

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hakikat Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi dalam Bahasa Inggris “*Communication*” berasal dari bahasa latin *Communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian, pertukaran dimana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya; ikut mengambil bagian. Kata kerjanya *Communicare*, artinya berdialog, berunding, atau bermusyawarah. Kata *Communication*, ini berasal dari kata *Communis*. Arti *Communis* disini adalah sama, dalam arti kata sama maka mengenai suatu hal. Komunikasi dapat berlangsung apabila antara orang- orang yang terlibat terdapat kesamaan maka mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia “ komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”. Menurut Gerald R. Miller yang dikutip oleh Deddy Mulyana menjelaskan pengertian komunikasi sebagai berikut “komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”.¹

¹Mulyana, *Ilmu Komunika, Suatu Pengantar*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya 2015), h. 62

Hafied Cangara mendefinisikan “komunikasi adalah semua perilaku yang membawa pesan dan yang diterima orang lain, perilaku tersebut bisa verbal dan non verbal. Everet M. Rogers menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah tingkah laku mereka”. James G Robbin dan Barbara S. Jones mendefinisikan “komunikasi sebagai suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mendukung arti makna atau perbuatan penyampaian suatu gagasan suatu informasi dari seseorang terhadap orang lain.”. Atau lebih jelasnya komunikasi adalah suatu pemindahan atau informasi mengenai pikiran dan perasaan. Sedangkan menurut Anwar Arifin komunikasi berarti suatu upaya bersama-sama orang lain, atau membangun kebersamaan dengan orang lain dengan membentuk perhubungan. Dalam hubungan ini, D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm menyebut komunikasi sebagai proses saling membagi atau menggunakan informasi secara bersama dan pertalian antara para peserta dalam proses informasi.²

H.A.W Widjaya mengartikan “ komunikasi sebagai hubungan atau kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling saling tukar menukar pendapat”. Komunikasi juga dapat diartikan hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok.

² Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung; Armico, 1984), h. 14

Menurut Dance “ komunikasi adalah proses penyampaian gagasan atau kerangka kerja perilaku psikologi manusia, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti yang dilakukan oleh penyampai pesan ditukan kepada penerima pesan”³ Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan penertian dari seseorang kepada orang lain, baik verbal maupun non verbal melalui symbol-symbol ataupun isyarat-isyarat asalkan komunikasi itu dapat dipahami dan dimengerti oleh kedua belah pihak. Dalam keadaan seperti inilah baru dapat dikatakan komunikasi telah berhasil baik (komunikatif). Jadi, komunikasi adalah pernyataan manusia, sedangkan pernyataan tersebut dapat dilakukan dengan kata- kata tertulis ataupun lisan, disamping itu dapat dilakukan juga dengan isyarat- isyarat atau simbol- simbol.

2. Tujuan Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang selalu berinteraksi dengan masyarakat. Interaksi ini kepada masyarakat, agar apa yang kita sampaikan atau kita minta dapat dimengerti, sehingga komunikasi yang kita laksanakan dapat tercapai. Menurut H.A.W. Widjaya pada umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain :

- 1) Supaya yang kita sampaikan dapat dimengerti, sehingga komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan

³ B. Aubrey Fisher, *Teori-teori Komunikasi*, (Bandung: Remaja Karya, 1986), h. 10

sebaikbaiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengikuti apa yang kita maksudkan.

- 2) Memahami orang lain, kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan mereka.
- 3) Supaya gagasan dapat diterima orang lain, kita harus berusaha agar gagasan kitadapat diterima orang lain dengan pendekatan yang persuasive bukan memaksakan kehendak.
- 4) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.
- 5) Menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam- macam, berupa kegiatan.

Kegiatan yang dimaksudkan disini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting yang harus diingat adalah bagaimana cara yang baik untuk melakukannya. Jadi secara singkat dapat kita katakan bahwa komunikasi itu bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Setiap kali kita bermaksud mengadakan komunikasi maka kita perlu meneliti apa yang menjadi tujuan kita. Selain dari pada itu, komunikasi juga menyertakan bahasa. Bahasa merupakan alat komunikasi yang mengandung beberapa sifat yakni, sistematis, manusuka, ujar, manusiawi dan komunikatif.⁴

Selain dari pada itu, bahwa tujuan komunikasi juga membentuk sikap. Karena sikap mengacu pada kecenderungan untuk membuat pilihan atau keputusan untuk bertindak di bawah kondisi tertentu.⁵

⁴ Puji Santosa, *Materi dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Universitas Terbuka, 2007). h. 1.2

⁵ Asep Herry Hernawan, *Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran*, (Jakarta, UT, 2007), h. 10 dan 22

3. Unsur-unsur dan Jenis-jenis Komunikasi

Di dalam komunikasi terdapat unsur-unsur sebagai berikut :

- a. *Komunikator*; yaitu orang yang menyampaikan pesan
- b. *Pesan*; yaitu isi pesan berupa kata-kata, simbol, lambang yang disampaikan
- c. *Komunikan*; yaitu orang yang diajak berkomunikasi
- d. *Media*; yaitu alat bantu dalam penyampaian pesan, seperti telepon, surat kabar, televisi, dan lain-lain⁶

Menurut H.A.W. Widjaya jenis- jenis komunikasi dapat dikelompokkan menjadi empat macam, yaitu:

- a. Komunikasi tertulis adalah komunikasi yang disampaikan secara tertulis. Keuntungan komunikasi tertulis antara lain adalah bahwa komunikasi itu dapat dipersiapkan terlebih dahulu dengan baik, dapat dibaca berulang- ulang, menurut prosedur tertentu, mengurangi biaya.
- b. Komunikasi lisan, adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula melalui telepon.
- c. Komunikasi non verbal, adalah komunikasi dengan menggunakan mimik, pantomime dan bahasa isyarat.
- d. Komunikasi satu arah, adalah komunikasi yang bersifat koresif dapat berbentuk perintah, intruksi dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi- sanksi.

⁶ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung, Rosdakarya, 2003), h.6

- e. Komunikasi dua arah atau lebih bersifat informative dan persuasive dan memerlukan hasil (*feedback*)

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi

Di dalam komunikasi, terdapat faktor pendukung, diantaranya:

- a. Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, yaitu pengalihan makna pesan yang pertama ke penerima selanjutnya.
- b. Adanya *Feedback* langsung. Hal ini akan dapat mempermudah proses komunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang
- c. Evaluasi pesan. Pada tahap ini seorang penerima dan pengirim pesan akan bersama-sama mengevaluasi dari hasil percakapan yang dilangsungkan. Oleh karena itu, jika evaluasi ini terjalin dengan sinkron maka akan menimbulkan kesamaan pemahaman dalam mengartikan pesan.
- d. Media pengantar; yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media, komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televise, telepon dan lain-lain⁷

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menimbulkan gangguan komunikasi sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Pada

⁷ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung, Rosdakarya, 2003), h. 18

dasarnya, hambatan itu dapat terjadi karena adanya distorsi, yaitu pergeseran makna pesan yang dimunculkan oleh si penerima pesan. Menurut *Onong Uchyana*, ada dua jenis hambatan komunikasi, diantaranya adalah:

- a. *Hambatan Sosiologis*; yaitu hambatan yang dapat mempengaruhi iklim sosial. Menurut salah seorang sosiolog Jerman, Ferdinand Tonnies, kehidupan manusia diklasifikasikan dalam dua jenis pergaulan yaitu *Gemeinschaft* dan *Gesellschaft*. *Gemeinschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat pribadi sedangkan *Gesellschaft* adalah cara pergaulan yang dinamis, rasional, dan bukan pribadi. Seperti pada pergaulan di kantor atau dalam organisasi.
- b. *Hambatan Psikologis*; faktor psikologi sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini disebabkan si komunikator sebelum melancarkan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikasi. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikasi sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri hati dan kondisi psikologis lainnya. Dalam praktek berkomunikasi, kita akan mengalami berbagai macam hambatan-hambatan sehingga tujuan atau pesan dari maksud informasi yang di komunikasikan itu tidak dapat diterima dengan baik oleh orang yang menerima informasi tersebut.

Adapun hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam suatu komunikasi antara lain:

- a. Berkomunikasi sesuai dengan bahasa para pendengarnya Seseorang yang hanya lulusan SD tentunya akan sulit mengerti pembicaraan seorang sarjana psikologi yang berbicara menggunakan bahasa-bahasa psikologinya. Seperti perkembangan berbagai aspek pada anak usia SD (perkembangan fisik/jasmani)⁸, tentu berbeda dengan anak usia SMP.
- b. Gangguan
Gangguan ini dapat berupa suara yang bising pada saat komunikasi berlangsung.
- c. Pengaruh Emosi
Pada saat marah seseorang akan kesulitan menerima informasi.
- d. Mengerti keinginan arah pembicaraan para pendengarnya.
Sekelompok remaja SMA tentunya wajar jika tidak tertarik pada pembicaraan mengenai permasalahan bagaimana merawat dan mendidik balita yang disampaikan seorang ibu rumah tangga.
- e. Mengerti kelas sosial para pendengarnya.
Sekelompok petani didesa tentunya tidak mengerti dan tidak tertarik pada pembicaraan seorang pialang mengenai perdagangan saham.

⁸ Mulyani Sumantri, *Perkembangan Peserta Didik*, (Jakarta, UT, 2007). h. 43

- f. Memahami latar belakang serta nilai-nilai yang dipegang teguh para pendengarnya.

Seorang ahli presentasi pun akan sangat kesulitan menembus dan merubah "kekebalan" (kekeras-kepalaan) pendapat seorang individu apalagi kelompok masyarakat yang mengkonsumsi makanan pokok nasi menjadi gandum, kentang atau lainnya walaupun didukung "bukti-bukti dan alasan yang kuat dan benar".

Menurut Abuddin Nata, faktor suara merupakan faktor utama yang dapat mendukung terjadinya komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar, oleh karena itu setiap calon guru harus tes suaranya.⁹ Oleh karena itu kita harus mengetahui apa yang akan kita komunikasikan dan dengan siapa kita berkomunikasi tersebut sehingga tujuan dari komunikasi tersebut dapat tercapai dan tidak mengalami *miss communication* yang menyebabkan orang salah mengambil kesimpulan tentang apa yang kita komunikasikan. Menurut Asosianisme, gagasan atau isi jiwa terbentuk karena adanya pertautan unsure-unsur yang berupa tanggapan atau kesan dari pengamatan.¹⁰

5. Komunikasi antara Kepala Sekolah dengan Guru

Agar dapat berkomunikasi dengan baik, kepala sekolah perlu memiliki kemampuan berbahasa yang baik, ia perlu memiliki kekayaan bahasa dan kosakata yang cukup banyak sebab dengan menggunakan kata-

⁹ Abiddin Nata, MA. *Perspektif Islam tentang Strategi Pembelajaran*. (Jakarta: Kencana. 2010), h. 288

¹⁰ Din Wahyuddin, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta, UT, 2007), h. 5

kata tertentu saja guru belum dapat memahami maknanya, mereka membutuhkan kata- kata atau istilah lain. Kepala sekolah perlu menguasai struktur kalimat dan ejaan yang benar. Selain kemampuan berbahasa hal yang juga penting dalam interaksi pendidikan.

Peranan penting kepala sekolah sebagai pimpinan di lingkungan sekolahan menjadikan ia harus tampil komunikatif dan mampu mengatur gaya bahasa dalam setiap berkomunikasi dengan bawahannya, baik guru ataupun pegawai sekolah. Komunikasi yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam aktivitasnya sebagai pimpinan di lingkungan sekolah memiliki aspek penting dalam rangka meningkatkan kredibilitas pegawai, guru dan suasana atau kondisi kegiatan belajar mengajar.

Dilihat dari jenis komunikasi yang terdapat di setiap hampir kepala sekolah lakukan, ada bentuk komunikasi organisasi yang menjadi dasar pengkarakteran seorang pimpinan di sekolah, yaitu komunikasi satu arah. Artinya, dalam aktivitas komunikasi ini seorang komunikator mengirim pesan kepada komunikator dengan tidak mementingkan timbal balik itu terjadi. Seperti, seorang kepala sekolah mengeluarkan Surat Edaran tentang kebijakan-kebijakan sekolah. Dalam konteks Kepala Sekolah sebagai pemimpin perlu diawali oleh prinsip “Bagaimana menyatukan komponen sekolah?”. Prinsip kedua, “Bagaimana memfungsikan?”, prinsip ketiga, “Bagaimana menggerakkan?”. Menyatukan komponen Sekolah bukan hal yang mudah dilakukan, memerlukan teknik tertentu. Sebab setiap orang berbeda pola pikir dan karakter. Jangankan puluhan dan ratusan orang,

belasan orang saja cukup bervariasi pola pikir dan cara pandang. Dalam menghadapi kenyataan seperti inilah diperlukan kearifan dan kejelian kepala sekolah untuk menyatukan siswa dengan guru, guru dengan guru, guru dengan staf tatausaha, dan antara siswa itu sendiri. Harus dipahami, sekolah adalah sebuah kampung yang dihuni oleh tiga komponen masyarakat yaitu guru, tata usaha dan siswa. Sumber kemajuan sekolah ada pada tiga komponen tersebut. Bagi kepala sekolah, profesional menjadikan mereka sebagai subyek dan obyek. Inilah hakikat dari sebuah pertanyaan “Bagaimana memfungsikan mereka?“. Apabila kepala sekolah, guru, tata usaha memandang siswa hanya sebagai obyek, berarti bagian dari komponen sekolah tidak difungsikan. Demikian juga terhadap guru dan tata usaha.

Tata usaha dan guru bukan saja subyek, tetapi bagi kepala sekolah dipandang juga sebagai obyek. Artinya, mereka difungsikan menurut takaran masing-masing melalui pembekalan kemampuan dan pengetahuan. Langkah awal memfungsikan staf, memahami potensi yang dimiliki. Menempatkan staf bukan semau kepala sekolah, perlu memperhatikan karakteristik setiap orang yang didukung latar belakang pendidikan. Apabila setiap person sudah difungsikan dan memfungsikan diri tidak ada pekerjaan yang tertunda. Maka, dengan demikian dibutuhkan adanya strategi. Karena strategi merupakan tahap-tahap kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan inovasi pendidikan.¹¹ Selain itu juga,

¹¹ Suprayekti, *Pembaharuan Pembelajaran*, (Jakarta, UT, 2007). h. 2.15

Lorange menjelaskan bahwa ada empat jenis pokok program strategic yang dapat digunakan untuk mencapai arah, yaitu: penerimaan yang ada, penerimaan yang baru, perbaikan efisiensi, program dukungan.¹²

Bagaimana menggerakkan komponen yang ada di sekolah merupakan bagian dari pola kepemimpinan yang dimiliki kepala sekolah. Rumus apapun yang dipergunakan bila komponen sekolah belum disatukan, pasti mendapat hambatan. Benar tidak ada usaha yang tidak memiliki hambatan dan yang namanya kehidupan pasti ada gangguan dan ganjalan. Kepala sekolah profesional, hambatan, cobaan dalam menghadapi sejumlah persoalan dijadikan sebagai acuan untuk memajukan sekolah yang dipimpinnya. Seorang pemimpin jangan hanya berteman dengan “mengapa“, tetapi juga dengan “bagaimana“. Kalau sudah mengetahui guru malas atau tidak mampu mengajar, bukan lagi kenapa, tetapi harus bagaimana?. Sebab itu percikan api kegagalan kepala sekolah dalam memimpin. Idealnya, permasalahan yang dijumpai perlu upaya melalui trik-trik khusus.

Antara profesionalisme tugas dan keberhasilan adalah dua sisi yang saling mendukung. Seorang Kepala sekolah profesional jarang mengalami kegagalan, kalau manajemennya dikerjakan secara profesional. Sebaliknya, apapun profesional Kepala sekolah, tanpa didukung oleh staf yang profesional dan penuh tanggung jawab pasti mengalami hambatan. Sekolah dikatakan berhasil bukan hanya sekolah yang bersangkutan

¹² R. Edward Freeman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta, Binaman Pressindo, 2001), h. 145

mengaet sejumlah prestasi. KBM lancar, guru disiplin, staf tata usaha disiplin. Lingkungan sekolah dirawat dan ditata dengan baik.

Proses komunikasi dapat dijelaskan melalui pemahaman unsur-unsur komunikasi yang meliputi pihak yang mengawali komunikasi, pesan yang dikomunikasikan, saluran yang digunakan untuk berkomunikasi dan gangguan saat terjadi komunikasi, situasi ketika komunikasi dilakukan, pihak yang menerima pesan, umpan dan dampak pada pengirim pesan.

Pengirim atau sender merupakan pihak yang mengawali proses komunikasi. Sebelum pesan dikirimkan, pengirim harus mengemas ide atau pesan tersebut sehingga dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima, Proses pengemasan ide ini disebut dengan encoding. Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa syarat utama komunikasi yang efektif adalah karakter dan integritas pribadi yang menyampaikan pesan tersebut.

Menurut Covey, untuk membangun komunikasi yang efektif diperlukan lima dasar penting yaitu usaha untuk benar-benar mengerti orang lain, kemampuan untuk memenuhi komitmen, kemampuan untuk menjelaskan harapan, kemauan untuk meminta maaf secara tulus jika melakukan kesalahan, dan kemampuan memperlihatkan integritas. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, seorang komunikator harus mampu mengidentifikasi sasaran yang menjadi penerima pesan, menentukan tujuan komunikasi, merancang pesan, memilih media, memilih sumber pesan, dan mengumpulkan umpan balik.

B. Pola Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi

1. Pengertian Pola Komunikasi

Menurut Poerwadarminta, dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan pola adalah gambar yang dipakai untuk contoh.¹³ Pola adalah suatu bentuk struktur yang tetap.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung melalui lisan maupun tak langsung melalui media.¹⁴

Komunikasi pada dasarnya adalah bentuk interaksi antar individu dalam kelompok maupun organisasi. Pada praktiknya, bentuk komunikasi yang dilakukan ternyata memiliki pola tersendiri, sehingga memiliki semacam jejaring komunikasi. Jejaring komunikasi pada dasarnya merupakan pola bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berkomunikasi.¹⁵

Maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia. Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan

¹³ Poerwadarminta W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai. Pustaka, 1976), h..763

¹⁴ Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi. Komunikologis*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002), h.5

¹⁵ Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Kencana, 2005), h. 300.

tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi¹⁶

Pola komunikasi yang umumnya dilakukan dalam sebuah organisasi yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi di kelompok kerja dalam berbagai bentuk jejaring komunikasi, dan pola komunikasi dalam struktur organisasi.

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Manusia tidak bisa hidup sendirian, ia mengembangkan hubungan dengan orang lain. Pada saat mengadakan hubungan (relationship) itu, terjadilah proses pengolahan pesan secara timbal-balik. Proses ini dikenal sebagai komunikasi interpersonal.

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis. Artinya, arus balik terjadi langsung. Komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikan mengetahui tanggapan komunikator saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberi kesempatan komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

¹⁶ Mulyana, Deddy. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya. 2006), h. 174

Menurut Cangara, komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.¹⁷ Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal menurut Enjang adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.¹⁸ Selain itu, Peter, dkk. dalam bukunya *Interpersonal Communication* mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai berikut: komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang memiliki karakteristik yaitu komunikasi terjadi dari satu orang ke orang lain, komunikasi berlangsung secara tatap muka dan isi dari komunikasi itu merefleksikan karakter pribadi dari tiap individu itu sebaik hubungan dan peran sosial mereka.¹⁹

Komunikasi interpersonal adalah terjalinnya hubungan verbal antara tiap-tiap individu baik satu individu dengan individu yang lain atau satu individu dengan kelompok individu lain dalam suatu lingkungan organisasi yang mengarah kepada harapan dan keberhasilan organisasi tersebut. Menurut Devito yang mengungkapkan komunikasi interpersonal adalah: “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang

¹⁷ Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta : Rajawali Pers.2010), h. 32

¹⁸ . Enjang dan Aliyudin, *Dasar –Dasar Ilmu Dakwah*. (Bandung : Widya Padjadjaran, 2009). h. 68

¹⁹ Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. *Perilaku konsumen dan strategi pemasarann*. Terjemahan. (Jakarta: Erlangga. 2002), h. 20

atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik langsung”.²⁰

Selanjutnya, Tan dalam Liliweri, secara singkat mengatakan bahwa: ‘Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih’.²¹ Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa komunikasi ini dapat berjalan dalam dua arah walaupun tidak mengindikasikan adanya makna tertentu atau tujuan tertentu dari hasil komunikasinya.

Bernard Berelson dan Gary A. Stainer dalam Arni, yang hampir sama dengan pendapat Devito, namun lebih menekankan kepada sikap, perilaku dan obyek, yang menyatakan bahwa: Komunikasi merupakan transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figure, grafik, dan sebagainya. Tidakan atau prosestransmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.²²

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi. Komunikasi interpersonal ini bisa dilakukan antar individu dalam satu bagian, antar

²⁰ A Devito, Joseph. *Komunikasi Antarmanusia*. (Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group. 2011), h. 4

²¹ Liliweri, A. *Komunikai Antar pribadi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti , 1991), h. 12

²² Arni, Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h, 158-159.

bagian dalam organisasi, antar bawahan, antar pimpinan, maupun antara pimpinan dan bawahan.

Menurut Richard West & Lynn H. Turner, komunikasi interpersonal ialah: *“we define interpersonal communication as the process of message transaction between people to create a sustain share meaning. there are critical components embeded in this definition: process, message exchange, and shared meaning”*.²³ Kami mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran pesan antar orang untuk menciptakan berbagai makna yang tetap. Terdapat komponen penting melekat pada definisi ini: proses, pertukaran pesan, dan makna bersama.

Sedangkan Thoha mendefinisikan, komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera.²⁴ Senada yang dikatakan Thoha dalam Muhammad mengatakan komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.²⁵

Adapun beberapa tujuan komunikasi interpersonal seperti yang dikemukakan Muhammad sebagai berikut: 1) Menemukan diri sendiri, 2)

²³ Richard West, Lynn H. Turner. *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba. Humanika, 2009), h..10

²⁴ Miftah, Thoha. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2007)

²⁵ *Ibid.*, h. 159

Menemukan dunia luar, 3) Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, 4) Berubah sikap dan tingkah laku, 5) Untuk bermain dan kesenangan, dan 6) Untuk Membantu. Sedangkan fungsi dari komunikasi interpersonal adalah: 1) Menumbuhkan informasi, 2) Membangun satu konteks pemahaman, 3) Membentuk identitas, dan 4) Memenuhi kebutuhan antarpribadi.²⁶

Keberhasilan suatu komunikasi interpersonal di sekolah sangat ditentukan oleh cara penyampaian dalam proses komunikasi yang digunakan, guru dan kepala sekolah harus dapat menggunakan pola komunikasi yang sesuai dengan situasi dan tataran komunikasi interpersonal yang dihadapi. Dilain pihak, kesempatan guru – guru untuk mengemukakan usul dan gagasan tentu semakin memperkaya pemikiran baru bagi sekolah itu sendiri.

Dari hasil deskripsi konsep yang telah dikemukakan oleh para ahli maka dapat disintesis bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memerlukan umpan balik serta berpengaruh pada keberlangsungan hubungan antar individu.

b. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Kata efektivitas merupakan sebuah kata yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan dalam manajemen. Dalam memaknai efektivitas setiap orang memberi arti berbeda, sesuai dengan

²⁶*Ibid.*, h. 165

sudut pandang dan kepentingan masing-masing. Hal tersebut diakui oleh Chung dan Maginson (1981), “*Efektivenes means different to different people*”.²⁷

Efektivitas berasal dari kata efektif yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti: “1. ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); 2. manjur atau mujarab (tt obat); 3. dapat membawa hasil, berhasil guna (tt usaha, tindakan); 4. mulai berlaku (tt undang-undang, peraturan).”²⁸ T. Hani Handoko berpendapat bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.²⁹ Sedangkan menurut Uhar Suharsaputra efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran/tujuan telah dicapai.³⁰ Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah alat ukur untuk menunjukkan sejauh mana keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dengan membandingkannya pada ketentuan yang diharapkan atau suatu tujuan yang ditetapkan.

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam berorganisasi dan komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan insani diantara anggota organisasi. Membangun komunikasi interpersonal yang efektif akan

²⁷ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 82

²⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Ed. 3, Cet. 3, h. 284

²⁹ T. Hani Handoko, *op.cit.*, h. 7

³⁰ Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), Cet. 1, h. 61

membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu lembaga pendidikan karena semakin baik komunikasi yang ditumbuhkan di antara seluruh anggota, makin baik pula kemungkinan kerjasama antara mereka. Dalam proses manajemen, komunikasi yang efektif sangat penting bagi para manajer. Paling tidak terdapat dua alasan yang dikemukakan M. Sobry Sutikno dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pendidikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dicapai;
- 2) Komunikasi adalah kegiatan dimana para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.³¹

Banyak para ahli yang menjelaskan efektivitas komunikasi interpersonal, diantaranya yaitu Suranto Aw yang berpendapat bahwa keefektifan komunikasi interpersonal dapat dibangun melalui lima hukum komunikasi efektif (*The 5 Inevitable Laws Of Effective Communication*). Lima hukum tersebut meliputi: Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble.³² Kelima hukum komunikasi efektif ini biasa disingkat menjadi sebuah kata yaitu "REACH". Wildan Zulkarnain menjelaskan lima hukum komunikasi tersebut dikembangkan menjadi sebuah kata REACH mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri. Secara harfiah berarti menjangkau, mencapai, merengkuh, atau meraih. Sebab prinsip

³¹ M. Sobry Sutikno, op. cit., h. 141

³² Suranto Aw, Komunikasi Interpersonal, h. 80

komunikasi adalah upaya meraih perhatian, minat, kepedulian, tanggapan, dan respon positif dari orang lain.³³ Adapun penjelasan dari kelima hukum komunikasi efektif di atas adalah sebagai berikut:

1) *Respect* (hormat)

Manusia pada dasarnya ingin dihargai dan dianggap penting keberadaannya, oleh karena itu hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif adalah respect yaitu sikap menghormati dan menghargai setiap individu yang menjadi partner dalam berkomunikasi. Jika kita membangun komunikasi dengan saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang dapat meningkatkan kualitas hubungan antarmanusia.

2) *Empathy* (empati)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Namun, pada umumnya dalam mengembangkan komunikasi yang efektif sebaiknya tidak hanya sekedar mendengarkan sebatas isi, tetapi berusaha untuk mendengarkan secara empatik dan aktif agar tujuan yang diharapkan dalam melakukan komunikasi tersebut dapat tercapai. Menurut Agus

³³ Wildan Zulkarnain, *Dinamika Kelompok: Latihan Kepemimpinan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Cet. 1, h. 68

M. Hardjana terdapat beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar kita bisa mendengarkan secara efektif, yaitu:

- a) Bermotivasi (being motivated) yang berarti mempunyai dorongan dari dalam diri untuk mau mendengarkan dan berusaha mendengarkan dengan baik.
- b) Mengadakan kontak mata (making eye contact), dengan memfokuskan pandangan terhadap orang yang menjadi lawan bicara kita maka akan membantu untuk memusatkan perhatian, mengurangi kemungkinan terganggu oleh hal-hal di sekitar kita dan mendorong pembicara tetap berminat untuk berbicara
- c) Menunjukkan minat (showing interest) yaitu kita harus menunjukkan ketertarikan kita terhadap perkataan yang disampaikan orang lawan dalam berkomunikasi, perasaan-perasaan yang menyertai dan kebutuhan-kebutuhan yang terkandung dalam pembicaraan yang mungkin diungkapkan melalui bahasa nonverbal seperti raut wajah, gerak mata dan jarak duduk.
- d) Menghindari tindakan-tindakan yang mengganggu (distracting action) seperti berkali-kali melihat jam, memainkan benda-benda disekitar kita yang dapat membuat pembicara merasa kita tidak tertarik pada isi pembicaraan serta kurang menaruh perhatian pada apa yang disampaikan.

- e) Tidak memotong pembicaraan (*interrupting*)
- f) Bersikap wajar (*being natural*) yaitu sikap yang tidak berlebihan dalam upaya menunjukkan kemauan dan minat kita ketika mendengarkan pembicaraan.³⁴

Dalam berkomunikasi rasa empati akan membantu seorang komunikator untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang memudahkan komunikasi dalam penerimaan pesan.

3) *Audible* (dapat didengar atau dipahami)

Makna dari *audible* antara lain dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Ini menunjukkan bahwa *audible* merupakan kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan dengan menggunakan berbagai cara baik secara langsung maupun melalui media serta sikap komunikator dapat diterima oleh komunikan.

4) *Clarity* (kejelasan) Untuk menciptakan komunikasi interpersonal efektif tentu dibutuhkan kejelasan pesan yang akan diberikan kepada orang lain. Kejelasan pesan sangat penting agar tidak terjadi salah tafsir. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Mengembangkan sikap keterbukaan dalam penyampaian pesan dapat menimbulkan rasa percaya dari penerima pesan.

5) *Humble* (rendah hati) Sikap *humble* atau rendah hati merupakan unsur yang sangat terkait dengan hukum pertama. Menghargai dan

³⁴ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, (Yogyakarta: KANISIUS, 2003), h. 99-101

menghormati orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang dimiliki manusia. Sikap humble biasanya tercermin dari sikap seseorang yang tidak meremehkan orang lain, lemah lembut, tidak angkuh, berani mengakui kesalahan dan mau memaafkan orang lain.

Sedangkan menurut Miftah Thoha yang mengutip pendapat Joseph A. Devito, suatu komunikasi antarpribadi bisa efektif dapat dikenal dengan lima hal berikut ini, yaitu:

- 1) Keterbukaan (*Openess*)
- 2) Empati (*Empathy*)
- 3) Dukungan (*Supportiveness*)
- 4) Kepositifan (*Positiveness*)
- 5) Kesamaan (*Equality*)³⁵

Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap keterbukaan merupakan kesediaan seseorang untuk terbuka, rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya dan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran tidak berbohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Contohnya apabila seorang Kepala Sekolah mau membuka diri kepada setiap anggota yang diajak berkomunikasi maka guru atau anggota sekolah lainnya akan merasa aman yang akhirnya setiap individu akan turut membuka diri.

³⁵ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), Ed. 1, h. 191

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain. Apabila rasa empati tumbuh dalam proses komunikasi interpersonal maka suasana hubungan komunikasi akan dapat berkembang dan tumbuh sikap saling pengertian dan penerimaan sehingga rasa empati ini akan menjadi filter agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain serta meningkatkan kemampuan seseorang untuk dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan orang lain.

Dukungan, dengan dukungan ini akan tercipta komunikasi interpersonal yang efektif. Dalam komunikasi antarpribadi diperlukan sikap memberi dukungan dari pihak komunikator agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. Dukungan merupakan pemberian dorongan atau pengobaran semangat kepada orang lain dalam suasana hubungan komunikasi melalui perilaku yang menimbulkan perilaku suportif seperti orientasi masalah yaitu mengajak untuk bekerjasama mencari pemecahan masalah, secara bersama-sama menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya. Hal ini dapat dilakukan kepala sekolah salah satunya melalui pengadaan jadwal pertemuan dengan guru. Kepositifan ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya dan orang lain sehingga dapat mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan menciptakan suatu interaksi yang efektif. Suranto Aw menyebutkan sikap positif

dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan.³⁶

Kesamaan merupakan perasaan sama dengan orang lain. Menurut Rahmat yang dikutip oleh Dasrun Hidayat berpendapat bahwa kesamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual kekayaan atau kecantikan.³⁷ Jadi bagi kepala sekolah dalam menciptakan sebuah komunikasi interpersonal yang efektif harus mampu bersikap sama tidak mempertegas suatu perbedaan sehingga terkesan menggurui, tetapi mengupayakan berbincang pada tingkat yang sama dengan lawan bicaranya. Dengan demikian dapat dikemukakan indikator kesetaraan yang dikutip dari Suranto Aw meliputi:

- 1) Menempatkan diri setara dengan orang lain
- 2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- 3) Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- 4) Tidak memaksakan kehendak
- 5) Komunikasi dua arah f. Saling memerlukan g. Suasana komunikasi: akrab dan nyaman³⁸

Dari penjelasan di atas pada dasarnya kedua pendapat yang dituturkan memiliki beberapa kesamaan mengenai sikap dan perilaku

³⁶ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 83-84

³⁷ Dasrun Hidayat, *op. cit.*, h. 49

³⁸ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 84

dalam mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sehingga dari ke dua pendapat tersebut penulis menyimpulkan bahwa untuk membangun dan mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif antara kepala sekolah dengan para guru dapat dilakukan dengan bertingkah laku sebagai berikut:

- 1) Menciptakan sikap keterbukaan (clarity) dalam segala hal terkait kegiatan organisasi baik kepala sekolah kepada guru maupun sebaliknya;
- 2) Menumbuhkan rasa empati terhadap bawahan karena di satu sisi manusia sebagai makhluk hidup pasti membutuhkan empati dari orang-orang disekitarnya;
- 3) Kepala sekolah memberikan dukungan penuh terhadap anggota agar ikut berpartisipasi aktif melalui komunikasi dalam seluruh kegiatan organisasi;
- 4) Menjalin hubungan yang harmonis melalui sikap positif (respect) yang ditampilkan kepada bawahan;
- 5) Menjunjung tinggi kesamaan dengan tidak membedakan dirinya sebagai orang yang memiliki jabatan tinggi dengan bawahannya dalam organisasi, tidak pula membeda-bedakan setiap anggotanya;
- 6) Berusaha menjadi orang yang komunikatif (audible); dan
- 7) Bersikap rendah hati (humble).

Selain kaidah dalam mengembangkan komunikasi yang efektif di atas, dalam buku Manajemen Pendidikan karangan M. Subry

Sutikno terdapat beberapa prinsip yang perlu dilakukan agar komunikasi yang dilakukan bisa berjalan efektif yaitu diantaranya:

- 1) Berpikir dan berbicara dengan jelas;
- 2) Ada suatu hal untuk disampaikan;
- 3) Ada tujuan yang jelas;
- 4) Penguasaan terhadap masalah;
- 5) Pemahaman proses komunikasi dan penerapannya dengan konsisten
- 6) Mendapatkan empati dari komunikan;
- 7) Selalu menjaga kontak mata, suara yang tidak terlalu keras atau lemah serta menghindari ucapan pengganggu.³⁹

Selanjutnya pendapat lainnya yang berkaitan dengan efektifitas komunikasi yaitu mengenai teknik seseorang dalam berkomunikasi. Teknik merupakan cara yang dianggap tepat untuk mengerjakan sesuatu dan secara singkat teknik komunikasi ini adalah kecakapan seseorang dalam berkomunikasi secara efektif. Teknik komunikasi efektif meliputi teknik kepercayaan (*credibility technique*), teknik perhubungan (*context technique*), teknik kepuasan (*content technique*), teknik kejelasan (*clarity technique*), teknik kesinambungan dan konsistensi (*continuity dan consistency technique*), teknik persesuaian (*concord technique*), dan teknik penggunaan saluran yang tepat (*channels of distribution technique*).⁴⁰ Adapun penjelasan teknik komunikasi efektif tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Teknik Kepercayaan (*credibility technique*) yaitu antara komunikator dan komunikan harus dapat saling percaya, karena

³⁹ M. Sobry Sutikno, op. cit.,h. 142

⁴⁰ Wildan Zulkarnain, op. cit., h. 77-7

dengan tidak adanya kepercayaan dari keduanya akan menghambat komunikasi.

- 2) Teknik Perhubungan (context technique) yaitu informasi yang disampaikan harus saling berhubungan, maksudnya antara informasi yang telah disampaikan tidak boleh bertentangan dengan informasi yang akan disampaikan.
- 3) Teknik Kepuasan (content technique) yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan harus dapat memberikan kepuasan pada kedua belah pihak. Oleh karenanya, agar tercipta kepuasan dalam kegiatan berkomunikasi maka komunikasi yang dilakukan hendaknya berlangsung secara dua arah yang mengakibatkan terjadinya timbal balik dalam komunikasi.
- 4) Teknik Kejelasan (clarity technique), bahwa dalam melakukan kegiatan komunikasi, informasi yang disampaikan harus jelas baik kejelasan isi pesan, kejelasan tujuan dari komunikasi yang dilakukan, serta kejelasan dalam penggunaan bahasa yang digunakan.
- 5) Teknik Kesenambungan dan Konsistensi (continuity dan consistency technique) yaitu kegiatan komunikasi dilakukan secara terus menerus dan diusahakan agar tetap dapat menjaga konsistensi informasi yang disampaikan, maksudnya komunikator mengupayakan pemberian informasi yang baru tidak bertentangan dengan informasi yang disampaikan terdahulu.

- 6) Teknik Persesuaian (concord technique) merupakan teknik dimana seorang komunikator ketika menyampaikan suatu pesan harus menyesuaikan diri dengan kemampuan dan pengetahuan komunikan. Sebaiknya komunikator menggunakan bahasa yang yang mudah dimengerti, pengiriman pesan juga disesuaikan dengan situasi dan kondisi komunikan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik.
- 7) Teknik Penggunaan Saluran yang Tepat (channels of distribution technique), untuk mencapai keefektifan dalam kegiatan komunikasi teknik penentuan saluran dalam menyampaikan pesan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan juga. Saluran komunikasi yang dipilih harus disesuaikan dengan jenis dan sifat informasi yang akan disampaikan serta melalui saluran yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh komunikan.

Penjelasan teknik komunikasi efektif di atas menggambarkan bagaimana cara-cara yang dapat dilakukan seorang komunikator dengan lebih rinci untuk dapat menciptakan suatu kegiatan komunikasi yang efektif, dan teknik komunikasi ini dapat digunakan sebagai penunjang kaidah komunikasi efektif yang dipaparkan oleh Suranto AW dan Miftah Thoha sehingga dapat terlaksana dengan baik.

Komunikasi yang efektif menjadi keinginan semua orang, akan tetapi untuk menciptakan suatu komunikasi efektif merupakan hal

yang tidak mudah. Selain teknik komunikasi efektif yang dijelaskan sebelumnya, Suranto AW juga menyebutkan ada beberapa faktor yang perlu diketahui yang dapat menentukan keberhasilan komunikasi apabila dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan. Hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

- 1) Faktor keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut komunikator
 - a) Kredibilitas ialah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan.
 - b) Daya tarik ialah daya tarik fisik dan non fisik.
 - c) Kemampuan intelektual ialah tingkat kecakapan, kecerdasan, dan keahlian seorang komunikator.
 - d) Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku.
 - e) Keterpercayaan
 - f) Kepekaan sosial
 - g) Kematangan tingkat emosional
 - h) Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan
 - i) Komunikator harus bersikap supel, ramah dan tegas
 - j) Komunikator harus dapat menyesuaikan diri dengan komunikan.

- 2) Faktor keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut komunikan
 - a) Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan oleh komunikator.
 - b) Komunikan yang mempunyai pengetahuan luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator.
 - c) Komunikan harus bersikap ramah, supel dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.
 - d) Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara.
 - e) Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.

- 3) Faktor keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut pesan
 - a) Pesan komunikasi perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
 - b) Lambang-lambang yang dipergunakan harus dapat dipahami oleh kedua belak pihak.
 - c) Pesan disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.
 - d) Tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan.⁴¹

⁴¹ Suranto AW, Komunikasi Sosial Budaya., h. 15-17

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat digunakan untuk memotivasi pegawai dalam suatu organisasi, seperti yang dikatakan Robbins berikut ini: Komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja mereka yang dibawah standar.⁴²

Menurut Kumar bahwa ciri-ciri komunikasi interpersonal yang efektif yaitu:

- 1) Keterbukaan (*openess*), yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal;
- 2) Empati (*empathy*), yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 3) Dukungan (*supportiveness*), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.
- 4) Rasa positif (*positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.⁴³ Sukses komunikasi interpersonal banyak tergantung pada kualitas pandangan dan perasaan diri, positif atau negative. Pandangan tentang diri yang positif, akan lahir pola perilaku komunikasi interpersonal yang positif pula.
- 5) Kesetaraan atau kesamaan (*equality*), yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai

⁴² Robbins, P. Stephen and Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 13th Edition, (New Jersey Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, 2011), h. 392

⁴³ Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: PT Grasindo. 2005), h.36

sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam persamaan tidak mempertegas perbedaan, artinya tidak menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama, yaitu mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pendapat dan keyakinan. Individu dikatakan memiliki perilaku komunikasi interpersonal yang efektif apabila ia mampu menerapkan ciri-ciri dari keefektifan komunikasi interpersonal tersebut diatas dalam proses komunikasinya. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif apabila individu-individu yang terlibat dalam proses komunikasi tidak memiliki dan menerapkan keterbukaan (*opennes*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportivenes*), rasa positif (*positivenes*) dan kesetaraan (*equality*).

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu kegiatan komunikasi tidak hanya terpaku pada diri komunikator sebagai pemberi informasi, akan tetapi kegiatan komunikasi yang baik memerlukan kecakapan dari komunikan sebagai orang yang hendaknya dapat memaknai pesan yang diterima dengan baik sehingga menghasilkan sebuah persepsi yang sama terhadap informasi yang disampaikan dan kejelasan dari sebuah isi pesan harus diperhatikan pula oleh komunikator. Berdasarkan dari berbagai penjelasan komunikasi yang efektif di atas kita dapat mengetahui bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dapat terlaksana dengan begitu banyak cara, dan apabila dibaca secara seksama seluruh

kutipan-kutipan pendapat di atas memiliki inti yang sama. Oleh karenanya, dalam pembahasan ini yang dimaksudkan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu suatu ketercapaian pelaksanaan kegiatan komunikasi interpersonal di dalam suatu organisasi sekolah melalui berbagai ketentuanketentuan yang ada. Dan untuk menentukan ketentuan-ketentuan sebagai alat ukur komunikasi interpersonal yang efektif penulis merujuk pada kaidahkaidah komunikasi efektif yang dikemukakan oleh Suranto AW dan Miftah Thoha dimana penulis telah menyimpulkan dari keduanya menjadi tujuh kaidah sebagai sikap dan perilaku yang dapat menumbuh kembangkan komunikasi interpersonal yang efektif diantara kepala sekolah dengan guru pada khususnya.

c. Jenis-Jenis Komunikasi

Terdapat dua bentuk komunikasi yang biasa dilakukan dalam komunikasi interpersonal ini.

1) Komunikasi Lisan

komunikasi lisan yaitu komunikasi yang terjadi dalam percakapan, tatap muka, diskusi kelompok, percakapan telepon dan dalam situasi-situasi lain ketika ucapan digunakan untuk mengekspresikan makna. Komunikasi lisan sangat lazim karena beberapa alasan yaitu komunikasi lisan memicu umpan balik dan pertukaran pemikiran secara langsung dalam bentuk pernyataan ekspresi muka, persetujuan verbal dan gerak tubuh. Tetapi

komunikasi lisan juga memiliki kelemahan, yakni komunikasi ini mungkin tidak akurat jika pembicara memilih kata-kata yang salah untuk menyatakan suatu makna atau melupakan detil-detil penting, jika proses komunikasi lisan mengalami gangguan, atau jika penerima melupakan sebagian dari pesan.⁴⁴

Komunikasi lisan dapat dilihat dari dua hal yakni, komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan isyarat atau bahasa tubuh. Fungsi bahasa yang mendasar adalah untuk menamai atau menjuluki orang, objek dan peristiwa. Menurut Larry L. Barker dalam Mulyana,, bahasa memiliki tiga fungsi yaitu:

- 1) Penamaan. Penamaan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
- 2) Interaksi. Fungsi ini menekankan berbagai gagasan dan emosi (dapat mengundang simpati, kemarahan, kebingungan dan lain-lain).
- 3) Transmisi informasi. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan dan diterima oleh individu. Tanpa bahasa, tidak mungkin adanya pertukaran informasi.⁴⁵

Menurut Mulyana, pesan non-verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter komunikasi non-verbal mencakup semua ransangan (kecuali ransangan

⁴⁴ A.Griffin, Emory. *A First Look at Communication Theory..*(Boston: McGraw-Hill. 2003), Fifth. Edition. h.108.

⁴⁵ Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. (Bandung : Remaja.Rosdakarya, 2010), h. 53

verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima; jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan; individu mengirim pesan non-verbal tanpa menyadari pesan tersebut bermakna bagi orang lain. Komunikasi non-verbal dapat terbentuk dari bahasa tubuh, intonasi, ekspresi wajah dan *physical distance* (jarak fisik) seperti jika lawan bicara berdiri dengan jarak yang dekat maka dapat diartikan bahwa ia tertarik dalam merespon perbincangan; jika berdiri dengan jarak yang cukup jauh mungkin itu sebuah tanda bahwa ia tidak tertarik dengan perbincangan yang sedang terjadi.

Fungsi komunikasi non-verbal:

- 1) Perilaku non-verbal dapat mengulangi perilaku verbal, misalnya dengan menganggukan kepala ketika individu berkata “Ya”.
- 2) Memperteguh, menekankan atau melengkapi perilaku verbal. Misalnya dengan melambaikan tangan seraya dengan mengucapkan “Selamat jalan”.
- 3) Perilaku non-verbal dapat menggantikan perilaku verbal. Misalnya menunjuk suatu barang tanpa mengatakan sepatah kata apapun.
- 4) Perilaku non-verbal dapat meregulasi perilaku verbal. Misalnya seorang karyawan yang sering melihat jam tangannya saat

mendekati jam pulang kantor, yang menunjukkan bahwa ia ingin segera pulang.

- 5) Perilaku non-verbal dapat membantah atau bertentangan dengan perilaku verbal. Misalnya seorang bos melihat jam tangannya dua sampai tiga kali, padahal tadi ia mengatakan bahwa ia mempunyai waktu untuk berbicara dengan karyawannya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung (tatap muka) dan terjadi timbal balik secara langsung pula baik secara verbal maupun non-verbal.

2) Komunikasi Tulisan

Komunikasi tulisan adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa sesuatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima.⁴⁶ Salah satu kelemahan dari komunikasi tulisan adalah komunikasi tulisan mencegah umpan balik dan pertukaran pikiran secara langsung. Biasanya lebih sulit dan lebih memakan waktu dibanding komunikasi lisan. Tentu saja komunikasi tulisan menawarkan sejumlah keunggulan yaitu komunikasi tulisan biasanya sangat akurat dan menyediakan catatan permanen mengenai komunikasi.

⁴⁶ Saefullah, *Op.cit.*, h. 300

Pengirim bisa meluangkan waktu untuk mengumpulkan dan mencerna informasi sebelum dikirimkan. Komunikasi tulisan cenderung disukai jika pesan melibatkan detil-detil penting.⁴⁷

3. Komunikasi di Kelompok Kerja dalam Bentuk Jejaring Komunikasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Bentuk struktur dari jaringan itupun juga akan berbeda-beda.⁴⁸ Menurut Griffin, terdapat berbagai pola komunikasi dalam kelompok kerja yang dapat diidentifikasi, di antaranya adalah :

- a. Pola roda (*wheel*), yaitu pola komunikasi yang menggambarkan dari satu sumber (nomor 1) untuk kemudian pesan disebarakan kepada yang lain dari sumber tersebut. Pola komunikasi seperti ini biasanya dilakukan oleh sebuah kelompok dimana pemimpin memiliki kontrol penuh terhadap seluruh anggota. Sumber informasi yang didapatkan hanya melalui pemimpin yang menjadi satu-satunya sumber informasi. Dalam pola roda semua komunikasi mengalir melalui satu individu sentral yang biasanya diungkapkan pemimpin kelompok.⁴⁹

⁴⁷ Griffin, *Op.cit.*,h. 108

⁴⁸ Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2009), h.102

⁴⁹ Griffin, *Op.cit.*,h. 109

- b. Pola huruf Y, sekalipun sumber informasi berasal dari satu sumber (nomor 1), tetapi dalam proses penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu harus melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarkan melalui dirinya (nomor 2, 4 dan 5) maupun melalui anggota yang lain (nomor 3 mendapatkan informasi dari nomor 2). Pola komunikasi yang dilakukan dalam sebuah kelompok dimana pemimpin melakukan delegasi atau pelimpahan wewenang atau kepercayaan kepada sebagian dari anggota kelompoknya. Memiliki tingkat sentralisasi lebih rendah yakni dua orang dekat dengan pusat.
- c. Pola bersambung (chain), yaitu pola yang menawarkan aliran informasi yang lebih seimbang antar anggota meski dua individu (yang berada di kedua ujung rantai) hanya berinteraksi dengan satu orang lain. Kelemahan ini teratasi dengan pola lingkaran.⁵⁰ Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi, namun setiap anggota hanya dapat menerima dan memberi informasi maksimum dengan dua orang saja, misalnya orang nomor 3 menerima dari nomor 2 dan memberikan kepada nomor 4. Dan nomor 1 sebagai pemimpin hanya memberikan kepada nomor 2 saja. biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola komunikasi

⁵⁰ Griffin, *Op.cit.*,h. 110

bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.⁵¹

- d. Pola lingkaran (*circle*), yaitu pola komunikasi yang dibangun seperti pola erkelanjutan namun lebih bersifat tertutup. Artinya pada akhirnya pemberi pesan akan mengevaluasi hasil-hasil dan implikasi dari pesan pertama yang ia kirimkan dari orang terakhir yang menerima pesan.⁵²
- e. Pola Menyeluruh (*all Channel*), yaitu seluruh anggota dan pemimpin memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pesan atau informasi sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan. Pola komunikasi seperti ini biasanya terjadi dalam moment-moment seperti rapat, diskusi, atau juga dalam sebuah kelompok yang bersifat partisipatif. Kelebihan dari pola ini adalah bahwa bias informasi akan terminimalkan karena setiap orang mendapatkan klarifikasi informasi dari seluruh anggota organisasi.⁵³ Pola ini yang paling terdesentralisasi memungkinkan terjadinya aliran informasi secara bebas diantara semua anggota kelompok. Semua orang dapat berpartisipasi secara adil. Pola komunikasi sangat bersifat situasional. Sebagai contoh untuk sebuah kelompok kerja yang sederhana dan beranggotakan sedikit orang, maka pola roda cukup efektif untuk digunakan. Adapun untuk kelompok anggota yang banyak, pola rantai atau pola lingkaran lebih cocok. Demikian pula untuk situasi

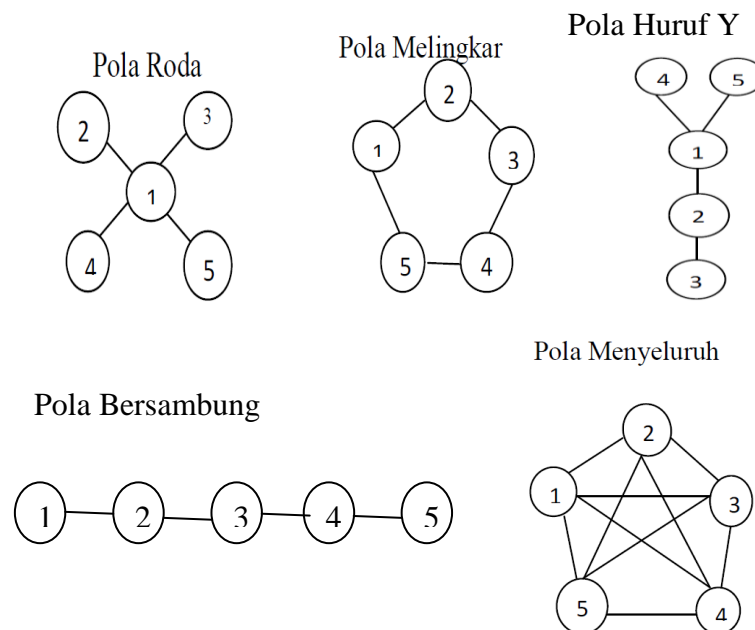
⁵¹ Syaefullah, *Op.cit.*, h.300

⁵² *Ibid.*, h. 301

⁵³ *Ibid.*, h. 300-302

lainnya yang mungkin akan sangat berbeda kondisinya antara satu dengan yang lain.⁵⁴

Berikut ini menggambarkan pola komunikasi menurut Saefullah:



4. Komunikasi dalam Struktur Organisasi

Komunikasi dalam struktur organisasi adalah pola bagaimana setiap bagian-bagian dalam organisasi saling berkomunikasi satu dengan lainnya, baik antar bagian yang tingkatannya sama (horizontal) maupun yang berbeda tingkatan (vertikal). Pola komunikasi dalam struktur organisasi secara garis besar dapat berupa komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang yang berada pada tingkatan organisasi yang lebih tinggi dengan tingkatan yang lebih rendah atau juga sebaliknya. Komunikasi

⁵⁴ Sule, Trisnawati Ernie dan Saefullah, Kurniawan. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Kencana. 2005), h. 302

vertikal biasanya dilakukan dalam hal komunikasi berupa pemberian tugas (dari atas ke bawah), maupun pelaporan dan pertanggungjawaban (dari bawah ke atas).

a. Tipe komunikasi vertikal (dari atas ke bawah) :

1) Instruksi tugas

Instruksi tugas adalah pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan dan bagaimana melakukannya⁵⁵ Menurut Lensufiie, seorang pemimpin memiliki keahlian dimana ia mampu menggerakkan bawahan dalam bentuk perintah, otoritas, himbauan, sistem transaksional, motivasi, pemberian contoh dan lain-lain.⁵⁶

2) Rasional pekerjaan

Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi. Kegiatan mengkomunikasikan pesan secara rasional seharusnya dimiliki oleh pemimpin, yakni dapat meyakinkan bawahannya dengan menjelaskan bagaimana aktivitas tersebut dilakukan dengan suatu performa yang minimal harus dimiliki bawahan.⁵⁷

⁵⁵ Arni Muhammad, *Op.cit.*, h.109

⁵⁶ Lensufiie Tikno, *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*, (Jakarta Penerbit: Erlangga, 2010), h. 91

⁵⁷ Tampubolon. *Manajemen Operasional*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004), h.119

3) Ideologi

Ideologi yaitu pesan yang disampaikan guna mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi, dengan tujuan memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

4) Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi dan peraturan organisasi.

5) Balikan

Balikan adalah pesan yang berisikan tentang informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Apabila tidak ada informasi dari atasan untuk mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaan tersebut sudah memuaskan.⁵⁸ Perlu untuk diperhatikan bahwa respon yang baik dari pemimpin terhadap suatu masalah adalah penting, tetapi terlalu cepat bereaksi tanpa pemikiran yang matang memberi kesan kurangnya kemampuan menguasai diri sendiri.⁵⁹

b. Tipe Komunikasi Vertikal (dari bawah ke atas) :

Melihat dari fungsi komunikasi Vertikal (bawah ke atas) ini, yaitu sebagai balikan bagi pemimpin, memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan

⁵⁸ *Ibid.*, h. 109

⁵⁹ Joewono, H. Sanusi B., dan Tanjung N. *Jangan Sekedar Service*, (Surabaya: PT Intisari Mediatama, 2003), h. 11

dapat memberikan stimuli kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan bagi instansinya.

Menurut pace, fungsi dari komunikasi bawah ke atas ini adalah:

- 1) Atasan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi.
- 2) Memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, ide dan saran.
- 3) Memberikan informasi bagi pembuatan keputusan.
- 4) Membantu bawahan mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat
- 5) keterlibatan mereka dalam tugas dan organisasi.⁶⁰

c. Komunikasi Horizontal

Adapun komunikasi horizontal biasanya dilakukan antara seseorang dengan orang lain yang memiliki tingkatan organisasi yang sama. Bentuk komunikasi yang dilakukan diantaranya adalah komunikasi dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan lain sebagainya.⁶¹

Tujuan komunikasi horizontal adalah untuk mengkoordinasi penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana kerja dan

⁶⁰ Pace R. Wayne & Faules F. Don. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.2002), h. 117

⁶¹ Saefullah, *Op.cit.*, h. 302-303

kegiatan, untuk memecahkan masalah. Ada empat tahap dalam pemecahan permasalahan secara kreatif dalam kelompok yang sudah tersusun dengan baik yaitu, penjabaran dan penjajakan masalah itu sendiri, pengembangan ide-ide alternative, seleksi, langkah ini harus sesuai dan terbuka terhadap kritik serta penilaian, tetapi harus dilakukan secara konstruktif dan mendukung. Tahapan yang terakhir adalah penerapan.⁶² Selanjutnya, tujuan dari komunikasi Horizontal adalah mendamaikan dan menengahi perbedaaan, serta menumbuhkan dukungan antarpersonal.⁶³

Medium penyebaran informasi ditentukan oleh kekayaan informasi itu sendiri. Kekayaan informasi terendah adalah informasi yang penyebarannya dilakukan melalui surat selebaran ataupun surat elektronik. Adapun kekayaan penyebaran informasi yang tergolong menengah adalah bila bila berbentuk pembicaraan telepon, tetapi yang terkaya adalah informasi yang diperoleh lewat pembicaraan langsung atau tatap muka.⁶⁴

Komunikasi horizontal dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan rapat. Rapat yang baik adalah rapat yang ketika berakhir membuat setiap peserta terinspirasi, bersemangat, kembali antusias, tahu apa yang harus dikerjakan, dan bergairah menghadapi tantangan didepan. Karena itu di dalam proses rapat harus terjadi komunikasi

⁶² West Richard dan Lynn H. Turner. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2008), h.84-85

⁶³ Dedi Mulyana, *Komunikasi Efektif (Suatu pendekatan Lintas budaya)*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), h. 195-196

⁶⁴ West Richard dan Lynn H. Turner, *Op.cit.*, h. 40

dua arah. Menurut Joewono, untuk mewujudkan kerja sama yang harmonis diperlukan sikap loyal yang tinggi dan saling pengertian.⁶⁵

Menurut Griffin, adapun tujuan komunikasi horizontal yaitu, memfasilitasi koordinasi antar unit yang saling bergantung, sebagai tujuan pemecahan masalah bersama dan lain-lainnya. Adapun yang dimaksud dengan koordinasi adalah proses mengintegrasikan (memadukan), menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁶⁶ Koordinasi adalah bagian penting di antara anggota-anggota organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Semakin banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berlainan tetapi erat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya koordinasi.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pola komunikasi dalam struktur organisasi, yaitu :

a. Jalur formal dari komunikasi

Pola komunikasi ini biasanya diawasi dan dikontrol oleh pimpinan karena pesan dan informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pimpinan dalam mengkondisikan dan mengarahkan para anggotanya. Contoh : laporan rutin pekerja hingga pertemuan rutin.

⁶⁵ Joewono, H. Sanusi B., dan Tanjung N. *Op.cit.*, h. 10

⁶⁶ Husaini, Usman, *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara . 2010), h. 439

b. Otoritas dari hierarki organisasi

Perbedaan tingkatan manajemen dalam organisasi akan menentukan pola komunikasi yang dibangun.

c. Spesialisasi jabatan

Adanya spesialisasi jabatan yang menghasilkan beberapa bagian yang berbeda dalam organisasi dapat menyebabkan pola komunikasi yang dibangun juga berbeda.

d. Kepemilikan akan informasi

Mereka yang berada dalam suatu bagian umumnya lebih mengetahui dan menguasai berbagai informasi yang terkait dengan bagiannya dibandingkan dengan mereka yang berasal dari bagian lain.⁶⁷

5. Pola Komunikasi dalam Islam

Ilmu komunikasi pada hakikatnya adalah ilmu tentang mengirim dan menerima pesan, baik dengan lisan, tulisan maupun dengan anggota tubuh. Manusia patut bersyukur kepada Allah karena seluruh komponen pengiriman dan penerimaan pesan sudah disediakan dan siap difungsikan sesaat setelah dilahirkan bahkan sebelum dilahirkan. Dengan adanya alat komunikasi yang sudah disediakan oleh Allah seperti mulut, mata, telinga dan sebagainya, manusia kapan saja dapat mempergunakannya kapanpun dan dimanapun berada. Dengan komunikasi manusia saling memahami,

⁶⁷ Syaifullah, *Op.cit.*, h. 303

mengerti dan mampu mengapresiasi segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan untuk melangsungkan kehidupan sehari-hari.

Menurut Khalil tujuan dari komunikasi dalam Islam yaitu untuk memberikan kabar gembira dan ancaman, mengajak kepada yang ma'ruf dan mencegah kemungkaran, memberikan peringatan kepada yang lalai, menasehati dan menegur. Dalam hal ini komunikasi Islam senantiasa merubah perlakuan buruk individu atau khalayak sasaran kepada perlakuan baik.⁶⁸ Dalam Al-Qur'an Allah juga banyak memberi banyak petunjuk bagi kita semua untuk mengetahui tata cara yang seharusnya dilakukan dalam berkomunikasi agar kita sebagai umat manusia menjadi paham dan terarah dalam menjalankan kehidupan di dunia.

Salah satu proses komunikasi dalam Al-Qur'an adalah berdialog. Ada beberapa etika berdialog dalam Al-Qur'an, yaitu: 1) Bersih niat dan bertujuan mencari kebenaran, 2) Memperhatikan dan mendengarkan lawan bicara dengan baik, 3) Bersikap adil, objektif dan proporsional, 4) Berbekal ilmu dan argumentasi yang kuat, 5) Menggunakan retorika yang baik dan jelas, 6) Memilih kata-kata yang baik, lembut dan tidak keras kepala, 8) Berangkat dari titik persamaan, dan 9) Menghindari fanatisme yang berlebihan.⁶⁹ Al-Qur'an adalah kitab suci bagi umat Islam, pernyataan ini diyakini sepenuhnya dari Allah. Sebagai sebuah kitab petunjuk bagi umat muslim, Al-Qur'an menjelaskan berbagai macam bentuk komunikasi. Apabila dilihat dari segi ilmu pengetahuan dalam

⁶⁸ Syukur Khalil, *Komunikasi Islami* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2007), h. 7


⁶⁹ Syafaruddin, *Manajemen Organisasi Pendidikan: Perspektif Sains dan Islam*. (Medan: Perdana Publishing, 2015), h. 268-269.

keIslaman, Al-Qur'an yang di turunkan Allah berisikan kabar gembira dan peringatan-peringatan untuk semua hambaNya. Namun apabila dilihat dari ilmu komunikasinya, ayat-ayat Al-Qur'an dapat dikelompokkan menjadi beberapa bentuk komunikasi, di antaranya adalah komunikasi interpersonal, komunikasi antarpersonal, komunikasi publik dan komunikasi kelompok.

a. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal pada dasarnya merupakan proses yang menggunakan pesan untuk melahirkan makna di dalam diri sendiri. Komunikasi intrapersonal ini berlangsung manakala kita memikirkan, mempertimbangkan, mengevaluasi, dan mengkaji interaksi kita dengan orang lain.⁷⁰ Dari penjelasan komunikasi intrapersonal tersebut, dapat dikatakan bahwa komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang melibatkan individu secara aktif dalam komunikasi untuk mempertimbangkan dan memikirkan hal apa yang selanjutnya akan diucapkan dalam berkomunikasi, sebab dalam komunikasi intrapersonal ini ditujukan untuk berdialog dengan diri sendiri walaupun hal demikian sering tidak kita sadari dalam melakukan komunikasi intrapersonal ini dan hal demikian dapat saja terjadi sebelum berkomunikasi dengan orang lain Al-Qur'an menjelaskan jenis komunikasi ini dalam surat as Sajadah ayat 27 menjelaskan sebagai berikut:

⁷⁰ Yosai Iriantara dan Usep Syaripudin, *Komunikasi Pendidikan* (Bandung: Simbiosis, Rekatama Media, cet. 1, 2013), h. 19-20

أَوَلَمْ يَرَوْا أَنَّا نَسُوقُ الْمَاءَ إِلَى الْأَرْضِ الْجُرُزِ فَنُخْرِجُ بِهِ زَرْعًا تَأْكُلُ
 مِنْهُ أَنْعَامُهُمْ وَأَنْفُسُهُمْ أَفَلَا يُبْصِرُونَ 

Artinya: Dan Apakah mereka tidak memperhatikan, bahwasanya Kami menghalau (awan yang mengandung) air ke bumi yang tandus, lalu Kami tumbuhkan dengan air hujan itu tanaman yang daripadanya Makan hewan ternak mereka dan mereka sendiri. Maka Apakah mereka tidak memperhatikan? (QS. as-Sajadah ayat 29)⁷¹

Apabila ditinjau dari perspektif psikologi ayat di atas termasuk ke dalam komunikasi interpersonal, sebab dilakukan dengan proses berpikir. Dengan dilakukannya proses berpikir akan mengubah persepsi yang dipikirkan oleh seorang individu yang tidak lain dengan adanya faktor yang mendorong dari dalam dan juga dari luar diri individu tersebut. Dengan melihat benda yang diungkap mencermati apa yang sudah dikatakan dalam Al-Qur'an .

Ayat di atas menurut tafsir al-Azhar yang di tahqiq oleh Hamka memiliki makna bahwa dalam ayat yang ditafsirkan ini, kita merasakan bagaimana Allah SWT. menunjukkan kasihNya kepada RasulNya, Nabi Muhammad saw. dan bagaimana pula hubungan tugas beliau dengan Nabi beliau. Penjelasan dalam tafsir ini dapat memberikan gambaran bahwa komunikasi intrapersonal dalam perspektif Islam berupa introspeksi diri dalam proses pencerahan umat manusia untuk mencari dan menemukan kebenaran dalam dirinya agar tujuan kehidupan dapat berjalan sebagaimana mestinya, sesuai dengan perintah dan ajaran Islam.

⁷¹ Depag RI., *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2012), h. 218

Dalam hadits qudsi, dari Abu Hurairah, Rasul saw. bersabda :

Allah swt.berfirman :

أَنَا عِنْدَ ظَنِّ عَبْدِي بِي، وَأَنَا مَعَهُ حِينَ يَذْكُرُنِي، فَإِنْ ذَكَرَنِي فِي نَفْسِهِ
ذَكَرْتُهُ فِي نَفْسِي وَإِنْ ذَكَرَنِي فِي مَلَأٍ ذَكَرْتُهُ فِي مَلَأٍ خَيْرٍ مِنْهُ وَإِنْ
اقْتَرَبَ إِلَيَّ شِبْرًا اتَّقَرَّبْتُ إِلَيْهِ ذِرَاعًا وَإِنْ اقْتَرَبَ إِلَيَّ ذِرَاعًا اتَّقَرَّبْتُ
إِلَيْهِ بَاعًا وَإِنْ أَتَانِي يَمْشِي أَتَيْتُهُ هَرْوَلَةً

Artinya: “Aku ini menurut prasangka hambaKu, dan Aku menyertainya, dimana saja ia berdzikir pada-Ku. Jika ia mengingat-Ku dalam hatinya, maka Aku akan ingat pula padanya dalam hati-Ku, jika ia mengingat-Ku didepan umum, maka Aku akan mengingatnya pula didepan khalayak yang lebih baik. Dan seandainya ia mendekati dirinya kepada-Ku sejengkal, Aku akan mendekati diri-Ku padanya sehasta, jika ia mendekat pada-Ku sehasta, Aku akan mendekati diri-Ku padanya sedepa, dan jika ia datang kepada-Ku berjalan, Aku akan datang kepadanya dengan berlari”. (HR. Bukhori Muslim, Turmudzi, Nasa’i, Ibnu Majah dan Baihaqi)⁷²

Dalam hadis dikatakan bahwa dari Anas bin Malik ra., dari Nabi saw., beliau meriwayatkan dari Tuhannya, Allah berfirman: “Apabila seorang hamba mendekat kepada Ku sejengkal, tentu aku mendekat kepadanya sehasta, jika ia mendekat kepada Ku sehasta, tentu aku mendekat kepadanya sedepa, dan jika ia datang kepada Ku dengan berjalan, maka Aku mendekat kepadanya berlari-lari kecil (H.R. Muslim).⁷³

Dapat dijelaskan bahwa adanya hubungan antara ayat Al-Qur’an dengan hadis yang disampaikan yaitu umat manusia sudah seharusnya selalu berbaik sangka kepada Allah yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, sebab prasangka yang dilakukan adalah cermin dari realita

⁷² Sunarto, Achmad, dkk. *Terjemah Shahih Bukhari*. (Semarang: CV. Asy Syifa’.1993), h. 281

⁷³ Syamsi Hasan, *Hadis Qudsi* (Surabaya: Amalia, 2015), h. 72.

yang akan terjadi dikemudian hari, jika dapat berbaik sangka maka baik pula realita yang akan dijumpai. Tetapi sebaliknya jika selalu buruk sangka, maka buruk pula realita yang akan dijumpai. Karena Allah akan selalu mengikuti prasangka hamba terhadap-Nya.

b. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau biasa dikenal dengan komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi yang menempati posisi yang sangat penting. Di antara bentuk komunikasi ini adalah komunikasi antara orang tua dengan anaknya, komunikasi antara suami dengan isteri, komunikasi dengan tetangga, komunikasi antara guru dengan muridnya, komunikasi antara atasan dengan bawahannya dan sebagainya.⁷⁴

Komunikasi interpersonal bukan hanya berlangsung di antara dua orang. Bisa saja dalam kelompok memungkinkan semua anggota kelompok kecil itu saling bertatap muka, dan memiliki giliran untuk saling berbicara dan mendengarkan dalam suasana yang akrab.⁷⁵ Komunikasi ini sangat penting dalam kehidupan sehari dalam memecahkan persoalan dalam kehidupan. Seperti diketahui bahwa banyak kesalahpahaman terjadi dalam hidup seseorang dengan orang yang lainnya dan dengan cara melakukan komunikasi inilah salah satu cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

⁷⁴ Harjani, Hefni, *Komunikasi Islam* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), h. 217

⁷⁵ Iriantara, Yosol dan Usep Syaripudin, *Komunikasi Pendidikan*. (Bandung: Simbiosis, Rekatama Media, cet. 1, 2013), h. 20

Komunikasi interpersonal juga dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Saba' ayat 15-17, sebagai berikut:

لَقَدْ كَانَ لِسَبَإٍ فِي مَسْكِنِهِمْ آيَةٌ ۖ جَنَّتَانِ عَنْ يَمِينٍ وَشِمَالٍ ۚ كُلُوا مِنْ رِزْقِ رَبِّكُمْ وَاشْكُرُوا لَهُ ۚ بَلَدَةٌ طَيِّبَةٌ ۚ وَرَبُّ غَفُورٌ رَحِيمٌ ۝۱۵
 فَأَعْرَضُوا فَأَرْسَلْنَا عَلَيْهِمْ سَيْلَ الْعَرِمِ وَبَدَّلْنَاهُمْ بِجَنَّتَيْهِمْ جَنَّتَيْنِ ذَوَاتِ أُكُلٍ خَمْطٍ وَأَثَلٍ ۚ وَشَيْءٍ مِّن سِدْرٍ قَلِيلٍ ۝۱۶
 ذَلِكَ جَزَيْنَاهُمْ بِمَا كَفَرُوا ۚ وَهَلْ يُجْزَىٰ إِلَّا الْكُفُورَ ۝۱۷

Artinya: 15. Sesungguhnya bagi kaum Saba' ada tanda (kekuasaan Tuhan) di tempat kediaman mereka Yaitu dua buah kebun di sebelah kanan dan di sebelah kiri. (kepada mereka dikatakan): "Makanlah olehmu dari rezki yang (dianugerahkan) Tuhanmu dan bersyukurlah kamu kepada-Nya. (Negerimu) adalah negeri yang baik dan (Tuhanmu) adalah Tuhan yang Maha Pengampun". 16. Tetapi mereka berpaling, Maka Kami datangkan kepada mereka banjir yang besar dan Kami ganti kedua kebun mereka dengan dua kebun yang ditumbuhi (pohon-pohon) yang berbuah pahit, pohon Atsl dan sedikit dari pohon Sidr. 17. Demikianlah Kami memberi Balasan kepada mereka karena kekafiran mereka. dan Kami tidak menjatuhkan azab (yang demikian itu), melainkan hanya kepada orang-orang yang sangat kafir.⁷⁶

Dalam surah Saba' ayat 15-17 tersebut menjelaskan bahwa tidak adanya komunikasi antarpribadi, sebab tidak adanya memberikan gambaran tentang penjelasan bahwa keberhasilan hubungan antarpribadi, sosial dan profesional bergantung pada kemampuan kita menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif. Komunikasi disebut efektif apabila penerima dapat menginterpretasikan pesan yang

⁷⁶ Hamka, *Tafsir al-Azhar: Diperkaya dengan Pendekatan Sejarah, Sosiologi, Tasawuf, Ilmu Kalam, Sastra dan Psikologi*. (Jakarta: Gema Insani, 2015), h. 301.

diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim.⁷⁷ Komunikasi yang efektif akan meningkatkan kesadaran diri yang dapat kita gunakan dalam membina, memelihara dan membuat hubungan yang akrab, memecahkan masalah, berinteraksi di lingkungan kerja, menyampaikan ceramah ataupun menghadapi orang yang tidak dikenal sekalipun.

c. Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang khalayak, yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut sebagai pidato, ceramah, atau kuliah umum. Komunikasi yang dilakukan dengan berhadapan langsung kepada khalayak banyak tentu saja memiliki kelemahan yang ada dalam menjalankannya. dalam komunikasi ini terdapat kelemahan seperti yang sudah diketahui bahwa tidak bisa dikenali dengan siapa saja kita berkomunikasi saat melakukan komunikasi publik ini, maka dari itu dalam melakukan komunikasi publik ini harus adanya persiapan yang lebih matang dan lebih serius untuk memulainya.

Al-Qur'an menjelaskan dalam surah al-Ahzab ayat 8-10, sebagai berikut:

⁷⁷ A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: Kanisius, Cet. 8, 1995), h. 34

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ جَاءَتْكُمْ جُنُودٌ فَأَرْسَلْنَا
عَلَيْهِمْ رِيحًا وَجُنُودًا لَمْ تَرَوْهَا وَكَانَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرًا ﴿٩﴾

Artinya: 9. Hai orang-orang yang beriman, ingatlah akan nikmat Allah (yang telah dikurniakan) kepadamu ketika datang kepadamu tentara-tentara, lalu Kami kirimkan kepada mereka angin topan dan tentara yang tidak dapat kamu melihatnya. dan adalah Allah Maha melihat akan apa yang kamu kerjakan.⁷⁸

Dalam surah al-Ahzab ayat 9 menjelaskan bahwa adanya komunikasi publik, sebab dalam ayat menjelaskan tentang himbauan atau peringatan yang disampaikan kepada seluruh umat di dunia untuk senantiasa selalu mengingat akan nikmat yang telah Allah berikan, dan jangan sesekali ingkar dengan nikmat yang Allah berikan bagaimanapun Allah Maha kuasa dan Allah Maha segalanya yang mengatur segala sesuatu di muka bumi ini.

Dalam hadis juga disebutkan bahwa dari Abi Hurairah ra, Abdirrahman bin Ahakhr ra., ia berkata Rasulullah pernah bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : إِنَّ اللَّهَ لَا يَنْظُرُ إِلَى صُورِكُمْ وَ
أَمْوَالِكُمْ وَ لَكِنْ يَنْظُرُ إِلَى قُلُوبِكُمْ وَ أَعْمَالِكُمْ

Artinya: Dari Abu Hurairah Radhiyallahu ‘anhu, ia berkata: Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam telah bersabda, ”Sesungguhnya Allah tidak memandang kepada rupa kalian, juga tidak kepada harta kalian, akan tetapi Dia melihat kepada hati dan amal kalian”.⁷⁹

⁷⁸ Hamka, *Op.cit.*, h. 149-150.

⁷⁹ Hasan. Syamsi. *Hadis Qudsi*. (Surabaya: Amalia. 2015), h. 344.

Dari penjelasan tafsir dan hadis di atas, jelas bahwa adanya komunikasi publik, artinya selain bantuan yang Allah berikan, ada juga usaha yang dilakukan oleh hambaNya yaitu dalam melakukan komunikasi publik yang disampaikan oleh Nabi Muhammad kepada umatnya untuk mensiasati peperangan yang terjadi pada masa itu, dalam mempertahankan kekuatan umat Islam agar terhindar dari serangan musuh. Dan hal tersebut senada dengan hadis Nabi, bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan niat dan keikhlasan akan dinilai oleh Allah dengan cara yang baik.

d. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial sebab berkelompok adalah salah satu kebutuhan dasar manusia.⁸⁰ Manusia yang pada hakekatnya hidup dalam berkelompok maka dari itu haruslah memiliki komunikasi antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya, haruslah saling berinteraksi karna tidak ada manusia yang hidup di dunia ini tanpa bantuan orang lain. Di dalam Al-Qur'an surah al-Ahzab ayat 45-49 Allah berfirman mengenai komunikasi yang dimaksudkan, yaitu sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَهِيدًا وَمُبَشِّرًا وَنَذِيرًا ﴿٤٥﴾ وَدَاعِيًا إِلَى اللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا مُنِيرًا ﴿٤٦﴾ وَنَشِيرَ الْمُؤْمِنِينَ بَأَنَّ هُمْ مِنَ اللَّهِ فَضْلًا كَبِيرًا

⁸⁰ Harjani Hefni, *Op.cit.* h. 222

﴿٤٥﴾ وَلَا تُطِيعِ الْكٰفِرِيْنَ وَالْمُنٰفِقِيْنَ وَدَعِ اٰذْنَهُمْ وَتَوَكَّلْ عَلٰى اللّٰهِ
 وَكَفٰى بِاللّٰهِ وَكِيلًا ﴿٤٦﴾ يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اِذَا نَكَحْتُمُ الْمُؤْمِنٰتِ ثُمَّ
 طَلَقْتُمُوهُنَّ مِنْ قَبْلِ اَنْ تَمْسُوْهُنَّ فَمَا لَكُمْ عَلَيْنَّ مِنْ عِدَةٍ
 تَعْتَدُوْنَهَا فَمَتَّعُوْهُنَّ وَسَرَٰحُوْهُنَّ سَرَٰحًا حَمِيْلًا ﴿٤٧﴾

Artinya: 45. Hai Nabi, Sesungguhnya Kami mengutusmu untuk Jadi saksi, dan pembawa kabar gemgira dan pemberi peringatan, 46. Dan untuk Jadi penyeru kepada agama Allah dengan izin-Nya dan untuk Jadi cahaya yang menerangi. 47. Dan sampaikanlah berita gembira kepada orang-orang mukmin bahwa Sesungguhnya bagi mereka karunia yang besar dari Allah. 48. Dan janganlah kamu menuruti orang-orang yang kafir dan orang-orang munafik itu, janganlah kamu hiraukan gangguan mereka dan bertawakkallah kepada Allah. dan cukuplah Allah sebagai Pelindung. 49. Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu menikahi perempuan-perempuan yang beriman, kemudian kamu ceraikan mereka sebelum kamu mencampurinya Maka sekali-sekali tidak wajib atas mereka 'iddah bagimu yang kamu minta menyempurnakannya. Maka berilah mereka mut'ah dan lepaskanlah mereka itu dengan cara yang sebaik-baiknya.⁸¹

Dari penafsiran surah al-Ahzab ayat 45-48 dapat dipahami bahwa adanya komunikasi kelompok yang dilakukan Rasul antara orang yang beriman dan orang kafir yang dihadapi Rasulullah pada masa itu. Dalam hadis juga dikatakan (Dari Abdullah ra., dari Nabi Muhammad saw. beliau bersabda: mendengarkan dan patuhlah kepada imam dan wakilnya adalah wajib, atas orang muslim dalam hal yang disenangi dan dibenci, selama ia tidak diperintah dalam kemaksiatan. Maka apabila ia diperintah dalam kemaksiatan maka tidak ada mendengarkan dan tidak ada kepatuhan. HR. Bukhari)⁸².

⁸¹ Hamka, *Op.cit*, h. 233-235.

⁸² Achmad Sunarto, dkk, *Terjemah Shahih Bukhari* (Semarang: CV. Asy Syifa', 1993), h.258

Dengan adanya petunjuk dari Allah, Rasulullah sebagai penyampai jalan kebenaran diingatkan untuk tidak mudah percaya kepada orang-orang kafir tentang keyakinan mereka dalam Islam. Sebab orang-orang kafir menganggap bahwa orang-orang yang telah beriman sangat rendah derajatnya. Namun bagi Rasulullah orang-orang yang beriman adalah orang yang mendapatkan kemuliaan yang tinggi di sisi Allah dan sangat jauh berbeda dengan orang-orang kafir.

Pertentangan yang dilakukan oleh orang-orang kafir tidak dihiraukan, dengan maksud Rasulullah lebih memperhatikan segala bentuk perkataan yang dilontarkan oleh kelompok orang-orang yang beriman daripada mendengarkan perkataan orang-orang kafir yang menghabiskan waktu dan tenaga dan tidak ada manfaat di dalam ucapannya yang harus didengar karena semua yang keluar dari mulutnya hanyalah omong kosong tentang mempercayai kebenaran Islam.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian terdahulu tentang pola komunikasi dilakukan oleh Syafriati, tahun 2004 dengan judul “pola komunikasi antar anggota kelompok Batobo di desa Tanjung Rambutan kecamatan Kampar”, menunjukkan bahwa pola komunikasi yang ada di Batobo adalah pola menyeluruh (all channel), karena di kelompok Batobo, ketua tidak menjadi fokus perhatian dan kadang tanpa ketua. Pola komunikasi dilakukan adalah pola komunikasi dalam bentuk jaringan interaksi kelompok kerja.

2. Pola komunikasi organisasi pada PT Riau Sakti United Plantation (RSUP) di Kec. Pulau Burung Kab. Indragiri Hilir (Inhil) adalah penelitian yang dilakukan oleh Said Edi Haryanto tahun 2005, dengan menggunakan pola komunikasi dua arah. Pola komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah model komunikasi, yaitu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Pola yang digunakan adalah pola Schram dan Lasswel.
3. Penelitian tentang pola komunikasi juga dilakukan oleh Ilham Amin Bongsu di tahun 2007 yaitu tentang “Pola Komunikasi pemimpin dalam Membangun Etos Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja kota Pekanbaru” menyimpulkan bahwa pola komunikasi pemimpin dalam membangun etos kerja masih memiliki hambatan dari segi sumber daya manusia. Pemimpin juga diharapkan perlu meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi agar pegawai mudah untuk diarahkan. Fasilitas pendukung yang tidak memadai juga menjadi hambatan dalam membangun etos kerja pegawai.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rika Zulaika di tahun 2010 dengan judul Pola komunikasi interpersonal orang tua dalam membentuk kepribadian anak di Kel. Perawang, Kec. Tualang Kab. Siak (Kajian pola komunikasi interaksional), menjelaskan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh orang tua sangat mempengaruhi kepribadian anak. Pola komunikasi yang baik untuk pembentukan kepribadian anak adalah pola komunikasi orang tua yang memprioritaskan kepentingan anak dan interaksi yang terjalin

tidak hanya dari orang tua ke anak, tetapi antara anak ke orang tua dan interaksi sesama anak.

Tampak bahwa yang menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan sekarang adalah terletak pada fokus penelitiannya yaitu pola komunikasi pemimpin/Kepala Sekolah dalam membangun motivasi kerja guru di SDN 36 Gedong tataan. Penulis hanya mencari bagaimana pola komunikasi yang dilakukan Kepala SDN 36 Gedong tataan dalam membangun motivasi kerja pegawai. Pola komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia, yaitu bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berinteraksi.

5. Dalam penelitian terdahulu ditemukan judul tesis yang memiliki kedekatan makna dengan tesis yang peneliti ungkapkan dalam penelitian ini yaitu tesis yang berjudul “Pelaksanaan komunikasi internal kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam” yang menyimpulkan bahwa kepala sekolah memang melaksanakan komunikasi internal dengan para guru, staf, dan komite madrasah dalam meningkatkan kinerja guru Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk pakam. Komunikasi yang dibangun oleh kepala madrasah para guru, staf, dan komite madrasah dalam meningkatkan kinerja guru Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk pakam dalam meningkatkan komunikasi internal yaitu

dengan melaksanakan kedua bentuk dari komunikasi internal itu sendiri. Pertama kepala madrasah melaksanakan komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang datangnya dari kepala madrasah kepada guru, staf dan komite. Kedua kepala madrasah juga melaksanakan komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang datangnya dari para guru, staf dan komite kepada kepala sekolah.⁸³

6. Tesis Siti Roilan, dengan judul “komunikasi supervisi manajerial dalam meningkatkan kinerja guru pendidikan agama Islam di Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan”. Dalam kesimpulannya tesis ini menjelaskan tentang peran komunikasi yang dilaksanakan melalui supervisi manajerial dengan melihat pemenuhan delapan standar nasional pendidikan, dalam bentuk pembinaan melalui sharing dengan kepala madrasah, guru, memberikan masukan tentang pembelajaran PAI, manajerial bertujuan untuk meningkatkan kreativitas guru serta memunculkan ide kreatif para guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran PAI. Selain itu dalam kesimpulan disebutkan pengawas memiliki kemampuan interpersonal dalam melakukan pengawasan manajerial baik formal maupun non formal. Bentuk komunikasi formal yaitu komunikasi yang mampu mempengaruhi guru dan kepala madrasah yang dilakukan pada saat pelaksanaan tugas dengan mengedepankan hubungan kolejial. Adapun bentuk komunikasi non formal yaitu di luar kegiatan dinas, pengawas mampu menempatkan

⁸³ M. Husni Harahap, “Pelaksanaan komunikasi internal kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam” (Tesis, Program Pascasarjana UIN Sumatera Utara, 2014), h. 106

diri sebagai sahabat maupun keluarga dalam ruang lingkup MAN 1 Medan, dengan tujuan untuk membantu guru dan kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.⁸⁴

7. Tesis Gunawan dengan judul “ Pelaksanaan komunikasi organisasi di Madrasah Aliyah Swasta Pesantren Darularafah Laubakeri Kutalimbau Deli Serdang Sumater Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelaksanaan komunikasi organisasi di Madrasah Aliyah Swasta Pesantren Darularafah Laubakeri Kutalimbau Deli Serdang Sumater Utara yang meliputi komunikasi antara yayasan dengan kepala madrasah, kepala madrasah dengan guru BK dan PKM, kepala madrasah dengan guru, guru dengan santri. Dalam kesimpulannya tesis ini menjelaskan tentang hasil rapat yang dilakukan oleh kepala sekolah yaitu mealuli rapat tahunan, semester, bulanan dan mingguan. Dalam rapat tersebut disampaikan tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab, membahas permasalahan siswa, dari uang sekolah dan proses kegiatan belajar mengajar.⁸⁵

⁸⁴ Siti Roilan Harahap, “komunikasi supervisi manajerial dalam meningkatkan kinerja guru pendidikan agama Islam di Madrasah Aliah Negeri 1 Medan” (Tesis, Program Pascasarjana UIN Sumatera Utara, 2014), h. 95.

⁸⁵ Gunawan, “Pelaksanaan komunikasi organisasi di Madrasah Aliyah Swasta Pesantren Darularafah Laubakeri Kutalimbau Deli Serdang Sumater Utara” (Tesis, Program Pascasarjana UIN Sumatera Utara, 2013), h. 129.