

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teoritis**

##### **2.1.1 Komunikasi**

Komunikasi adalah sebuah istilah yang bersumber dari bahasa latin *Communis* yang maknanya menciptakan kesepadanan antara dua individu ataupun lebih. Pengertian sederhana dari Halord D. Lasswell yakni cara yang pas guna menjelaskan sebuah aktivitas komunikasi adalah menanggapi pertanyaan “Siapa yang mengungkapkan, apakah yang diungkap, lewat saluran apakah, pada siapakah, serta apakah dampaknya”(Cangara, Hafied, 2016 : 15).

Proses komunikasi diciptakan memakai elemen kesepadanan yang dipunya orang baik berwujud kesepadanan bahasa ataupun kesepadanan makna di simbol. Terdapat sejumlah elemen yang terdapat saat proses komunikasi ialah:

a. Sumber

Sumber disebut juga komunikator atau pengirim informasi dalam proses komunikasi. (Safitasari, Maftukhah 2017)

b. Pesan

Pesan saat proses komunikasi adalah apa yang dijabarkan *communicator* pada *communicant*. Prosesnya dapat dilakukan secara langsung atau memakai media. Isi pesan bervariasi dimulai dari muatan yang berkaitan bersama

pendidikan, hiburan serta sebagainya dalam suatu pesan capaian penjabaran *communicator*.

c. Media

Media digunakan *communicator* guna menjabarkan pesannya. Media yang dimanfaatkan bermaksud guna menggampangkan pemberian pesan dari *communicator* ke *communicant* ataupun penerima pesan.

d. Penerima

Individu yang jadi tujuan saat pemberian pesan dinamai penerima pesan. Penerima pesan beragam mulai dari satu orang, golongan, partai maupun negara. Kata lainnya dari penerima pesan disebut juga *Audience*.

e. Pengaruh

Pengaruh adalah transformasi yang muncul dari komunikasi baik transformasi keyakinan diawasi, sikap ataupun perilaku akibat mendapat pesan.

f. Tanggapan Balik

Tanggapan balik ialah informasi yang dikirim balik ke asalnya. Itu ialah dampak yang dilaksanakan penerima pesan selepas mendapat info dari asalnya.

g. Lingkungan

Lingkungan ialah satu diantara faktor yang mempengaruhi terjadinya proses komunikasi. Komunikasi setidaknya mempunyai 3 dimensi yakni fisik, sosial-psikologis serta temporal. Lokasi komunikasi terjadi dinamai lingkungan fisik, sedang dimensi sosial-psikologis mencakup wujud korelasi

antara mereka yang berkaitan di komunikasi. Dimensi temporal ialah waktu komunikasi itu terjadi (Ruliana, Poppy. 2014 : 26-27).

Komunikasi merupakan proses interaksi yang terjadi antara seorang komunikator kepada komunikan sehingga terjadi persamaan persepsi satu sama lainnya. Proses komunikasi itu mampu terjadi antara dua individu, antara satu individu bersama golongan baik langsung ataupun memakai media yang berwujud surat kabar, majalah radio serta televisi.

### **2.1.2 Organisasi**

Everet M. Rogers di bukunya *Communication in Organizationn* memaknai organisasi selaku sebuah sistem yang mapan dari mereka yang bekerja bersama guna menggapai maksud bersama lewat jenjang kepangkatan, serta pendistribusian tugas. (Defenisi lainnya berdasar Robbins (1993) dalam buku Sosiologi dan Komunikasi Organisasi menjelaskan organisasi adalah wujud bekerja bersama yang terencana antara beberapa individu guna menggapai maksud yang dikehendaki.(Ruliana, 2014: 26)

Schein (1982) menjabarkan organisasi yakni sebuah koordinasi rasional aktivitas beberapa individu guna menggapai maksud umum lewat pendistribusian pekerjaan serta fungsi lewat hierarki otoritas beserta tanggung jawab. Kochler (1976) menjabarkan organisasi ialah sistem korelasi berstruktur yang mengkoordinasikan upaya sebuah golongan individu guna menggapai maksud itu. Berikutnya berdasar Wright (1977) menjabarkan organisasi ialah sebuah wujud sistem terbuka dari kegiatan yang dikoordnansi 2 individu ataupun lebih guna menggapai sebuah maksud bersama.(Hardjana, 2016:6).

Berdasar pengertian diatas bisa disimpulkan terdapatnya sejumlah faktor yang bisa memunculkan organisasi, yakni individu-individu, kerjabersama, serta maksud khusus. Adanya keterkaitan antara satu sama lainnya dan ialah sebuah kebulatan, hingga di definisi organisasi dipakai penamaan sistem yang bermakna kebulatan dari beragam faktor yang terikat beragam asas tertentu. Tiap organisasi membutuhkan sistem agar tiap divisi dari organisasi bekerja semestinya serta tak mengganggu divisi lain. Tiada koordinasi hendak menyukarkan organisasi tersebut guna berfungsi baik.

### **2.1.3 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi ialah suatu kegiatan guna membagikan suatu informasi, ide, atau pandangan dari tiap partisipan, untuk memperoleh sebuah kesepakatan bersama di konteks komunikasi organisasi, pengertian tentang kejadian komunikasi yang berlangsung didalam yang ialah perihal penting disebuah organisasi.

Organisasi merupakan suatu golongan orang yang diorganisasi guna menggapai sebuah maksud khusus. Jumlah anggota organisasi beragam dari tiga ataupun empat hingga beribu anggota. Organisasi mempunyai struktur formal ataupun informal pula. Organisasi tak cuma mempunyai tujuan umum guna menaikkan penghasilan, tetapi mempunyai tujuan *spesifik* pula dari individu di organisasi. Guna menggapai sebuah tujuan, maka diperlukan sebuah norma peraturan yang ditaati seluruh anggota. (Oktaviani, 2016 : 6).

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai aktraksi dan pemahaman dalam sebuah pesan diantara satuan-satuan komunikasi yang ialah komponen dari sebuah organisasi tertentu. Sebuah organisasi mencakup unit komunikasi di



korelasi hierarkis antara satu bersama lain hingga bisa berguna disebuah lingkungan.

Ada 3 (tiga) jenis faktor penghambat dalam komunikasi, antara lain, yaitu:

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis ini muncul sebab lingkungan yang memberi efek penangkalan pada kelancaran pengiriman serta penerimaan pesan. Sesuai segi teknologi, keterbatasan fasilitas serta alat komunikasi, hendak kian menurun bersama terdapatnya penemuan terbaru dibidang komunikasi serta sistem informasi, hingga saluran komunikasi di media komunikasi bisa diandalkan beserta lebih efisien.

a. Hambatan Semantik

Gangguan semantik jadi kendala saat proses pemberian definisi ataupun gagasan secara efektif. Makna semantik ialah studi atas definisi, yang diungkap melalui bahasa. Sebuah pesan yang kurang jelas, namun jadi tak jelas bagaimana baiknya transmisi.

Guna mencegah mis-komunikasi sejenis ini, *communicator* wajib menetapkan kata yang tepat serta selaras bersama ciri *communicant*, beserta meninjau serta menimbang kemungkinan penafsiran yang berbeda pada kata yang dimanfaatkannya.

b. Hambatan Manusiawi

Hambatan macam ini muncul dari persoalan pribadi yang dialami individu yang terlibat saat komunikasi, baik *communicator* ataupun *communicant*.

Berdasar Cruden dan Sherman , hambatan ini meliputi :

Hambatan yang bersumber dari beda individual manusia, misalnya beda pandangan, usia, kondisi emosi, status, keahlian mendengar, pencarian informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang dimunculkan iklim psikologis di organisasi ataupun lingkungan sosial serta budaya, misalnya suasana serta iklim kerja beserta tata nilai yang diikuti.

## **2.1.4 Pola Komunikasi Organisasi**

### 2.1.4.1 Pola Komunikasi

Pola ialah proses ataupun sistem hingga pola komunikasi ialah sistem ataupun cara yang dijalankan guna melaksanakan proses komunikasi agar orang yang terdapat didalamnya saling bergantung. Pola komunikasi ialah suatu cara guna menciptakan suatu persamaan arti guna pengungkapan pesan ataupun informasi lewat simbol tertentu yang mempunyai makna guna mentransformasikan perilaku orang yang lainnya. Pola komunikasi dipakai guna memperlancar proses komunikasi.

Komunikasi internal disuatu organisasi didukung diberagam wujud komunikasi yakni:

#### 1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal ialah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah serta dari bawah ke atas. Komunikasi dari bawah ke atas ataupun dari atas ke bawah ini dilaksanakan atasan pada bawahan ataupun dari bawahan pada atasan yang dilaksanakan secara timbal balik ataupun *two way traffic communication*. Komunikasi yang dilaksanakan atasan pada pegawai ini

dinamai *downward communication* yang berlangsung saat individu yang ada di kedudukan manajer mengungkapkan pesan pada pegawai, sedang *upward communication* ini berlangsung *feedback* pada manajer ataupun atasan. Komunikasi ini dipakai selaku media guna mengungkapkan ide.

Pegawai dianggap basis komunikasi vertikal wajib diperlakukan selaku *partner* guna menggapai tujuan. Komunikasi ini bermaksud guna memunculkan gagasan serta menolong pegawai guna mendapat jawaban yang lebih baik mengenai persoalan serta tanggungjawabnya. Komunikasi vertikal membantu pengungkapan komunikasi dari pegawai pada manajer, dikonteks ini pendengaran yang baik hendak menciptakan pendengaran yang baik (Ruliana, Poppy. 2014 : 94). Komunikasi ke atas ini punya 4 tipe khusus, yakni:

- a. Informasi mengenai sikap pegawai, moral serta efisiensi yang berkaitan bersama ketetapan, perencanaan, serta persoalan.
- b. Perkembangan signifikan diunit kerja divisi.
- c. Kekeliruan yang mengurangi efisiensi.
- d. Persoalan tak diketahui penuntasannya oleh pegawai.

Faktor yang stabil serta berkorelasi bersama komunikasi keatas ini ialah pegawai yang mempercayai pimpinan, persepsi mengenai pimpinan bisa memberi dampak masa depan pegawai, serta faktor terakhir ialah pegawai bisa memobilisasikan aspirasi.

Komunikasi atasan beserta pegawai di organisasi yang dilaksanakan secara timbal balik disuatu organisasi bisa dianggap amat efisien sebab bila

komunikasi cuma berlangsung satu arah hingga struktur di organisasi tak bisa berlangsung secara baik. Laporan pegawai wajib diketahui atasan. Atasan wajib mengetahui bagaimana respon serta rekomendasi dari pegawai guna proses penetapan keputusan guna menggapai tujuan.

Komunikasi vertikal ini bisa dilaksanakan secara langsung antara atasan bersama pegawai atau dilaksanakan lewat pemegang jabatan dibawah atasan selaras bersama struktur organisasi, seluruhnya tergantung besaran serta kompleksitasnya suatu organisasi. Atasan yang demokratis kerap memakai komunikasi vertikal secara terbuka beserta mendengarkan argumen, masukan beserta kritik dari pegawainya. Sikap serta perlakuan atasan yang demokratis hendak menjadikan pegawai merasakan selaku manusia yang berharga hingga bisa menaikkan performa serta produktivitas pegawai (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

## 2) Komunikasi Horizontal

Proses komunikasi yang berlangsung dilevel sesama pegawai disebut komunikasi horizontal. Fungsi komunikasi horizontal yaitu meningkatkan koordinasi tugas. Komunikasi horizontal juga mampu sebagai pemecah masalah dan komunikasi terhadap berbagi informasi. Salah satunya adalah menjadi penghubung atas sebuah konflik beserta kegunaan akhir saat komunikasi ini ialah membangun korelasi lewat aktivitas bersama.

## 3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal ialah komunikasi yang berlangsung dilevel atasan unit bersama pegawai unit lainnya. Biasanya komunikasi ini kerap

berlangsung dipegawai yang punya tingkatan lebih rendah (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

#### 2.1.4.2 Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi ialah sebuah sistem penyampaian pesan lewat symbol-simbol khusus, terdapat makna khusus serta pengoperan langsung guna mentransformasikan perilaku orang yang lainnya.

Menurut Joseph A. Devato dibuku komunikasi antar manusia serta *organization behavior* yang menjabarkan terdapat 5 pola komunikasi yang lazimnya dipakai saat berkomunikasi, ialah: (DeVito, 1997: 264- 267).

1. Pola lingkaran Berdasar Joseph A. Devito di pola lingkaran seluruh anggota organisasi bisa berkomunikasi bersama yang lain, tak memiliki atasan beserta tiap anggota mampu berkomunikasi bersama dua anggota lainnya disisinya. Disisi lainnya berdasar Sthephen P. Robbins pola lingkaran ialah terdapatnya interaksi ditiap tiga taraf hirarki, tetapi tak terdapatnya interaksi lanjutan dihirarki yang lebih tinggi. Contohnya komunikasi berlangsung secara interaksi antar sesama pegawai bersama pimpinannya langsung (komunikasi berjenjang).
2. Pola roda Berdasar joseph A. DeVito, pola roda disini mempunyai atasan yang jelas, hingga kekuatan atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan dimana seluruh informasi yang berlangsung wajib diungkap ke atasan dulu. Sementara Stephen P. Robbins, pola roda ialah sistem jaringan komunikasi yang jadi seluruh laporan, instruksi, perintah bekerja serta kepengawasan terpusat satu

individu yang memimpin. Bersama empat pegawai ataupun lebih serta tak terdapatnya komunikasi sesama pegawai yang lainnya.

3. Pola rantai Berdasar Joseph A. DeVito, pola rantai ini titik mempunyai atasan sepadan perihalnya pola lingkaran. Namun individu yang ada dikedudukan tengah lebih berperan selaku atasan dibanding individu yang ada dikedudukan lainnya. Beserta individu yang paling ujung cuma bisa berkomunikasi bersama satu individu saja. Sedang berdasar Stephen P. Robbins, pola komunikasi rantai ada lima taraf di jenjang hirarkisnya serta cuma familiar selaku sistem komunikasi arus ke atas (*upward*) danke bawah (*downward*) begitupun kebalikannya maknanya model itu menganut korelasi komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas ataupun ke bawah tiada berlangsung sebuah penyelewengan.
4. Pola bintang ataupun seluruh saluran Menurut Joseph A. DeVito, di pola ini seluruhnya anggota mempunyai kekuatan yang sepadan guna memberi dampak anggota lain serta tiap anggota lain memungkinkan terdapatnya kontribusi anggota secara optimal. Sedang berdasar Stephen P. Robbins di pola ini seluruh taraf di jaringan ini bisa melaksanakan interaksi timbal balik tiada meninjau siapa yang jadi tokoh sentralnya. Serta tiap pegawai tak dibatasi serta bebas melaksanakan interaksi bersama beragam pihak / atasan ataupun kebalikannya.
5. Pola Y Menurut Joseph A. DeVito pola Y ada atasan yang jelas serta tiap anggota bisa mengirim serta menerima pesan dari dua individu lain.

Berdasar Stephen P. Robbins pola Y ini ada 4 level jenjang hirarki, satu supervisor punya dua bawahan serta dua pimpinan yang memungkinkan beda divisi. Pola yang sudah disebut ialah pola aliran informasi yang mampu dipakai di organisasi serta dipakai cuma guna berkomunikasi secara internal, ataupun cuma dilingkup organisasi saja. (Brahmana and Sitepu 2020:98–99)

Dalam hal ini juga terdapat 6 syarat bahwa pola komunikasi itu akan dapat berjalan efektif antara lain yaitu:

1. Kepercayaan penerima pesan (komunikan) pada komunikator.
2. Keterampilan *communicator* berkomunikasi (menampilkan isi komunikasi selaras taraf nalar komunikan).
3. Daya tarik pesan serta keselarasan pesan bersama keperluan *communicant*.
4. Pengalaman yang sama mengenai muatan pesan antar *communicator* serta *communicant*.
5. Daya komunikasi menafsirkan pesan, kesadaran, serta perhatian *communicant* terhadap keperluannya atas pesan yang didapat.
6. Setting komunikasi yang kondusif (nyaman, menggembirakan serta menantang).

Sistem penyampaian pesan berhubungan bersama metode serta media yang selaras bersama macam indera penerima pesan. Satu diantara tantangan besar guna menentukan pola komunikasi organisasi ialah proses yang berkaitan bersama jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi bisa membantu menetapkan iklim serta

moral organisasi, yang digilirannya hendak berdampak terhadap jaringan komunikasi. Tantangan guna menetapkan pola komunikasi organisasi ialah bagaimanakah memberi informasi ke semua unit organisasi serta bagaimana menerima informasi dari semua unit organisasi. Guna melaksanakan serta menggapai maksud itu hingga di organisasi ada sejumlah arahan formal serta informal jaringan komunikasi di organisasi.

Maka, menetapkan sebuah pola komunikasi yang tepat disebuah organisasi ialah sebuah keharusan. Pola komunikasi yang berlangsung di organisasi bisa nampak berwujud kegiatan *regular meeting*. Yakni pola komunikasi yang ada dikegiatan tersebut berlimpah dipengaruhi jaringan komunikasi. Umumnya pola komunikasi yang ada dikegiatan *regular meeting* digolongkan jadi jaringan komunikasi formal serta informal.

Menurut (Luthfie 2019), jaringan komunikasi yang ada di organisasi mencakup :

a. Jaringan Komunikasi Formal

Jika pesan mengalir lewat jalan resmi yang ditetapkan hirarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan hingga pesan tersebut berdasar jaringan formal.

Terdapat 3 wujud utama dari arus pesan di jaringan komunikasi formal yang mengiringi struktur organisasi, yakni :

1. Komunikasi ke bawah (*Downward communication*)

Komunikasi ke bawah yakni pesan yang mengalir dari atasan pada bawahan ataupun dari tingkat yang lebih tinggi pada tingkat yang lebih rendah. Ditingkatan ini, arus pesan serta informasi dari atasan ataupun manajer yang ada di struktur lapisan ataupun organisasi mengalir kesemua lapisan bawah organisasi, pada semua



pekerja yang ada dibawah struktur organisasi. Umumnya komunikasi ke bawah bisa digolongkan jadi 5 tipe, yakni:

### 1. Instruksi tugas

Yakni pesan yang diberi pada pegawai tentang apa yang diharap bisa dilaksanakan mereka serta bagaimana melaksanakannya. Pesan tersebut kemungkinan beragam misalnya instruksi langsung, gamabaran tugas, langkah manual, program *training* khusus, alat bantu melihat serta mendengar yang bermuatan pesan tugas serta lainnya. Instruksi tugas yang tepat serta langsung condong dikaitkan bersama tugas yang sederhana yang cuma mensyaratkan keahlian serta pengalaman minimum. Perintah yang lebih umum lazimnya dipakai guna tugas yang rumit, yakni pekerja diharap pertimbangannya, keahlian serta pengalamannya.

### 2. Rasional

Yakni pesan yang menjabarkan tentang tujuan kegiatan serta bagaimana hubungannya kegiatan tersebut bersama kegiatan lainnya di organisasi ataupun objektif organisasi, kualitas serta kuantitas dari komunikasi rasional ditetapkan filosofi serta anggapan atasan tentang pegawainya. Jika atasan mengasumsikan pegawainya pemalas, ataupun cuma bekerja jika dipaksa maka atasan mengasumsikan pegawainya individu yang bisa mendorong diri sendiri serta produktif maka lazimnya diberi pesan rasional yang banyak.

### 3. Ideologi

Pesan tentang ideologi ini ialah penjabaran dari pesan rasional. Di pesan rasional, fokusnya terdapat di tugas serta hubungannya bersama perspektif

organisasi. Sedang di ideology kebalikannya, mencari sokongan serta antusias dari anggota organisasi untuk memperkokoh loyalitas, moral serta motivasi.

#### 4. Informasi

Pesan informasi ditujukan guna mengenalkan pegawai bersama praktek-praktek organisasi, aturan organisasi, profit, kebiasaan serta data lainnya yang tak berkaitan bersama instruksi serta rasional, contohnya *handbook* guna pekerja.

#### 5. *Feedback*

Yakni pesan berisi informasi tentang ketepatan orang guna melaksanakan pekerjaannya. Satu diantara wujud sederhana dari feed back ini ialah pembayaran upah pegawai yang sudah siap melaksanakan pekerjaannya ataupun bila tak terdapat informasi dari pimpinan yang mengkritik pekerjaannya, bermakna pekerjaannya telah memuaskan. Namun bila capaian pekerjaan pegawai kurang baik, feed backnya mungkin berwujud kritikan ataupun peringatan pada karyawan itu.

Masalah komunikasi yang kerap kali timbul ditaraf ini, ialah soal relevansi serta ketetapan muatan pesan serta informasi yakni pesan serta informasi itu menghadapi disortasi, gangguan, penyaringan (*filtering*) atau makna pesan yang sudah dilebihkan (*exaggeration*), beserta waktu (*timing*) penyampaian yang tak tepat.

Komunikasi keatas (*Upward Communication*) yakni pesan yang mengalir dari pegawai pada pimpinan ataupun dari taraf yang lebih rendah pada taraf yang lebih tinggi. Arus pesan ditingkat ini bermuatan mengenai laporan (harian, mingguan, bulanan serta tahunan), tugas yang sudah dituntaskan, pertanyaan yang

tidak ataupun kurang jelas tentang metode serta prosedur kerja, pertanggung jawaban pegawai pada atasan ataupun tugas yang dipercayai terhadapnya.

Tujuan dari komunikasi ini ialah guna memberi *feedback*, di penyempurnaan moral beserta perilaku pegawai, model pesan yakni integrasi serta pembaharuan. Bisa diasumsikan, komunikasi ditaraf ini ialah sarana ataupun mekanisme *feedback* dari pegawai pada pimpinan.

Di arus komunikasi ke atas kerap kali menghadapi masalah di relevansi serta kurasi pesan serta informasi, utamanya diantara jaringan organisasi lain. Persoalan yang dimaksudkan utamanya ialah penyaringan (*filtering*) serta melebih-lebihkan arti pesan (*exaggeration*). Karyawan cenderung memberi laporan diperihal yang baik saja tentang tugas, tanggung jawab dan tentang departemennya serta organisasi yang dimengertinya pada atasan. Sharma (Luthfie 2019) menjabarkan sejumlah kesukaran guna mendapat informasi dari karyawan memungkinkan dikarenakan sejumlah perihal yakni :

- a. Kecenderungan karyawan guna menyembunyikan rasa serta pikirannya. Capaian riset menjabarkan karyawan merasakan mereka hendak memperoleh kesulitan jikalau mengungkap apakah yang sesungguhnya berdasar pikiran mereka. Sebab itu cara yang terbaik ialah mengikuti apa yang dijabarkan supervisor ataupun pimpinan mereka.
- b. Perasaan karyawan yakni atasan serta supervisor tak tertarik pada persoalan mereka. Karyawan kerap melapor yakni atasan mereka tak perhatian pada persoalan mereka.

- c. Kurang *reward* pada pegawai yang berkomunikasi ke atas. Kerap kali supervisor serta atasan tak memberi *reward* yang nyata pada karyawan guna menjaga keterbukaan komunikasi ke atas.
- d. Perasaan pegawai yakni supervisor serta atasan tak bisa menerima serta memberi tanggapan pada apa yang diungkap pegawai. Supervisor amat sibuk guna mendengar ataupun karyawan susah guna menjumpainya.

## 2. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal ialah pertukaran pesan diantara individu yang sepadan tingkatan otoritasnya di organisasi. Pesan ini lazimnya berkaitan bersama tugas ataupun tujuan kemanusiaan, misalnya koordinasi, pemisahan informasi ini mengalir ke atas, ke bawah atau horizontal tiada menampakkan korelasi posisi, meskipun terdapat kemungkinan sedikit.

## 3. Jaringan Komunikasi Informal

Selain jaringan formal, arus pesan bisa melalui jaringan informal yakni macam jaringan di struktur organisasi yang sesungguhnya tak diikuti secara resmi eksistensinya oleh manajemen. Jaringan komunikasi ini lebih familiar bersama desas-desus (*grapevine*) ataupun kabar angin. Komunikasi informasi condong bermuatan laporan rahasia tentang individu serta peristiwa yang tak mengalir secara resmi. Informasi yang didapat dari desas-desus ialah berhubungan bersama apa yang didengar ataupun apa yang dijabarkan individu serta bukan apa yang dipublikasikan oleh pihak atasan puncak.

Jaringan komunikasi informal mempunyai keunggulan serta kekurangan yang memberi efek ke organisasi. Keunggulannya ialah bisa berfungsi selaku papan

pengumuman yang menyuarakan kepenatan karyawan, membantu mendistribusikan berita yang tak mampu dikirimkan melalui jaringan formal, melancarkan proses penuntasan tugas pekerjaan serta membantu membenahi kehidupan sosial serta organisasi sebab karyawan saling berbagi berita selentingan, hingga satu bersama lainnya jadi pemain golongan yang kompak.

Sedang kekurangannya ialah walaupun akurasi berita mampu 75% hingga 95% kebenaran tetapi kerap kali berlangsung kekeliruan pula, karyawan kadang bisa mengubah fakta sesuai keperluan pribadinya dibanding mengungkapkan faktanya serta sukar memastikan siapakah yang wajib bertanggung jawab pada fakta selentingan itu yakni pesan dikirimkan secara tak tepat. Efek negatif dari *grapevine* bisa dikendalikan atasan bersama mempertahankan jaringan komunikasi formal yang sifatnya terbuka, jujur, teliti serta sensitive terhadap komunikasi ke atas, ke bawah serta horizontal.

Atasan bisa memakai keunggulan jaringan ini guna menunjang serta menyempurnakan pesan yang dibutuhkan, misalnya suasana emosi, sentiment serta perilaku pegawai pada beragam persoalan organisasi serta manajemen yang berhubungan bersama kepentingan karyawan serta keluarganya yang sukar diperoleh lewat jaringan formal, hingga atasan bisa lebih arif guna menetapkan keputusan.

### **2.1.5 Komunikasi Yang Efektif**

Penguasaan komunikasi yang baik oleh atasan organisasi bisa memiliki nilai tambah, baik di kehidupan umumnya ataupun guna mengkontribusi dirinya dilokasi

bekerja kelak hingga lebih produktif. Komunikasi yang efektif bermakna yakni *communicator* serta *communicant* mempunyai definisi yang sepadan mengenai sebuah pesan. Daya guna berkomunikasi secara efektif hendak menambahkan produktifitas baik orang yang berkaitan ataupun organisasinya. Hingga bisa mengantisipasi persoalan, menciptakan keputusan secara efektif, mengkoordinasi arus kerja, mensupervisi individu lainnya, mengembangkan korelasi beserta mempromosikan program kerja serta jasa organisasi. Daya berkomunikasi secara efektif basisnya hendak menetapkan kesuksesan individu dimana saja ia ditempatkan bukan cuma didunia organisasi. Komunikasi hendak efektif bila berlangsung pengertian yang sama serta menstimulasi pihak lainnya guna berpikir ataupun melaksanakan sesuatu juga hendak membantu mengantisipasi persoalan, menciptakan keputusan yang tepat, bisa mengkoordinasikan aliran kerja, memonitor individu lainnya, serta memperluan beragam korelasi.

Berdasar (Nuzula 2015) di bukunya psikologi komunikasi menjabarkan, komunikasi yang efektif diindikasikan lewat terdapatnya definisi, bisa memunculkan kegembiraan, mempengaruhi sikap, menaikkan hubungan sosial yang baik, serta diakhirnya memunculkan sebuah aksi.

Persyaratan berkomunikasi secara efektif ialah :

1. Membuat suasana yang menguntungkan
2. Memakai bahasa yang gampang ditangkap serta dipahami
3. Pesan yang diberi bisa mengunggah perhatian ataupun minat di pihak *communicant*.

4. Pesan bisa mengunggah kepentingan disisi communicant yang bisa menguntungkannya.
5. Pesan mampu memunculkan sesuatu penghargaan ataupun *reward* di pihak communicant.

## **2.1.6 Peningkatan Kinerja Karyawan**

### **2.1.6.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja ialah capaian ataupun taraf kesuksesan individu secara keseluruhan sepanjang priode tertentu guna melakukan tugas dibanding beragam kemungkinan, misalnya standar capaian kerja, target ataupun sasaran ataupun kriteria yang sudah ditetapkan dulu yang sudah disepakati dulu. (Brahmana and Sitepu 2020:99)

Faktor yang mempengaruhi kinerja yakni:

#### **1. Efektifitas serta Efisiensi**

Jikalau sebuah tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita diperkenankan mengkonklusikan aktivitas itu efektif namun bila akibat yang tak dicari aktivitas mengevaluasi yang penting dari capaian yang dicapai hingga menyebabkan kepuasan walaupun efektif dinamai tak efisien. Kebalikannya, jikalau akibat yang dicari tak penting ataupun remeh maka kegiatan itu efisien.

#### **2. Otoritas (wewenang)**

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi ataupun perintah disebuah organisasi formal yang dipunya anggota organisasi pada anggota yang lain untuk melaksanakan sebuah aktivitas kerja selaras bersama kontribusinya.

Perintah itu mengungkap apa yang diperkenankan dilaksanakan serta yang tak diperkenankan di organisasi itu.

### 3. Disiplin

Disiplin ialah patuh kepada hukum serta aturan yang berlaku. Jadi, disiplin pegawai ialah aktivitas pegawai yang berkaitan saat menghormati perjanjian kerja bersama organisasi dimana ia bekerja.

### 4. Inisiatif

Inisiatif yakni berkaitan bersama kemampuan berpikir serta kreatifitas guna menciptakan gagasan serta merancang sesuatu yang berhubungan bersama tujuan organisasi.

Dalam mengukur kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menentukan indikator kinerja itu sendiri, Indikator guna mengukur kinerja karyawan individual terdapat 6 parameter, yakni:

- 1) Kualitas Kualitas kerja diukur dari pandangan pegawai pada kualitas pekerjaan yang diciptakan beserta kesempurnaan tugas pada keahlian serta daya karyawan.
- 2) Kuantitas Total yang diciptakan disajikan di istilah total unit, siklus kegiatan yang dituntaskan.
- 3) Ketepatan waktu Tingkat aktivitas selesai diawal waktu yang ditampilkan, ditinjau dari sisi koordinasi bersama capaian keluaran beserta mengoptimumkan waktu yang ada guna aktivitas lainnya.



- 4) Efektivitas Tingkat pemakaian sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimumkan bersama tujuan menaikkan capaian dari tiap unit saat pemanfaatan sumber daya.
- 5) Kemandirian Tingkat pegawai yang kelak hendak bisa melaksanakan fungsi kerjanya komitmen kerja. Yakni sebuah tingkat yakni pegawai punya komitmen kerja bersama instansi serta tanggung jawab pegawai pada kantor.

Kinerja pegawai ialah perilaku ataupun responden yang memberikan capaian yang mengarahkan ke apa yang mereka lakukan saat dia mendapat tugas. Kinerja pegawai berkaitan seluruh aktivitas ataupun tingkah laku yang dihadapi guru, jawaban yang diciptakan, guna memberikan capaian serta tujuan. Kadang kinerja pegawai cuma berwujud respon, namun lazimnya memberikan hasil.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasar teori yang dijabarkan, maka bisa memperkuat teori dari jurnal studi yakni:

### 2.2.1 Ani Yuningsih & Dadan Mulyana. (2017). *Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen. Jurnal Mimbar. Volume 33, No. 1. 2017 ISSN. 0215-8175 eISSN. 2303-2499*

Penelitian Ani Yuningsih & Dadan Mulyana (2017), yang mengangkat judul “*Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan atau keterampilan perguruan tinggi (PTS) dalam melakukan manajerial yang harus dikuasai oleh pimpinan perguruan tinggi (PTS) swasta. Keterampilan dan gaya

komunikasi kepemimpinan akan membentuk organisasi pola komunikasi yang akan menjadi landasan bagi kehidupan yang sehat dan efektif iklim organisasi untuk mengembangkan visi dan misinya. Studi ini dilaksanakan memakai metode studi kasus pada beberapa PTS yang merupakan representasi dari profil PTS di Barat Jawa. Capaian studi memperlihatkan pola komunikasi pimpinan PTS masih konvensional, yakni mengikuti struktur organisasi yang ada, disertai sejumlah wujud komunikasi informal. Keahlian komunikasi kepemimpinan beragam, dan termasuk: komunikasi organisasi, interpersonal, kelompok, serta sosial. Seluruh macam keterampilan dibutuhkan, namun masih terdapat sejumlah keahlian yang belum dilaksanakan maksimum, misalnya keterampilan komunikasi golongan serta sosial daya berkomunikasi.

**2.2.2 Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng. (2021). Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri. Copi Susu: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 50-69 E-ISSN 2807-9248**

Studi Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng (2021), yang judulnya “Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri” Maksud studi ini ialah guna tahu serta usaha apa saja yang butuh dilaksanakan guna mengimplementasikan komunikasi yang baik supaya menaikkan kinerja karyawan di PT. Wapoga Mutiara Industri Biak. Studi ini memakai tipe studi kualitatif Bersama pengumpulan data, penulis memakai cara observasi, wawancara serta Studi Pustaka. Data yang telah didapat lalu dianalisis memakai teknik analisis data deskriptif kualitatif serta hingga

di pembuatan konklusi. Capaian studi memperlihatkan Pola komunikasi yang dipakai ialah seluruh saluran ataupun saluran total yakni antara atasan bisa saling berinteraksi bersama seluruh pegawai hingga bisa saling menghargai serta terwujud semangat saat bekerja.

### **2.2.3 I Ketut Gunarsa. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali) Seminar Nasional INOBALI 2019 Inovasi Baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora.**

Penelitian I Ketut Gunarsa, (2019), yang berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan” (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali). Dipenjabaran studi ini, peneliti menetapkan satu diantara objek studi yang namanya CV. Primetime Bali yang dirasakan layak jadi suatu *pilot project* selaku lokasi usaha kreatif yang mempunyai standarisasi serta manajemen yang telah ditata secara cukup baik lewat implementasi SOP beserta pola komunikasi yang teratur guna menyokong operasional dari perseroan ini. Metode yang dipakai di studi ini ialah deskriptif kualitatif. Studi ditekankan di subyek “pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan guna menaikkan kinerja karyawan di CV. Primetime Bali. Di analisisnya peneliti memakai analisis data bersama mengukur pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan memakai tolak ukur kinerja yang diciptakan. Capaian analisis memperlihatkan pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan telah amat bisa mewujudkan suatu kenaikan kinerja karyawan. Bahkan pola ini bisa memunculkan efek positif lainnya misalnya rasa kebersamaan

serta membuat suasana layaknya keluarga sendiri guna pegawai yang pastinya kian menciptakan suasana kerja yang harmonis.

**2.2.4 Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih. (2020). Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1 p-ISSN 2654-7325 e-ISSN 2656-7695**

Studi Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih (2020), yang berjudul “Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro)”, studi ini bermaksud guna mengetahui seberapa besar dampak Komunikasi pada karyawan pertunjukan di Koperasi Desa Bale Yotro, dan dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 22 orang dengan system pengumpulan data menggunakan data angket dan wawancara dengan karyawan. Data yang dikumpulkan adalah kemudian diolah menggunakan SPSS versi 19. Capaian studi ini memperlihatkan terdapat 2 pola komunikasi yang dipakai yaitu vertikal serta horizontal. Sementara itu, hasil regresi menunjukkan komunikasi berdampak positif pada kinerja pegawai seberapa besar.

**2.2.5 Binti Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti. (2020). Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi. Jurnal Al-Tanzim. Vol. 04 No. 01 eISSN: 2549-5720 pISSN: 2549-3663**

Penelitian Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti (2020) dengan mengangkat judul “Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi. Jurnal Al-Tanzim” ini memiliki tujuan guna mengidentifikasi serta mengerti 2 perihal penting, yakni; ciri komunikasi efektif kepala sekolah serta peranan komunikasi efektif kepala sekolah guna menaikkan kinerja institusi. Studi

ini memakai pendekatan kualitatif macam *library research*, lewat cara menghimpun data dari; buku, kitab, jurnal, artikel. Analisis datanya dilaksanakan memakai *content analysis*. Lewat studi kepustakaan, didapat capaian; Pertama, ada 6 ciri komunikasi efektif atasan, yakni; sikap lemah lembut, tak kasar di ucapan, tak keras hati, memaafkan serta memintakan ampun, mengajak bermusyawarah, beserta berkomitmen melaksanakan keputusan bersama serta bertawakkal. Kedua, komunikasi efektif atasan berperan saat; 1) menaikkan efektivitas saat berbagi (*sharing*) visi misi; 2) menaikkan kinerja pegawai utamanya guru; 3) menciptakan kemitraan bersama komunitas sekolah 4) menciptakan iklim sekolah yang kondusif; 5) menaikkan hasil prestasi murid. Capaian kajian berimplikasikan terhadap pentingnya pemimpin lembaga pendidikan Islam guna mempunyai ciri komunikasi efektif, hingga bisa berguna menaikkan kinerja insitusi.

**2.2.6 Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari , dan Dini Salmiyah Fithrah Ali. (2017). Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct. Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 5, No. 2, Desember 2017, hlm. 210-221 ISSN: 2303-2006 (print), ISSN: 2477-5606 (online)**

Penelitian Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari , dan Dini Salmiyah Fithrah Ali (2017) dengan mengangkat judul “Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan *Code Of Conduct*” Maksud studi ini ialah guna mengetahui komunikasi organisasi PT. PLN (Persero) Area Bandung dalam kegiatan *Code of Conduct*. Studi ini sifatnya kualitatif bersama pendekatan studi kasus yang hendak dijabarkan secara deskriptif. Berdasar Capaian observasi partisipatif serta wawancara mendalam, proses komunikasi diaktivitas Code of Conduct terjadi secara two ways communication bersama arah aliran informasi

yang berlangsung yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel)..

**2.2.7 Deshinta Affriani Br Brahmana Elisabeth Sitepu. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Jurnal social Opinion. Volume 5 No. 2**

Penelitian Deshinta Affriani Br Brahmana Elisabeth Sitepu (2020) yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe” Maksud studi ini ialah guna mengetahui bagaimana dampak Pola Komunikasi Organisasi guna kenaikan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe menaikkan Kinerja Pegawai. Data yang dipakai di studi ini ialah data primer yang dihimpun dari lapangan lewat observasi serta wawancara mendalam. Metode studi yang dipakai ialah pendekatan kualitatif. Informan di studi ini sejumlah 10 individu. Konsep teori yang dipakai di studi ini teori Miles dan Huberman. Konklusi di studi, yakni Pola komunikasi organisasi dikenakan kinerja pegawai dikantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja, dimana pekerja masih nampak dating terlambat serta masih nampak pekerja yang tak menjalankan tugas pokok serta fungsinya mengakibatkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto

Kecamatan Kabanjahe tak berlangsung secara baik dikarenakan atasan saat melaksanakan tugas pokok serta fungsinya kurang mengikutsertakan bawahan guna penggapaian tujuan organisasi.

**2.2.8 Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang. (2020). *Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure. International Journal of Hospitality Management 89 (2020) 102524***

*Riset Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang (2020) entitled "Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure" In accordance with social identity theory, this research examines the correlation between paradoxical leadership and employee service performance in the hotel industry. Data were compiled from a multi-source, time-lapse survey of 72 employers and 556 employees at eight full-service hotels in China. Using hierarchical linear modeling, paradoxical leadership was found to be positively correlated with employee leader identification, which consequently increased their service performance. Then, the level of employee need for cognitive closure moderated the relationship between paradoxical leadership and leader identification in such a way that paradoxical leadership had a stronger positive impact on leader identification for employees with lower cognitive closure need. This finding has implications for paradoxical leadership and hospitality management practices.*

**Tabel. 2.1 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti/Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Ani Yuningsih & Dadan Mulyana, Mimbar. Volume 33, No. 1. 2017  ISSN. 0215-8175  eISSN. 2303-2499	<i>Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen</i>	Pola komunikasi pimpinan PTS masih mengikuti struktur organisasi yang tersedia, bersama sejumlah wujud komunikasi informal. Seluruh macam keahlian saat komunikasi dibutuhkan, namun masih terdapat sejumlah keahlian yang belum dilaksanakan secara maksimum, keahlian komunikasi kelompok serta komunikasi sosial.	Dalam penelitian ini fokus pada apa saja pola yang sudah berjalan yang bersifat informal (komunikasi kelompok dan komunikasi sosial), sedangkan dalam penelitian ini penulis fokus terhadap apa yang dilakukan perusahaan agar menciptakan komunikasi yang efektif guna meningkatkan kinerja pegawai.
2.	Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng  Copi Susu: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 50-69	Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri	Capaian studi memperlihatkan Pola komunikasi yang dipakai ialah seluruh saluran ataupun saluran total yakni antara atasan bisa saling berinteraksi bersama seluruh pegawai hingga bisa saling	Adapun perbedaan dengan studi ini ialah, dimana, pola komunikasi yang dipakai oleh atasan yaitu semua saluran, sedangkan penelitian ini menggunakan pola komunikasi rantai dengan menciptakan iklim positif dan memberikan



	E-ISSN 2807-9248		menghargai serta terwujud semangat dalam bekerja	dorongan/motivasi kepada karyawan.
3.	I Ketut Gunarsa Seminar Nasional INOBALI 2019 Inovasi Baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora	Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali)	Hasil analisis menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang diterapkan sudah sangat mampu menciptakan sebuah peningkatan kinerja kerja karyawan. Bahkan pola ini mampu menimbulkan dampak positif lain seperti rasa kebersamaan dan menciptakan suasana seperti keluarga sendiri bagi karyawan yang tentunya semakin membuat suasana kerja yang harmonis.	Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah fokus pada bagaimana pola komunikasi interpersonal pimpinan yang diterapkan oleh pimpinan Primetime Bali agar dapat diterima dan diterapkan kepada semua karyawan yang terlibat dalam proses operasional di perusahaan.
4.	Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1, September 2020	Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro)	Capaian studi ini menunjukkan ada 2 pola komunikasi yang dipakai yakni vertikal serta horizontal. Sementara itu, hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif	Dalam penelitian ini fokus pada pola komunikasi vertical dan horizontal, dimana atasan mengarahkan, membina, berkomunikasi secara baik, memotivasi serta menilai dari tiap

	p-ISSN 2654-7325 e-ISSN 2656-7695		terhadap kinerja karyawan	pegawai secara menyeluruh.
5.	Binti Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti  Jurnal Al-Tanzim. Vol. 04 No. 01 (2020)  eISSN: 2549-5720  pISSN: 2549-3663	Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi	Capaian kajian berimplikasikan terhadap pentingnya pemimpin lembaga pendidikan Islam guna mempunyai ciri komunikasi efektif, hingga bisa berperan guna menaikkan kinerja insitusi	Perbedaanya dapat dilihat dari tehnik pendekatan yang dilakukan pimpinan berperan dalam berbagi (sharing) visi misi dan dengan menciptakan kemitraan bersama komunitas sekolah beserta menciptakan iklim sekolah yang kondusif.
6.	Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali  Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 5, No. 2, Desember 2017, hlm. 210-221 ISSN: 2303-2006 (print), ISSN: 2477-5606 (online)	Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct	Capaian observasi partisipatif serta wawancara mendalam, proses komunikasi diaktivitas Code of Conduct terjadi secara two ways communication bersama arah aliran informasi yang berlangsung yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel).	Pada penelitian ini fokus pada komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel).

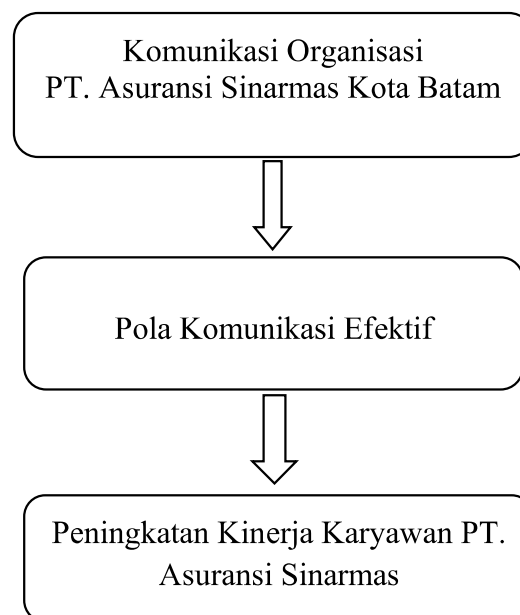
7.	<p>Deshinta Affriani Br Brahmana</p> <p>Elisabeth Sitepu</p> <p>Jurnal social Opinion. Volume 5 No. 2 (2020)</p>	<p>Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe</p>	<p>Pola komunikasi organisasi dikenalkan kinerja pegawai dikantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja, dimana pekerja masih nampak dating terlambat serta masih nampak pekerja yang tak menjalankan tugas pokok serta fungsinya mengakibatkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe tak berlangsung secara baik</p>	<p>Dalam Penelitian ini memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja</p>
----	--	---	--	---

			dikarenakan atasan saat melaksanakan tugas pokok serta fungsinya kurang mengikutsertakan bawahan guna penggapaian tujuan organisasi	
8.	<p>Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang</p> <p><i>International Journal of Hospitality Management</i> 89 (2020) 102524</p>	<p><i>Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure</i></p>	<p><i>Paradoxical leadership was found to be positively related to employees' leader identification, which consequently enhanced their service performance. Furthermore, the level of an employee's need for cognitive closure moderated the relationship between paradoxical leadership and leader identification such that paradoxical leadership exerted a stronger positive influence on leader identification for those employees with a lower need for cognitive closure. These findings have implications for both paradoxical leadership and hospitality</i></p>	<p><i>In this study, the focus is on paradoxical leadership so that it can provide a stronger positive influence for employees</i></p>

			<i>management practices.</i>	
--	--	--	------------------------------	--

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual ialah wujud semuanya dari proses penelitian. kerangka pemikiran di studi yang judulnya Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam adalah sebagai berikut:



**Gambar. 2.1** *Kerangka Konseptual*  
Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Berdasar kerangka diatas dapat lihat fokus kegiatan penelitian ini adalah Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.