

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi memegang akses dalam setiap kebutuhan aktivitas yang dilakukan di dalam sebuah organisasi. Dalam proses komunikasi terdapat penyampaian pesan antara satu orang dengan yang lainnya, kebutuhan akan komunikasi yang efektif di tempat kerja sangat penting untuk dilakukan. Jarangnya karyawan melakukan pekerjaan yang tidak jelas, sebaliknya, pekerja berinteraksi dengan rekan kerja, dan manajemen sehari-hari (Matin, et al. 2010. Hlm. 387).

Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh komunikasi interpersonal yang efektif terhadap komitmen organisasi. Salah satu komunikasi yang diperhatikan di dalam sebuah organisasi adalah aktivitas komunikasi yang efektif antar pribadi atau komunikasi interpersonalnya. Tujuan dari komunikasi interpersonal itu sendiri untuk mengubah sikap, pandangan, dan perilaku komunikator dan komunikan. Hal yang membuat masalah penelitian ini menarik untuk diteliti : Pertama, karyawan/pegawai yang berkomitmen memiliki aktivitas pekerjaan yang lebih produktif dan memiliki kemungkinan kecil untuk berhenti atau keluar dari pekerjaannya/perusahaan, karyawan akan lebih dapat diandalkan, tampil lebih baik, dan lebih terlibat dalam pekerjaan (Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 52). Selama tiga dekade terakhir, penelitian tentang bagaimana mendorong komitmen organisasional telah menarik bagi peneliti di bidang komunikasi organisasi. Periset dan profesional berasumsi bahwa cara para manajer/atasan menyampaikan informasi kepada staf mereka memiliki konsekuensi terhadap sikap yang mereka kembangkan terhadap organisasi (Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 51). Komunikasi antarpribadi pada manajer sangat penting dalam memberikan ketertarikan kepada karyawan untuk berorganisasi (Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 52).

Pertukaran informasi yang berubah-ubah pada komunikasi interpersonal membuat seseorang tetap terhubung dengan orang lain, sehingga akan tetap eksis dan memiliki fungsi yang penting didalam suatu kelompok. Komunikasi dua arah terjadi antara diadik, yang berarti dua orang memproses informasi tentang satu sama lain menggunakan ‘diri mereka’ sebagai referensi untuk menganggap tujuan dan maksud yang lainnya. Seorang karyawan tidak hanya menggunakan referensi diri sebagai agen untuk memahami pertukaran interpersonal, mereka juga menggunakan hasil dari pertukaran ini sebagai umpan balik interpersonal untuk mengevaluasi dan menilai diri kembali (Anant, 2015. Hlm. 3).

Kedua, komunikasi yang efektif adalah unsur yang penting untuk meningkatkan partisipasi (Hargie dan Tourish. 1993. Hlm. 282). Umpan balik yang berkembang pada komunikasi dua arah antara individu menunjukkan hal yang efektif daripada komunikasi satu arah. Komunikasi interpersonal inilah yang mungkin berdampak pada pentingnya suatu pesan, hubungan antara komunikator, dan kredibilitas mereka dan juga atas interpretasi yang dihasilkan (*decoding*) terhadap pesan yang diterima oleh individu (penerima) (Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 52).

Hasil statistik menyarankan bahwa empat faktor ((a) budaya partisipatif yang berfungsi sebagai dasar komunikasi karyawan (b) pendekatan simetris dua arah yang diadopsi sebagai mode komunikasi dominan; (c) kendaraan dua arah yang digunakan sebagai jalur komunikasi utama; (d) tujuan internal/karyawan komunikasi yang ditetapkan untuk membangun hubungan manajemen karyawan yang akan menghasilkan efek organisasi yang lebih baik (Chen Ni, 2007. 188).

Dalam temuan Bambacas dan Patrickson (2008. Hlm. 66) mengusulkan bahwa afektif komitmen dapat berkembang dari pesan manajer/atasan yang bisa menjadi jelas dan konsisten dengan apa yang mereka katakan menjadi jujur, terbuka, merupakan keterampilan yang menimbulkan kepercayaan dan mendorong pengikut untuk menerima visi pemimpinnya diri mereka untuk tujuan organisasi. Dalam pemerintahan komunikasi interpersonal yang efektif memiliki hubungan yang sangat penting dalam meningkatkan komitmen dalam berorganisasi.

Perilaku komunikasi seorang supervisor memungkinkan bawahannya untuk menghubungkan kualitas kepemimpinan tertentu, seperti menunjukkan pertimbangan atau

memulai struktur (Penley dan Hawkins, 1985. Hlm. 323). Hubungan antara komunikasi dan kepemimpinan adalah salah satu dari atribusi dari kualitas kepemimpinan untuk supervisor; sebuah acara lingkungan, perilaku komunikasi adalah dasar untuk bawahan atribusi karakteristik kepemimpinan supervisor mereka (Penley dan Hawkins, 1985. Hlm. 324).

Struktur dalam organisasi ialah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi. Dengan demikian, pengertian struktur meliputi beberapa faktor, seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi, dan seterusnya. Dengan hal tersebut keputusan mengenai cara bagaimana orang-orang berorganisasi akan dikelompokkan untuk menyelesaikan pekerjaan. (Steers, 1984. Hlm. 9).

Ketiga, kemampuan komunikasi interpersonal dianggap penting dalam menjalankan organisasi dan meningkatkan komitmen. Karyawan terfokus pada keterampilan yang spesifik di bawah tiga kategori yang disarankan adalah kepemimpinan, proses komunikasi, dan motivasi (dalam penelitian Bambacas dan Patrickson, 2016. Hlm. 65). Mengklarifikasi harapan karyawan, dalam kategori motivasi dalam Bambacas dan Patrickson (2016. Hlm. 66) adalah keterampilan terpenting dalam komunikasi interpersonal adalah ketika komitmen karyawan dipertimbangkan. Ini adalah suatu aspek penting untuk mengembangkan komitmen karyawan karena berkaitan erat dengan pengelolaan ekspektasi di wilayah psikologis para pekerja.

Keterampilan komunikasi interpersonal ini juga penting karena bisa menimbulkan kerjasama, mengurangi konflik (Morgan dan Hunt, dalam Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 54). Keterampilan dalam proses komunikasi menjadi kategori interpersonal kedua dalam kunci mengirim pesan, mendengarkan, dan memberikan umpan balik (Robbins dan Hunsaker dalam Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 54). Keterampilan dalam memberi kejelasan pesan, pengembangan, dan pemeliharaan kredibilitas, dan mendapatkan umpan balik adalah hal yang sangat penting karena memiliki konsekuensi mendalam dalam sebuah koordinasi dan pengendalian organisasi (Down dan Adrin, dalam Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 54). Dampaknya hal ini merupakan sifat hubungan atasan – bawahan yang memengaruhi sikap dan komitmen karyawan (Dubinsky dan Yammarino, dalam Bambacas dan Patrickson, 2008. Hlm. 54).

Hubungan interpersonal adalah faktor pengikat yang penting dalam sebuah organisasi (Sengupta, dalam Wang, 2013. Hlm. 301) yang dapat dikaitkan dengan ikatan sosial (Venetis dan Ghauri, dalam Wang, 2013. Hlm. 301). Ikatan sosial berhubungan dengan hubungan interpersonal positif (Kuenzel dan Krolikowska, dalam Wang, 2013. Hlm. 301) dan terbentuk selama interaksi interpersonal dan pertukaran sosial.

Penelitian ini akan dilakukan pada Sekretariat Daerah di Provinsi Jawa Barat. Struktur organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat terdiri atas satu Sekretariat Daerah dengan 12 Biro dan Sekretariat DPRD, 20 Dinas, 17 Badan, 17 Lembaga Teknis, 3 Lembaga Lain, 3 Rumah Sakit Daerah, 121 Unit Pelaksanaan Teknis Daerah, dan satu unit pelaksana Teknis Badan¹. Hal yang sangat penting jika komunikasi interpersonal yang efektif di terapkan dalam setiap organisasi. Begitupun terhadap organisasi pemerintahan yang identik dengan pembawa pesan atasan. Hal ini menjadi alasan penulis dalam melakukan penelitian di organisasi pemerintahan. Memilih Sekretariat Daerah sebagai lokasi penelitian dikarenakan menurut salah satu pegawai bahwa organisasi di pemerintah telah bertransformasi menjadi sebuah organisasi modern yang mengutamakan komunikasi dua arah².ri

Penelitian sebelumnya mengenai komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi telah diteliti oleh Matin, et al (2010) dengan judul *Relationship Between Interperonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jahad Keshavarzi and University of Qom, Iran)*. Hasil dari penelitian ini hanya menunjukkan hipotesis H4 dari 14 Hipotesis, yaitu antara keterampilan membangun tim dan komitmen organisasi yang dikonfirmasi.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal. Variabel X pada penelitian ini menggunakan indikator komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Suranto, menurutnya komunikasi interpersonal yang efektif adalah komunikasi yang dapat merubah sikap dan perilaku dari komunikasi yang diakibatkan dari adanya komunikasi itu sendiri. Suranto (2011, hlm. 80) menyebutkan lima hukum komunikasi yang efektif, diantaranya *respect, emphaty, audible, clarity*, dan *humble*.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka peneliti memutuskan untuk mengambil tema kajian proposal penelitian ini mengenai komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi dengan

judul “Pengaruh Komunikasi yang Efektif Terhadap Komitmen Organisasi Pada Sekretariat Daerah di Provinsi Jawa Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah umum adalah :

- 1) Apakah terdapat pengaruh komunikasi yang efektif terhadap komitmen organisasi?

Berikut merupakan rumusan masalah khusus yang dapat diambil :

- 2) Apakah terdapat pengaruh *respect* terhadap komitmen organisasi?
- 3) Apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap komitmen organisasi?
- 4) Apakah terdapat pengaruh *audible* terhadap komitmen organisasi?
- 5) Apakah terdapat pengaruh *clarity* terhadap komitmen organisasi?
- 6) Apakah terdapat pengaruh *humble* terhadap komitmen organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *respect* pegawai terhadap komitmen organisasi.
- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *emphaty* terhadap komitmen organisasi.
- 3) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *audible* terhadap komitmen organisasi.
- 4) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *clarity* terhadap komitmen organisasi.
- 5) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *humble* terhadap komitmen organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang berkualitas adalah penelitian yang dapat memberikan manfaat. Dengan itu, penulis mencantumkan sejumlah manfaat dari penelitian ini diantaranya :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat kontribusi positif mengenai komunikasi interpersonal dan efektivitas organisasi, sebagai hasil pembelajaran dan masukan bagi peneliti untuk terus belajar agar dapat menyusun karya ilmiah dengan lebih baik lagi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

Fuzi Fauziyyah, 2018

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI: Studi Pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah di Provinsi Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan dan bahan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan.

b. Korporasi atau Lembaga.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan/organisasi dalam membangun dan mempertahankan pentingnya komunikasi interpersonal dan efektivitas organisasi.

c. Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan acuan untuk mahasiswa yang akan meneliti mengenai komunikasi dan komunikasi organisasi, khususnya efektivitas organisasi.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Hasil penelitian ini ditulis dalam lima bab, berikut struktur organisasi yang disusun secara sistematis :

- BAB I** : Bab I merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
- BAB II** : Bab ini meliputi landasan teori memuat tentang tinjauan teoritis menjadi acuan dalam pembahasan masalah. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai komunikasi.
- BAB III** : Bab III ini mengenai metodologi penelitian yang diantaranya tentang desain penelitian, partisipan, populasi, sampel, definisi operasional variabel, instrument penelitian, prosedur penelitian, jadwal penelitian, dan analisis data.
- BAB IV** : Bab ini menguraikan gambaran hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari temuan penelitian yang berdasarkan pengolahan atau analisis data yang telah diperoleh dan pembahasan atau analisis yang ditemukan teoritis dan empirik yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilaksanakan.
- BAB V** : Bab terakhir dan penutup dalam struktur organisasi skripsi. Bab ini mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa rangkuman dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya