

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini akan membahas terkait pengaruh kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini berfokus pada dua indikator yang menerangkan suatu kepuasan komunikasi dalam organisasi yang dapat memengaruhi komitmen anggota organisasi yaitu pada perusahaan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan. Adapun alasan mengapa penelitian ini dilakukan karena sejumlah faktor yaitu salah satunya pada komitmen organisasi. Rendahnya komitmen karyawan akan berpengaruh terhadap tingginya turnover, tingginya absensi, meningkatnya kelambanan kerja dan kurangnya intensitas untuk bertahan sebagai karyawan dalam organisasi tersebut, rendahnya kualitas kerja dan kurangnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selain itu, komitmen yang rendah dari karyawan dapat menimbulkan perilaku karyawan yang kurang baik, seperti tindak kerusuhan yang akan berdampak pada menurunnya reputasi organisasi, kehilangan kepercayaan dari para klien dan menurunnya laba perusahaan (Sopiah 2008, hlm. 179). Pada laporan tahunan PT United Tractor tercatat perusahaan tersebut masih memiliki tingkat turnover pada tahun 2017 yaitu sebesar 6% sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus menurunkan tingkat turnover setiap tahunnya.

Dalam penelitian yang berjudul *Relationship Between Communication Satisfaction And Organizational Commitment In Three Guatemalan Organizations* (1996, hlm. 111) bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan komunikasi dan komitmen seorang karyawan. Komitmen organisasi merupakan sikap bentuk perilaku terhadap organisasi berupa bentuk loyalitas dan pencapaian visi dan misi atau nilai dan tujuan di dalam organisasi. Seseorang dapat disebut memiliki komitmen organisasi tinggi terhadap organisasinya, dapat ketahui dari ciri-ciri *pertama*, memiliki kepercayaan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai sebuah organisasi. *Kedua*, memiliki penerimaan

serta keinginan kuat dalam bekerja serta keinginan untuk tetap tinggal dalam sebuah organisasi.

Kepuasan komunikasi menjadi penting agar komunikasi dapat berjalan dengan baik. Konsep kepuasan komunikasi digambarkan sebagai kepuasan seseorang dengan aliran informasi dan relasi dalam suatu organisasi yang menentukan persepsi mereka terhadap komunikasi manajernya dan karyawan secara komprehensif dalam konteks organisasi mereka (Nakra, 2006, hlm 42). Kepuasan komunikasi karyawan telah menjadi komponen penting dalam audit komunikasi organisasi untuk menilai efektivitas komunikasi dalam organisasi (Gray dan Laidlaw, 2004 hlm. 426). Dengan demikian, kepuasan komunikasi karyawan penting karena menyoroti masalah utama bagi karyawan yang memainkan peran sentral dalam menentukan efektivitas organisasi. Kepuasan komunikasi Menurut Hecht (1978, hlm. 357), umumnya dianggap sebagai reaksi ketika harapan terpenuhi serta dikaitkan dalam emosi positif atau negatif yang dialami ketika orang merasa puas atau tidak puas.

Di sisi lain, dalam sebuah penelitian (Hargie, Tourish, & Wilson, 2002, hlm. 415) menunjukkan bahwa hasil dari komunikasi organisasi yang buruk atau kepuasan komunikasi karyawan yang rendah memiliki dampak mengurangi komitmen karyawan, ketidakhadiran meningkat, peningkatan ketidakstabilan perusahaan, *turn over* karyawan yang lebih tinggi, dan produktivitas yang berkurang. Maka dari itu, komunikasi antar anggota organisasi serta kompetensi yang mumpuni akan diiringi dengan tingkat kinerja yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Menurut Siregar dkk (2015, hlm. 2) komunikasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan buruk apabila tidak terjalin hubungan yang baik antar karyawan maupun atasan, sikap atasan yang acuh dan bersifat otoriter, serta konflik yang berkepanjangan di dalam organisasi tersebut. Hal tersebut mengakibatkan pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Pada tingkat individu, komunikasi yang buruk dapat mengakibatkan meningkatnya, peningkatan stres kerja, serta kelelahan dalam bekerja (Gray dan

Laidlaw, 2004, hlm. 427). Bagaimanapun, karyawan merupakan penggerak perusahaan dan segala interaksi berpangku padanya, baik interaksi dengan para investor, rantai pasokan, konsumen, LSM, komunitas, masyarakat (termasuk keluarga dan kerabat karyawan), media, dan lainnya. Karena karyawan adalah salah satu modal paling penting dari organisasi mana pun. Seperti apa yang dijelaskan oleh (Hect, 1978, hlm. 350) bahwa komunikasi yang memuaskan merupakan penentu penting penyesuaian psikologis, dan komunikasi yang tidak memuaskan diambil sebagai gejala keadaan patologis. Oleh karena itu, kepuasan komunikasi merumuskan kekuatan dan kelemahan komunikasi organisasi dan memberikan landasan untuk strategi komunikasi untuk mengembangkan hubungan kerja yang positif dan pada akhirnya, untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Redding (dalam Putti dkk, 1990, hlm. 45) mendefinisikan kepuasan komunikasi sebagai kepuasan keseluruhan yang alami karyawan dalam organisasi. Karena komunikasi organisasi terutama ditujukan untuk menjelaskan persyaratan peran tugas, kebijakan organisasi, dan memberikan umpan balik, ini mungkin merupakan lingkungan komunikasi karyawan. Praktik komunikasi internal organisasi pun terdiri dari spektrum penuh kegiatan komunikasi, baik formal maupun informal, yang dilakukan oleh anggotanya untuk tujuan menyebarkan informasi kepada satu atau lebih audiens dalam organisasi. Praktik komunikasi organisasi dapat dilakukan dengan tujuan komunikasi ke atas atau sebaliknya maupun horizontal. Namun, memastikan bahwa semua anggota organisasi diberikan informasi yang tepat waktu, penting, dan relevan merupakan hal yang patut diperhatikan (Carriere dan Bourque, 2009, hlm. 31).

Organisasi memerlukan kontribusi dari komunikasi organisasi, agar dapat memainkan peran dan difungsikan sebagai perangkat pengetahuan bisa membantu organisasi dalam upaya pencegahan, pengelolaan, dan penyelesaian konflik sehingga peran tersebut dapat mendorong peningkatan kinerja serta produktivitas organisasi (Suwatno, 2017 hlm. 10).

Komitmen organisasi dijelaskan tidak hanya sekadar loyalitas pasif akan tetapi melibatkan hubungan aktif serta bagaimana seorang anggota organisasi

terus memberikan yang terbaik pada organisasinya (Suarningsih dkk, 2013, hlm. 234). Kepuasan komunikasi dianggap sebagai variabel dua dimensi yang mencakup kepuasan komunikasi informasi dan relasi, karena klasifikasi ini dianggap optimal. Dimensi informasi dari kepuasan komunikasi berfokus pada kepuasan dengan konten organisasi dan pertukaran informasi antara karyawan, penyelia, dan anggota organisasi lainnya di tempat kerja. Dimensi kepuasan komunikasi informasi fokus pada lingkungan komunikasi, sudut pandang organisasi, dan integrasi organisasi (Jalalkamali, 2016, hlm. 800). Seperti yang dijelaskan inti dari kepuasan komunikasi merupakan alat mendasar yang menjadi tolak ukur semua kegiatan organisasi dan inisiatif perubahan organisasi. (Carriere dan Bourque, 2009, hlm. 29).

Dalam penelitian penulis berupaya menyajikan topik kepuasan komunikasi dan komitmen organisasi pada kantor cabang. Meskipun variabel konteks organisasi dari efek jarak fisik belum banyak diteliti, sehingga kurangnya literatur terkait dengan efek manajemen jarak fisik. Hanya beberapa penelitian yang menyebutkan masalah jarak fisik. Dalam penelitiannya Clinebell dan Shadwick (2005, hlm 89) menyatakan bahwa karyawan di kantor cabang akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah, komitmen organisasi, keterlibatan pekerjaan, dan inklusi parsial dan tingkat konflik peran dan ambiguitas peran yang lebih tinggi. Sebuah studi oleh Kirkham, Richbell, dan Watts (dalam Clinebell dan Shadwick, 2005, hlm. 91) meneliti dampak jarak fisik pada keputusan untuk sebuah penutupan pabrik di perusahaan manufaktur. Mereka menemukan bahwa salah satu faktor dalam keputusan penutupan pabrik adalah keterpencilan dari kantor pusat. Dengan kata lain, kantor yang lebih dekat ke kantor utama lebih mungkin bertahan hidup kecuali faktor penting lainnya seperti usia dan ukuran jauh lebih rendah. Perlu dicatat bahwa faktor jarak dapat muncul karena manajemen di kantor utama mungkin memiliki pengetahuan yang lebih terbatas tentang kantor yang lebih jauh karena mereka jarang dikunjungi dan manajemen kantor utama mungkin memiliki lebih sedikit hubungan informal dengan manajer dari kantor yang lebih jauh.

Berangkat dari pemikiran diatas penelitian ini berusaha mengetahui apakah kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada anggota organisasi di PT United Tractors Tbk Tarakan. Berkaitan dengan obyek penelitian, yaitu sektor industri alat berat sekaligus pertambangan didasarkan pertimbangan: *Pertama*, tingginya aktifitas operasional pada bisnis sehingga menjaga kepuasan komunikasi dalam organisasi merupakan sebuah keharusan. *Kedua*, bisnis perusahaan PT United Tractors adalah bisnis terkait *service* atau pelayanan. Dahulu tren bisnis lebih diwarnai oleh aktivitas penjualan produk, namun bisnis sudah banyak berubah, salah satunya kepada bisnis jasa. Bahkan tidak sedikit bisnis pekerjaan utamanya berupa jasa, sedangkan penjualan produk hanya sampingan (Suwatno, 2017 hlm. 42). Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam bisnis, sehingga kecakapan sumber daya manusia dalam bisnis perusahaan sangat diperlukan. Sehingga, perusahaan harus memiliki karyawan dengan kualitas karyawan terbaik dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi. *Ketiga*, terkait pada topik penelitian penulis melihat karakteristik yang serupa. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yaitu dengan judul sebagai berikut: **Pengaruh Kepuasan Komunikasi Terhadap Komitmen Organisasi (Survey Pada Karyawan PT United Tractors Tbk Cabang Tarakan).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, penulis menarik sebuah rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasi PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan?
2. Bagaimana pengaruh *informational communication* terhadap komitmen organisasi karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan?
3. Bagaimana pengaruh *relational communication* terhadap komitmen organisasi karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasi karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan
2. Untuk mengetahui pengaruh *informational communication* terhadap komitmen organisasi karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan
3. Untuk mengetahui pengaruh *relational communication* terhadap komitmen organisasi karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan

1.4 Manfaat Penelitian

1.3.1. Manfaat Teoritis

Bagi pengembangan penelitian, riset ini berkontribusi pada perkembangan Ilmu komunikasi di bidang komunikasi organisasi pada tingkat unit analisis individu. Serta memberikan perspektif tambahan khususnya mengenai kepuasan komunikasi dan komitmen organisasi.

1.3.2. Manfaat Praktis

Bagi praktisi, dalam hal ini pihak perusahaan dan karyawan, penelitian berkontribusi menambah pemahaman informasi dan pengetahuan mengenai kebermanfaatan kepuasan komunikasi dan pengaruhnya terhadap komitmen organisasi dalam sebuah perusahaan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Penulisan skripsi penelitian ini ditulis dengan susunan rinci untuk memenuhi aturan penulisan karya tulis. Berikut penjelasan sistematika dari struktur organisasi pada penelitian ini:

BAB I : Pendahuluan. Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan struktur organisasi skripsi

BAB II : Tinjauan Pustaka. pada bab ini di jelaskan dokumen atau data terkait pada fokus penelitian, serta teori yang mendukung pada penelitian ini. Serta kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III : Metode Penelitian. Bab ini dijelaskan terkait metode yang digunakan pada penelitian, teknik dan alat pengumpulan data, dan tahapan-tahapan terkait penelitian ini yaitu dengan judul Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini dijelaskan hasil analisis dan temuan data terkait penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT United Tractor Tbk Cabang Tarakan.

BAB V : Kesimpulan dan Saran. Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai penutup berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dan permasalahan yang telah ditemu serta di kaji pada skripsi ini.