



## BAB I PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial, oleh karena itu manusia tidak dapat hidup sendiri. Setiap manusia hidup secara berkelompok karena manusia membutuhkan manusia lain untuk dapat saling membantu dan mendukung dalam melakukan setiap aktivitas. Dalam menjalankan aktivitasnya, manusia selalu butuh melakukan percakapan atau berbicara dengan manusia lainnya agar mereka mampu memahami apa keinginan, kebutuhan dan harapan mereka masing-masing sehingga terjadi keselarasan diantara mereka.

Seperti yang dijelaskan oleh Hadiono Afdjani (2015:1), bahwa sejarah aktivitas manusia berkomunikasi timbul sejak manusia diciptakan hidup didunia ini. Manusia tidak dapat terlepas dari interaksi dengan manusia lain untuk melangsungkan hidupnya. Manusia yang normal akan selalu terlibat dalam komunikasi dalam melakukan interaksi dengan sesamanya sepanjang hidupnya.

Selanjutnya, Hadiono Afdjani kembali menjelaskan bahwa komunikasi ibarat udara, tanpa udara kita tak dapat bernafas. Dengan tidak adanya komunikasi maka manusia akan merasa dikucilkan, terasing, dan akhirnya sakit. Inilah yang membuktikan dasyatnya dampak komunikasi terhadap kehidupan.

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri, demikian pula halnya komunikasi didalam sebuah organisasi, baik organisasi besar maupun kecil. Komunikasi merupakan proses yang tidak dapat dihindari oleh setiap anggota organisasi karena tentu setiap harinya, anggota-anggota didalam sebuah organisasi akan melakukan aktivitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berkomunikasi, entah itu mengenai hal-hal yang berhubungan dengan organisasi seperti ide-ide baru, masukan-masukan yang berguna, hingga masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh organisasi, maupun hal diluar perusahaan seperti hal-hal yang bersifat pribadi dan rahasia. Semua itu disampaikan melalui komunikasi antar seluruh anggota organisasi secara lisan maupun tulisan, serta secara personal maupun secara berkelompok.

Bisa dikatakan bahwa komunikasi merupakan jantung dari seluruh kegiatan organisasi. Tanpa adanya komunikasi pada organisasi, maka seluruh kegiatan yang akan dilakukan oleh pihak didalam organisasi serta harapan-harapan dan tujuan organisasi tidak akan dapat dijalankan sesuai dengan perencanaan karena setiap kegiatan dalam organisasi perlu dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi sebelum akhirnya mereka mengetahui dengan pasti apa yang harus mereka lakukan untuk mencapai tujuan organisasi dimasa mendatang yang akan membawa dampak positif bagi perusahaan. Misalnya, untuk melaksanakan sebuah perencanaan organisasi, tentu pimpinan perusahaan perlu melakukan komunikasi guna memberikan informasi dan menyampaikan pesan kepada seluruh anggota organisasi agar mereka mengerti dan memahami apa yang diinginkan oleh pimpinan perusahaan.

Selain berguna untuk menyampaikan dan berbagi pesan maupun informasi, komunikasi didalam organisasi juga dibutuhkan untuk mengetahui seperti apa dan bagaimanakah perasaan dan pandangan karyawan terhadap lingkungan organisasi, teman-teman sejawat mereka, serta pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya lingkungan komunikasi yang positif, maka akan mendorong terjadinya komunikasi yang terbuka, jujur dan santai antara seluruh anggota organisasi baik karyawan maupun atasan. Oleh sebab itu sangat penting bagi pihak perusahaan untuk mampu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menciptakan dan mewujudkan suasana komunikasi organisasi yang positif dan mendukung bahkan sesuai dengan harapan-harapan karyawan didalam perusahaan.

Komunikasi begitu memberikan andil dalam menjalankan sebuah organisasi, oleh sebab itu perlu adanya perhatian lebih terhadap aktivitas komunikasi didalam organisasi. Tanpa disadari, kegiatan komunikasi didalam organisasi mampu membentuk persepsi didalam benak karyawan yang bekerja didalamnya. Pembentukan persepsi ini dilihat dari bagaimana seorang pimpinan maupun anggota organisasi lainnya melakukan aktivitas komunikasi dengan karyawannya, sehingga memunculkan pengalaman-pengalaman mengenai objek, peristiwa atau hubungan tertentu (dalam Rakhmat, 2011:50).

Jika pengalaman komunikasi seorang karyawan dengan atasannya maupun dengan rekan sejawatnya memberikan pengalaman yang membentuk kesan yang menyenangkan didalam benak individu yaitu karyawan itu sendiri, maka akan memunculkan persepsi yang positif yang akan menimbulkan kepuasan komunikasi didalam diri karyawan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lingkungan komunikasinya didalam organisasi. Itulah mengapa persepsi sangat penting dalam menentukan dan melihat kepuasan komunikasi dalam diri karyawan.

Kepuasan komunikasi itu sendiri merupakan semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasinya secara keseluruhan (dalam Muhammad, 2011:87). Bisa dijelaskan bahwa kepuasan komunikasi seorang karyawan tergantung dari persepsinya terhadap seluruh kegiatan dan lingkungan komunikasi yang terjalin dan dirasakannya secara pribadi didalam organisasi.

Kepuasan komunikasi seringkali dikacaukan dengan istilah iklim komunikasi. Alasannya bahwa iklim, tampaknya merupakan fungsi dari bagaimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kepuasan anggota terhadap komunikasi dalam organisasi. Padahal, sesungguhnya, kepuasan komunikasi merupakan suatu hal yang mengacu kepada masing-masing penilaian dan perasaan individu. Kepuasan komunikasi tidak dapat dinilai secara makro, namun harus dinilai secara mikro atau melihat langsung ke dalam diri individu tersebut. Sedangkan untuk menilai iklim komunikasi, perlu dilakukan secara makro atau secara keseluruhan atau gabungan (dalam Pace dan Faules, 2010:162).

Jika dilihat secara luas atau secara keseluruhan, tentu akan sulit menemukan fakta atau perasaan sesungguhnya seorang karyawan terhadap lingkungan komunikasi yang ada pada organisasi tempat mereka bekerja dan melakukan interaksi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti perlu meneliti secara langsung, yaitu dengan melakukan observasi partisipatif, untuk melihat bagaimana aktivitas komunikasi sehari-hari antara karyawan dengan pihak-pihak didalam organisasi, entah dengan pihak atasan maupun dengan rekan sejawat mereka sehingga memunculkan persepsi tertentu dibenak karyawan.

Menurut Muhammad (2011:88), kepuasan komunikasi menunjukkan pengertian kepada bagaimana informasi yang disediakan memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi seperti dari siapa datangnya, bagaimana diterima, diproses serta apa respon orang yang menerima informasi tersebut. Ini menunjukkan bahwa konsep kepuasan komunikasi tidak hanya dinilai dari apakah informasi tersebut sesuai dengan harapan karyawan, namun juga dinilai dari bagaimana perasaan, kemampuan berfikir, serta pengalaman individu atau karyawan terhadap informasi yang datang dari atasan maupun rekan sejawat, media-media yang digunakan dalam penyampaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



komunikasi, bagaimana karyawan menerima pesan, yang akhirnya membentuk kesan-kesan didalam diri karyawan.

Ada beberapa hal yang dapat memunculkan kepuasan komunikasi seperti yang disebutkan oleh Downs dan Hazen dan Beckstrom (dalam Muhammad, 2011:88-89). Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan komunikasi tersebut akan membantu peneliti menjawab pertanyaan penelitian mengenai kepuasan komunikasi karyawan pada PT. Allegra Tri Mitra. PT. Allegra Tri Mitra merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa percetakan. Perusahaan yang mempekerjakan kurang lebih enam puluh karyawan ini, tentu memiliki struktur organisasi dimana dalam setiap tingkatan organisasi tersebut pasti melakukan aktivitas komunikasi antar anggota organisasi dalam menjalin hubungan dan upaya memberikan informasi tertentu.

Setiap karyawan didalam PT. Allegra Tri Mitra tentu memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai aktivitas dan suasana komunikasi yang dirasakan didalam organisasi tersebut. Ini dikarenakan kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman komunikasi yang telah diperolehnya dengan anggota-anggota organisasi lainnya melalui proses berpikir dan belajar secara individu, sehingga akan memunculkan hasil persepsi yang mungkin berbeda-beda antara individu yang satu dengan individu lainnya, seperti yang dijelaskan oleh Davidoff (dalam Walgito, 2004:89).

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan komunikasi dalam diri karyawan pada PT. Allegra Tri Mitra dilihat dari persepsi secara individu, karena menurut peneliti, merupakan sebuah hal yang menarik dalam meneliti kepuasan komunikasi dalam diri karyawan dimana peneliti akan menggali informasi dari karyawan secara individu dan ikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berpartisipasi didalam organisasi agar memperoleh informasi yang sesuai dan akurat mengenai suasana dan aktivitas komunikasi yang terjalin.



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dinyatakan bahwa rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap aktivitas komunikasi perusahaan dalam upaya menentukan kepuasan komunikasi.

### C. Identifikasi Masalah

Dengan merujuk pada rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian yang ingin diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan mengenai keseluruhan informasi yang diterimanya didalam organisasi?
2. Bagaimana persepsi karyawan mengenai komunikasi vertikal didalam organisasi?
3. Bagaimana persepsi karyawan mengenai komunikasi horisontal didalam organisasi?
4. Bagaimana persepsi karyawan mengenai komunikasi lintas saluran didalam organisasi?
5. Bagaimana persepsi karyawan terhadap media yang digunakan dalam upaya menyampaikan informasi organisasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai keseluruhan informasi yang diterimanya didalam organisasi.
2. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai komunikasi vertikal didalam organisasi.
3. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai komunikasi horisontal didalam organisasi.
4. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai komunikasi lintas saluran didalam organisasi.
5. Untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap media yang digunakan dalam upaya menyampaikan informasi organisasi.

#### E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan untuk berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat yang dapat diperoleh adalah berupa:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan kontribusi lebih luas bagi pengembangan studi komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi organisasi yang berkaitan dengan kepuasan komunikasi organisasi. Dan penelitian ini dapat menjelaskan lebih dalam mengenai kepuasan komunikasi yang ada didalam diri karyawan dilihat melalui persepsi individu terhadap aktivitas komunikasi didalam perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan atau dimanfaatkan untuk kepentingan-kepentingan praktis yang berguna bagi perusahaan atau organisasi dimana penelitian ini dilaksanakan yaitu sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi didalam melihat kepuasan komunikasi organisasi yang dirasakan karyawan ada pada sebuah organisasi.

### **© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.