk selalu memperhatikan konteks dalam setiap percakapan agar pesan yang disampaikan sesuai dengan harapan dan tidak menimbulkan kebingungannya.

Prinsip komunikasi simbolik juga sangat relevan dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi tidak hanya terjadi melalui kata-kata, tetapi juga melalui simbol-simbol non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara. Berdasarkan penelitian oleh (Hall, 1976) komunikasi non-verbal dapat berfungsi sebagai tambahan, penguat, atau bahkan menggantikan pesan verbal dalam interaksi interpersonal. Sebagai contoh, seseorang yang mengatakan “saya baik-baik saja” dengan nada datar dan wajah cemberut akan mengirimkan pesan yang berbeda dengan orang yang mengucapkan kalimat yang sama dengan ekspresi bahagia dan nada suara ceria. Menurut (Burgoon, 2016) pesan yang disampaikan melalui komunikasi non-verbal sering kali lebih kuat daripada kata-kata karena isyarat non-verbal tersebut dapat lebih jujur mencerminkan perasaan atau sikap seseorang. Dalam komunikasi

interpersonal, kita sering kali mengandalkan simbol-simbol ini untuk memberikan makna tambahan atau bahkan untuk memperjelas pesan yang disampaikan.

Prinsip berikutnya yang tak kalah penting adalah komunikasi yang dipengaruhi oleh persepsi individu. Setiap orang memandang dunia dan menginterpretasikan pesan berdasarkan latar belakang, pengalaman, dan nilai-nilai pribadi mereka. Oleh karena itu, dalam komunikasi interpersonal, tidak ada jaminan bahwa pesan yang diterima akan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Menurut (Gudykunst, 2003) dua individu yang mendengarkan pesan yang sama mungkin menafsirkan pesan tersebut secara berbeda tergantung pada persepsi mereka. Dalam konteks hubungan pribadi, seseorang mungkin melihat kritik yang disampaikan oleh teman sebagai sarana untuk berkembang, sementara yang lainnya mungkin merasakannya sebagai serangan pribadi. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi interpersonal, penting untuk mempertimbangkan latar belakang dan pengalaman masing-masing individu agar komunikasi berjalan dengan lancar dan pesan tidak disalahartikan.

Terakhir, prinsip komunikasi interpersonal yang bersifat irreversibel (tidak dapat dibalikkan) mengingatkan kita bahwa sekali pesan disampaikan, ia tidak dapat diubah atau ditarik kembali. Hal ini menekankan pentingnya kehati-hatian dalam memilih kata-kata dan tindakan selama komunikasi. Menurut (Wells, 1990) kata-kata yang terlontar dalam keadaan emosi tinggi, seperti dalam perselisihan atau konflik, dapat memiliki dampak jangka panjang pada hubungan antar individu. Meskipun permintaan maaf dapat dilakukan setelah kata-kata yang menyakitkan disampaikan, efek dari kata-kata tersebut mungkin tetap ada dan meninggalkan bekas dalam hubungan interpersonal. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk menyadari bahwa komunikasi tidak hanya soal menyampaikan pesan, tetapi juga tentang memperhatikan dampak dari pesan tersebut pada orang lain. Komunikasi yang dilakukan dengan hati-hati dan penuh pertimbangan akan lebih mungkin untuk menghasilkan hubungan yang lebih sehat dan berkelanjutan (Devito, 2016).

2.1.2 Elemen Komunikasi Interpersonal

Dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi, disebutkan beberapa elemen penting komunikasi interpersonal yakni sumber, penerima, pesan, *encoding*, *decoding*, gangguan, umpan balik, Berikut peneliti memaparkan elemen komunikasi interpersonal menurut (Devito, 2016). Sumber-penerima, komunikasi interpersonal akan melibatkan dua orang sedikitnya. Dalam (Susanto, 2011) menyebut sosiologi komunikasi merupakan suatu kekhususan sosiologi yang mempelajari interaksi social yang sangat erat kaitannya dengan *public speaking*.

Pesan, pesan akan menjadi stimulant atau rangsangan yang akan diterima komunikan untuk diberikan imbal balik. Setelah pesan diterima, maka akan adanya negosiasi makna dari apa yang telah disampaikan dari proses komunikasi interpersonal. *Encoding-Decoding*, *encoding* merupakan tindakan yang dilakukan untuk dapat memproduksi pesan yang akan disampaikan. Beberapa contoh diantaranya menulis dan berbicara. Sedangkan *decoding* adalah tindakan yang dilakukan untuk memahami pesan yang disampaikan oleh pembuat pesan.

Media, media akan menjadi perantara bagi komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Media akan berubah seiring berjalannya waktu dan inovasinya cenderung akan berbeda. Gangguan, pada proses komunikasi gangguan akan selalu ditemui apalagi saat proses menyampaikannya melalui perantara media. Beberapa contoh gangguan diantaranya signal bagi yang menggunakan seluler, gangguan psikologis dan beberapa gangguan lainnya. Umpan balik, umpan balik merupakan balasan yang diberikan komunikan untuk menanggapi pesan yang disampaikan komunikator. Umpan balik yang diberikan bergantung pada isi pesan yang disampaikan. Konteks, konteks dalam menyampaikan pesan diproses komunikasi akan selalu bergantung pada suasana dan lingkungan. Terakhir elemen penting dalam komunikasi interpersonal yakni etika. Etika sangat penting dalam menimbulkan reaksi dan umpan balik yang baik supaya menghindari kesan buruk dalam proses terjadinya komunikasi. Kompetensi dalam melakukan komunikasi interpersonal akan lebih

mudah dikembangkan dengan lebih memahami beberapa elemen penting dalam proses komunikasi interpersonal.

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses bertukarnya ide/pesan dalam suatu kelompok baik kelompok formal/informal yang memiliki perbedaan profesionalitas pada macam-macam komunikasi lainnya. Peneliti akan memadukan pengertian komunikasi organisasi dari beberapa pengertian yang mana komunikasi merupakan proses mengirim dan memilah pesan kemudian diolah supaya pesan tersebut dapat tersampaikan dan dapat dimengerti oleh lawan bicara/komunikasikan. Sedangkan pengertian organisasi merupakan sekumpulan dua orang atau lebih yang telah ditetapkan dan memiliki tujuan bersama.

Dalam (Morissan, 2020) menyatakan jika komunikasi organisasi sering digunakan dan diterapkan dalam lingkungan kerja untuk mencapai tujuan Bersama. Komunikasi organisasi sangat dibutuhkan di lingkungan pekerjaan karena sifat dari sebuah organisasi yakni memiliki struktur yang jelas. Dari struktur tersebut maka pola komunikasi interpersonal yang akan diterapkan tentu berbeda.

Komunikasi organisasi adalah elemen fundamental yang mendasari kelancaran operasional dan keberhasilan organisasi. Proses komunikasi ini melibatkan pertukaran informasi antara anggota organisasi dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi dalam organisasi dapat dibagi menjadi beberapa jenis, termasuk komunikasi vertikal (baik menurun maupun mendatar) yang terjadi antara atasan dan bawahan, serta komunikasi horizontal yang terjadi antar rekan sejawat di berbagai departemen. Masing-masing jenis komunikasi ini memiliki peran yang sangat penting dalam koordinasi, penyampaian instruksi, dan kolaborasi antar bagian organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, tujuan organisasi bisa sulit tercapai, dan potensi kesalahpahaman atau ketidaksepahaman dalam proses kerja dapat menghambat pencapaian hasil yang diinginkan (Katz, 1978).

Komunikasi organisasi juga berperan penting dalam pengambilan keputusan, koordinasi antar departemen, dan meningkatkan hubungan antar anggota. Dalam organisasi yang sehat, komunikasi yang efektif memungkinkan informasi penting untuk disebarkan tepat waktu, membantu tim dalam mengambil keputusan yang tepat, serta memfasilitasi kolaborasi antar berbagai bagian untuk mencapai tujuan bersama. Namun, berbagai hambatan dalam komunikasi dapat mengurangi efektivitasnya, seperti perbedaan bahasa, ketidakjelasan pesan, atau emosi yang mengganggu proses komunikasi. Misalnya, istilah teknis yang digunakan dalam suatu departemen mungkin tidak dipahami oleh anggota departemen lain, atau informasi yang disampaikan tidak cukup jelas, menyebabkan kebingungannya penerima pesan (Devito, 2016). Hal ini dapat diatasi dengan menciptakan saluran komunikasi yang jelas dan mendukung pemahaman bersama antar anggota.

Selain itu, komunikasi yang buruk dapat menurunkan motivasi kerja dan menciptakan ketegangan antar anggota organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dan konstruktif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat hubungan antar individu dalam organisasi. Dalam hal ini, penting bagi organisasi untuk tidak hanya berfokus pada mekanisme formal komunikasi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendorong komunikasi informal yang sehat, seperti diskusi antar tim dan sesi umpan balik. Dengan demikian, komunikasi organisasi yang baik tidak hanya memastikan kelancaran tugas dan tanggung jawab, tetapi juga membangun atmosfer yang mendukung kolaborasi dan peningkatan kinerja secara keseluruhan (Hackman & Oldham, 1976).

2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam buku (Sendjaja, 1994) fungsi komunikasi organisasi terbagi dalam empat bagian. Pertama yakni fungsi informatif, dalam penjelasannya, komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana informasi agar masing-masing peran (komunikator-komunikan) dapat menerima pesan dengan baik. Dengan

begitu, jalan agar tercapainya tujuan akan lebih mudah jika pesan yang disampaikan bersifat informatif. Kedua yakni fungsi komunikasi organisasi bersifat regulative. Dalam suatu organisasi, informasi yang akan disampaikan akan memiliki beberapa regulasi untuk menertibkan anggota yang ada di dalamnya.

Fungsi yang ketiga, yakni komunikasi organisasi memiliki fungsi persuasive. Proses komunikasi dalam sebuah organisasi akan cenderung bersifat mengajak anggota baik bawahan maupun kepada atasan. Karena pesan yang bersifat persuasive akan terkesan lebih menghargai dibanding memerintah. Terakhir yakni fungsi integrative, integrative yang dimaksud yakni adanya saluran atau perantara dalam organisasi tersebut yang digunakan untuk menyampaikan pesan.

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi antara individu, kelompok, dan struktur dalam organisasi untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi secara efisien. Komunikasi yang efektif memfasilitasi penyampaian informasi yang jelas mengenai kebijakan, prosedur, dan tujuan organisasi. Ketika komunikasi dilakukan dengan baik, anggota organisasi dapat memahami peran mereka dan terlibat aktif dalam pencapaian tujuan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kebingungan, penurunan produktivitas, dan kesalahpahaman tentang arah organisasi (Robinson, 2019).

Komunikasi juga berfungsi dalam pengambilan keputusan, di mana proses ini bergantung pada informasi yang diterima dan dibagikan antara anggota organisasi. Informasi yang lengkap dan akurat memungkinkan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data. Pengambilan keputusan yang transparan membutuhkan komunikasi yang terbuka agar semua pihak dapat memberikan kontribusi dan perspektif mereka. Hal ini mempercepat proses dan meningkatkan kualitas keputusan yang diambil dalam organisasi (Daft, 2016). Selain itu, komunikasi berperan penting dalam memperkuat hubungan interpersonal antar

anggota organisasi. Keberagaman latar belakang individu sering kali menambah kompleksitas komunikasi, baik dalam konteks formal maupun informal. Komunikasi yang efektif dapat mengatasi hambatan ini dengan membantu anggota organisasi memahami ekspektasi, mengelola konflik, dan membangun kepercayaan. Ketika hubungan interpersonal berjalan baik, anggota organisasi lebih mampu bekerja sama secara efektif dan menciptakan lingkungan yang mendukung produktivitas (Robinson, 2019).

Fungsi lain dari komunikasi adalah dalam menyebarkan informasi terkait perubahan dalam organisasi. Perubahan struktural atau strategis sering kali memunculkan ketidakpastian. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas sangat penting agar anggota organisasi dapat beradaptasi dengan cepat dan mengurangi kecemasan. Tanpa komunikasi yang efektif, ketidakjelasan mengenai perubahan ini dapat menghambat penerimaan dan adaptasi anggota terhadap kebijakan atau perubahan baru dalam organisasi (Kotter, 2007).

Komunikasi juga berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dalam organisasi. Ketika informasi yang dibutuhkan tidak tersedia atau kurang jelas, ketidakpastian dapat meningkat, mempengaruhi kinerja dan semangat kerja. Dengan komunikasi yang transparan, anggota organisasi merasa lebih yakin mengenai peran mereka, tugas yang dihadapi, dan tujuan yang akan dicapai.

Hal ini mengurangi kecemasan dan meningkatkan fokus serta produktivitas (Daft, 2016). Selain itu, komunikasi berperan dalam pembentukan budaya organisasi. Budaya yang terbentuk dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi yang ada. Organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan inklusif akan membentuk budaya yang sehat, di mana kolaborasi dan saling menghormati menjadi dasar dari interaksi antar anggota. Sebaliknya, komunikasi yang terbatas atau tidak jujur dapat menciptakan budaya yang tertutup, menghambat inovasi dan kerja sama (Schein, 2010).

Komunikasi juga sangat penting dalam pengelolaan dan pemecahan masalah. Ketika masalah muncul dalam organisasi, komunikasi yang efektif memungkinkan anggota untuk berdiskusi dan mencari solusi secara bersama-sama. Proses komunikasi yang terbuka membantu ide-ide baru berkembang, sementara umpan balik yang konstruktif memungkinkan perbaikan terus-menerus dalam organisasi. Komunikasi yang baik juga dapat mencegah masalah kecil berkembang menjadi masalah besar yang mengganggu kelancaran operasional (Tushman, 1996).

Terakhir, komunikasi memainkan peran penting dalam pengawasan dan evaluasi kinerja. Pemimpin organisasi perlu memantau kinerja anggota dan memberikan umpan balik yang jelas mengenai pencapaian tujuan. Komunikasi yang jelas memungkinkan pemberian umpan balik yang konstruktif, sehingga karyawan merasa dihargai dan didorong untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, evaluasi yang dilakukan dengan komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan dalam organisasi (Robinson, 2019).

Secara keseluruhan, komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat vital dalam mencapai keberhasilan operasional. Dengan komunikasi yang efektif, informasi dapat disampaikan dengan jelas, keputusan dapat diambil secara tepat, hubungan interpersonal dapat diperkuat, dan budaya organisasi yang sehat dapat terbentuk. Komunikasi yang baik juga membantu organisasi beradaptasi dengan perubahan, mengurangi ketidakpastian, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Oleh karena itu, organisasi perlu memprioritaskan pengembangan sistem komunikasi yang efisien untuk mendukung pencapaian tujuan mereka (Katz, 1978).

2.2.2 Pola Komunikasi dalam Tim Kerja

Dalam membangun tim kerja yang kompak, tentu diperlukan adanya komunikasi yang baik. Tim kerja yang baik, akan memiliki pola komunikasi yang

baik dimana dalam prosesnya akan mengemas penyampaian pesan seefektif mungkin. Dilansir dari asana.com, dijelaskan bahwa komponen paling penting dalam berhasilnya komunikasi dalam menyampaikan suatu pesan yakni memiliki sumber kebenaran utama. Sumber kebenaran tersebut akan berguna untuk semua jenis komunikasi dan informasi yang ada di lingkungan kerja tersebut. Selain itu juga menggunakan system komunikasi yang terpusat untuk mempermudah dalam mengkoordinir tim kerja. Komunikasi dalam tim kerja memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan proyek atau tugas yang sedang dikerjakan. Sebagai salah satu elemen dasar dalam manajemen tim, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan, memecahkan masalah, dan menciptakan pemahaman bersama di antara anggota tim. Pola komunikasi yang efektif dapat mempercepat pencapaian tujuan tim, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kolaboratif. Dalam hal ini, pemahaman tentang pola komunikasi yang ada dalam tim kerja menjadi sangat penting untuk menciptakan alur informasi yang optimal dan mengurangi risiko kesalahpahaman yang dapat menghambat kinerja tim.

Pola komunikasi dalam tim kerja dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yang masing-masing memiliki karakteristik dan fungsi tersendiri. Salah satu pembagian umum adalah komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal terjadi antara individu yang memiliki tingkat otoritas yang berbeda, seperti antara manajer dan bawahannya. Komunikasi ini biasanya bersifat lebih formal dan terstruktur, dengan tujuan untuk menyampaikan perintah, arahan, atau laporan terkait kemajuan pekerjaan. Sebaliknya, komunikasi horizontal terjadi antara anggota tim yang berada pada tingkat yang sama dalam struktur organisasi, yang lebih fokus pada kolaborasi dan pertukaran ide. Komunikasi horizontal umumnya lebih santai dan lebih terbuka, memungkinkan anggotatim untuk berbagi informasi secara bebas dan bekerja sama dalam memecahkan

masalah. Keseimbangan antara komunikasi vertikal dan horizontal sangat penting untuk menjaga kelancaran proses kerja dalam tim, memastikan bahwa setiap anggota tim mendapatkan informasi yang diperlukan dan memiliki kesempatan untuk berkontribusi pada pengambilan keputusan.

Pola komunikasi yang terbuka dan transparan adalah salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan tim kerja. Komunikasi yang terbuka memungkinkan anggota tim untuk berbicara dengan bebas tentang ide-ide mereka, memberi umpan balik, dan menyelesaikan masalah tanpa rasa takut akan penolakan atau kritik negatif. Dalam tim yang terbuka, setiap anggota merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Hal ini sejalan dengan temuan dari (Hackman, 1976) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Sebaliknya, jika pola komunikasi dalam tim tertutup atau hanya terjadi dalam jalur komunikasi yang sangat terbatas, hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, kebingungan, atau bahkan konflik di dalam tim. Dalam banyak kasus, komunikasi yang buruk menjadi salah satu penyebab utama ketidakberhasilan proyek atau penurunan kinerja tim, karena anggota tim tidak memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikan informasi atau kekhawatiran mereka.

Selain komunikasi terbuka, penting juga untuk membangun komunikasi yang efektif melalui umpan balik konstruktif. Umpan balik merupakan bagian integral dari pola komunikasi dalam tim yang sukses. Umpan balik yang baik harus diberikan dengan cara yang positif dan membangun, bukan hanya untuk mengoreksi kesalahan, tetapi juga untuk memberikan apresiasi terhadap pencapaian atau usaha yang telah dilakukan. Umpan balik yang terstruktur dengan baik dapat membantu anggota tim untuk berkembang, memperbaiki kelemahan, dan memperkuat hubungan interpersonal di dalam tim. Sebuah

penelitian oleh London (2003), menunjukkan bahwa umpan balik yang efektif dapat meningkatkan kinerja individu dan tim, serta meningkatkan hubungan antar anggota tim. Oleh karena itu, pemberian umpan balik yang jujur, jelas, dan tepat waktu sangat penting dalam menciptakan pola komunikasi yang produktif dan kolaboratif dalam tim kerja.

Pola komunikasi yang efektif juga bergantung pada kemampuan mendengarkan aktif. Mendengarkan aktif adalah keterampilan komunikasi yang sangat penting dalam tim kerja karena memungkinkan anggota tim untuk benar-benar memahami apa yang disampaikan oleh orang lain. Ini lebih dari sekadar mendengar kata-kata; ini melibatkan perhatian penuh terhadap pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun non-verbal. Mendengarkan aktif menunjukkan bahwa seorang individu menghargai pendapat orang lain dan memberi perhatian yang cukup untuk memahami perspektif mereka. Dalam tim kerja, mendengarkan aktif dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman, karena anggota tim dapat memastikan bahwa mereka sepenuhnya memahami pesan yang disampaikan sebelum memberikan respons atau mengambil keputusan. Menurut (Barker, 2002) mendengarkan aktif mencakup beberapa elemen penting, seperti memberi perhatian penuh, menanggapi secara positif, mengklarifikasi jika perlu, dan mengingat informasi yang diberikan untuk diterapkan di kemudian hari.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam komunikasi tim juga memainkan peran yang semakin penting, terutama dalam tim yang tersebar di lokasi yang berbeda. Dalam beberapa tahun terakhir, dengan pesatnya perkembangan teknologi, banyak tim kerja yang mengandalkan perangkat komunikasi digital seperti email, aplikasi perpesanan, atau platform konferensi video untuk memfasilitasi komunikasi mereka. Alat-alat ini memungkinkan anggota tim untuk berkomunikasi secara cepat dan efisien, terlepas dari jarak geografis yang memisahkan mereka. Meskipun teknologi dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi komunikasi, penting untuk tetap memperhatikan tantangan yang terkait

dengan penggunaannya. Salah satu tantangan utama adalah komunikasi non-verbal yang hilang dalam komunikasi digital, yang dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam interpretasi pesan. Misalnya, dalam pesan teks atau email, tanpa adanya ekspresi wajah atau nada suara, pesan yang disampaikan mungkin akan diterima secara berbeda oleh penerima. Oleh karena itu, tim perlu menemukan keseimbangan antara penggunaan teknologi dan interaksi tatap muka untuk memastikan komunikasi yang lebih efektif dan lebih bermakna (Daft, 2016).

Pola komunikasi yang efektif dalam tim juga memerlukan keterampilan manajerial yang kuat, terutama dalam hal mengelola aliran informasi. Pemimpin tim harus mampu mengarahkan komunikasi dengan cara yang memastikan bahwa informasi yang tepat sampai kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat. Dalam banyak kasus, manajer atau pemimpin tim bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan komunikasi antar anggota tim dan memastikan bahwa semua anggota memiliki akses yang sama terhadap informasi yang relevan. Namun, dalam mengelola aliran komunikasi, pemimpin juga harus berhati-hati agar tidak terlalu banyak memberi arahan atau informasi yang dapat menyebabkan kebingungannya. Menurut (Katz, 1978) komunikasi dalam organisasi harus diarahkan dengan baik agar pesan yang disampaikan tidak terdistorsi dan agar tidak ada informasi yang hilang atau terlewatkan. Pemimpin yang baik akan tahu kapan harus memberi instruksi secara rinci, kapan harus memberikan kebebasan kepada anggota tim untuk mengembangkan ide mereka, dan kapan harus mendorong umpan balik yang konstruktif.

Secara keseluruhan, pola komunikasi dalam tim kerja merupakan faktor kunci yang menentukan sejauh mana tim dapat bekerja sama dengan efektif untuk mencapai tujuan mereka. Komunikasi yang efektif memungkinkan pertukaran ide yang konstruktif, mendorong inovasi, dan mempercepat pengambilan keputusan. Namun, pola komunikasi yang buruk dapat menghambat progres tim,

menciptakan ketegangan, dan bahkan menyebabkan konflik yang merugikan. Oleh karena itu, sangat penting bagi tim untuk mengembangkan pola komunikasi yang terbuka, kolaboratif, dan berbasis pada umpan balik yang membangun serta keterampilan mendengarkan aktif. Selain itu, dengan kemajuan teknologi, tim kerja juga harus bijak dalam memanfaatkan alat komunikasi digital untuk mendukung aliran informasi yang efisien tanpa mengabaikan pentingnya interaksi tatap muka. Semua ini membutuhkan peran aktif dari setiap anggota tim, serta kepemimpinan yang bijaksana untuk menciptakan pola komunikasi yang produktif dan harmonis.

2.3 Definisi Instruktur

Instruktur adalah tenaga pendidik yang memiliki keahlian tertentu dan bertugas membimbing, melatih, serta mengarahkan peserta didik atau peserta pelatihan agar mampu menguasai keterampilan secara praktis. Peran instruktur umumnya menekankan pada penerapan langsung dan pengalaman belajar, terutama dalam pendidikan dan pelatihan nonformal maupun vokasional. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, instruktur termasuk pendidik pada jalur pendidikan nonformal, sedangkan Sudjana (2005) menyebut instruktur sebagai fasilitator pembelajaran keterampilan yang berfokus pada praktik dan peningkatan kompetensi peserta didik.

2.3.1 Pengertian Peserta

Peserta adalah individu yang mengikuti suatu kegiatan pembelajaran, pelatihan, atau program pendidikan dengan tujuan memperoleh pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman tertentu. Peserta berperan sebagai subjek dalam proses pembelajaran yang secara aktif terlibat dalam menerima materi, berinteraksi dengan instruktur, serta mengembangkan potensi diri sesuai tujuan kegiatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses

pembelajaran, sedangkan Sudjana (2005) menjelaskan bahwa peserta merupakan pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan belajar dan menjadi sasaran utama dari proses pendidikan atau pelatihan.

2.4 Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok merupakan komunikasi dimana didalamnya ada interaksi tatap muka antar individu satu dengan lainnya. Komunikasi kelompok dalam penelitian ini menekankan pada tujuan tertentu seperti berbagi informasi sesama pengajar kursus mengemudi. Pada prosesnya, komunikasi kelompok dalam penelitian ini berfokus pada perbedaan yang tidak sepaham antar komunikator dengan komunikan.

2.5 Kursus Mengemudi 'Dians' di Lombok, NTB

Kursus mengemudi 'Dians' berlokasi di Kota Mataram, Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB). Tempat kursus ini memiliki enam (6) orang pegawai yang bernama Eli, Agus, Jumirah, Heri, Suryadi, dan Adi. Tempat kursus ini menyediakan prosuk berupa jasa pelatihan mengemudi kendaraan roda empat atau mobil. Kursus mengemudi 'Dians' beroperasi sejak lama. Dalam kesehariannya, kursus mengemudi 'Dians' dibuka setiap hari kecuali hari Minggu. Peneliti menjadikan kursus mengemudi 'Dians' sebagai objek penelitian karena Bahasa yang digunakan dalam sehari-hari baik antar karyawan dan peserta kursus menarik untuk diteliti. Karena Bahasa sebagai komponen penting yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan sebagai lambang.

Adanya kesepakatan makna dari Bahasa Sasak yang digunakan di kursus mengemudi 'Dians' merupakan Bahasa yang belum cukup familiar bagi sebagian masyarakat. Namun peneliti tertarik untuk mendalami proses komunikasi yang berlangsung tanpa menimbulkan adanya kesalahpahaman.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu pada sebuah riset berfungsi untuk menjadi acuan penelitian saat ini. Melalui penelitian terdahulu, peneliti akan dengan mudah untuk membandingkan persamaan dan perbedaan riset ini dengan penelitian terdahulu. Selain itu, umumnya kesamaan penelitian terdahulu sering pada teori yang digunakan, variable judul, dan metode penelitian. Pada penelitian ini, terdapat 5 penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan memiliki beberapa kesamaan dan perbedaan pada riset ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu dalam riset ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul Skripsi	Nama	Kesamaan	Perbedaan
Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Perilaku Prosocial pada Siswa SMK Negeri 8 Semarang	Puri Wijayanti (1301414090)	Sama sama meneliti mengenai komunikasi interpersonal. Yang mana penelitian ini memiliki variable yang sama.	Perbedaan pada subjek penelitian.
Komunikasi Antar Budaya Di Kalangan Mahasiswa (Studi Tentang Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Mahasiswa Etnis Sunda dan Mahasiswa Etnis Jawa di Universitas Sultan Agung)	Dea Najma Delaneira (32801800029)	Memiliki kesamaan metode dengan riset ini. Yakni, keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan terletak pada variable dan subjek penelitian.

Analisis Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Tasma Pujakabupaten Kampar	Widya Indriani (169110211)	Memiliki kesamaan mengenai penelitian komunikasi organisasi. Selain itu juga memiliki kesamaan	Perbedaan terletak pada variable dan subjek penelitian yang diambil.
---	----------------------------	---	--

		penelitian yang meneliti komunikasi professional dalam lingkup kerja.	
Proses Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Baru UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam Enkulturasi Budaya Akademik di Masa Pandemi Covid-19	Azhar Sulaiman (11840311820)	Kesamaan dengan riset ini yaitu menggunakan teori Akomodasi yang digagas oleh Howard Giles.	Perbedaan dengan riset yang dilakukan peneliti yakni pada variable dan subjek penelitian. Selain itu juga pada metode penelitian yang digunakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, peneliti akan menjadikan acuan dan mengembangkan beberapa bagian kedalam penelitian ini. Selain itu, penelitian terdahulu akan mempermudah peneliti untuk menetapkan acuan selanjutnya dalam menganalisis data penelitian kualitatif.

2.7 Fokus Penelitian

Dalam sebuah penelitian, akan memerlukan focus penelitian untuk lebih mengerucutkan wilayah yang hendak diteliti. Pada penelitian ini, peneliti akan meneliti pola komunikasi yang terjadi secara interpersonal dalam sebuah lingkup pekerjaan. Supaya lebih mengerucut, peneliti akan memfokuskan instrument penelitian yang akan dikerjakan berdasarkan teori akomodasi dari Howard Giles. Teori ini akan

menyesuaikan interaksi dalam proses komunikasi berdasarkan pembicaraan, vocal, dan tindak tanduk baik dari komunikator maupun komunikan.

Pembicaraan yang berlangsung mengenai perihal apapun akan menentukan kesamaan makna yang akan dibangun antara komunikator dengan komunikan di tempat kursus mengemudi 'Dians' di Lombok NTB. Pada proses penyampaian menggunakan vocal akan menentukan berbagai intonasi yang beragam sehingga dapat memengaruhi pesan yang akan disampaikan. Selain itu, komunikator dan komunikan juga akan secara tak langsung menyampaikan pesan nonverbal tersirat melalui tindak tanduknya selama proses komunikasi.

Teori Akomodasi Komunikasi (*CommuniCATION Accommodation Theory/CAT*) dikembangkan oleh Howard Giles, seorang profesor dalam bidang psikologi sosial dan komunikasi. Teori ini menjelaskan bagaimana dan mengapa individu menyesuaikan (atau tidak menyesuaikan) gaya bicara mereka dalam interaksi sosial untuk menciptakan, mempertahankan, atau memperkuat hubungan interpersonal. Inti dari teori ini adalah bahwa komunikasi bukan hanya soal penyampaian informasi, tapi juga strategi sosial untuk mencapai tujuan tertentu termasuk rasa diterima, dominasi, atau pembentukan identitas. Dalam konteks lembaga atau perusahaan kursus mengemudi, *CAT* sangat relevan untuk menganalisis dinamika komunikasi antara instruktur dan peserta didik, serta antar anggota tim di dalam organisasi. Misalnya, instruktur yang berinteraksi dengan murid dari latar belakang usia atau sosial yang berbeda, cenderung menggunakan strategi konvergensi dengan menyederhanakan bahasa teknis, menyesuaikan nada bicara menjadi lebih tenang atau bersahabat, dan menggunakan istilah yang familiar bagi murid. Hal ini dilakukan agar murid merasa nyaman, dihargai, dan lebih terbuka untuk menerima pembelajaran. Sebaliknya, dalam situasi yang membutuhkan penegasan otoritas misalnya saat memberi peringatan keselamatan yang serius atau menghadapi murid yang cenderung tidak disiplin instruktur mungkin melakukan divergensi. Mereka akan mempertahankan gaya bicara formal,

menggunakan intonasi tegas, atau menjaga jarak komunikasi tertentu untuk menunjukkan batasan peran dan menjaga kendali atas situasi.

CAT juga dapat digunakan untuk menganalisis interaksi internal antar staf di lembaga kursus. Seorang karyawan administrasi yang berbicara dengan kepala operasional mungkin akan secara otomatis menyesuaikan gaya bahasanya agar lebih formal dan sopan (konvergensi vertikal), sementara sesama staf bisa jadi berbicara lebih santaidan egaliter. Dalam situasi ini, akomodasi tidak hanya soal kejelasan pesan, tetapi juga mencerminkan struktur kekuasaan, budaya kerja, dan nilai-nilai organisasi. Teori Akomodasi Komunikasi oleh Howard Giles memberikan dasar teoritis yang kuat untuk memahami bagaimana penyesuaian dalam komunikasi interpersonal terjadi dalam lingkungan kerja. Dalam perusahaan kursus mengemudi, teori ini dapat diterapkan untuk menilai bagaimana interaksi antara instruktur, murid, dan antar staf mencerminkan strategi sosial tertentu yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas pembelajaran, kenyamanan pelanggan, dan dinamika profesional antar tim. Menggunakan kerangka ini dalam penelitian memungkinkan peneliti mengevaluasi kualitas hubungan kerja dan potensi peningkatan kinerja melalui pelatihan komunikasi yang lebih terarah.