

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi. Seperti yang dikemukakan oleh Arni Muhammad sebagai berikut :

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di pasar, dalam masyarakat, di tempat pekerjaan/dimana saja. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dengan komunikasi. (Muhammad, 1995:1)

Dalam bukunya Abdullah Masmuh komunikasi adalah alat (instrumen) yang dipakai manusia untuk melangsungkan interaksi sosial, baik secara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Komunikasi adalah arus yang telah mengalir sepanjang sejarah manusia, yang selalu memperluas wawasan seseorang dengan jalur-jalur informasinya. Hampir seluruh kegiatan manusia dari mulai tidur hingga tidur kembali adalah kegiatan komunikasi. Dan Abidillah Hanafi di bukunya Abdullah Masmuh (2008) mengatakan bahwa “komunikasi itu mengalir di dalam sistem sosial seperti darah yang mengalir melalui pembuluh darah manusia, melayani seluruh organ tubuh, suatu saat terkonsentrasi dibagian lain sesuai dengan kebutuhan untuk menjaga

keseimbangan dan kesehatan badan. Kita sudah terbiasa hidup dalam lautan komunikasi sehingga sukar membayangkan hidup tanpanya”. komunikasi bisa juga diartikan sebagai proses peralihan dan pertukaran informasi oleh manusia melalui adaptasi dari dan ke dalam sebuah sistem kehidupan manusia dan lingkungannya. (Liliweri, 2001:5)

Ini artinya komunikasi sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Masing-masing konteks komunikasi itu memiliki ciri-ciri dan karakteristiknya sendiri yang membedakannya dengan konteks komunikasi yang lain. Memberikan spesifikasi tertentu dalam berkomunikasi pada tatarannya masing-masing, khususnya pada tataran komunikasi Organisasi.

Menurut penelitian oleh Agus Asrofi dalam buku Handoko tahun (1995 : 23) mengatakan bahwa Organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang yang saling bekerjasama dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Tujuan organisasi adalah tercapainya suatu tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Dengan adanya sekelompok orang yang bekerjasama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil yang lebih dari pada dilakukan oleh satu orang. Dengan demikian tiang dasar dalam pengorganisasian yaitu prinsip pembagian kerja atau *division of labour*

Di dalam Organisasi, sangat diperlukan berkomunikasi kegiatan ini digunakan untuk memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi dengan cara menyampaikan informasi dan pengetahuan, mendorong

dan mengarahkan, membentuk sikap dan menanamkan kepercayaan serta membantu memperkenalkan anggota organisasi dengan lingkungan fisik dan sosial mereka. Bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan komunikasi secara langsung seperti tatap muka baik interpersonal atau kelompok, baik berupa pertemuan yang berupa pertemuan langsung ataupun dengan media alat seperti *telephone*, surat tugas, memo instruksi perintah kerja.

Seperti kasus yang dialami oleh *grapevine* dapat mengakibatkan penyampaian informasi yang keliru atau "*misinformation*", oleh karena itu, dapat menghambat lajunya komunikasi yang telah direncanakan oleh pihak manajemen. Di setiap organisasi menentukan penyesuaian-penyesuaian komunikasi guna mencapai tujuan organisasi, bila dalam suatu organisasi memperhatikan pentingnya suatu hubungan komunikasi informal maka karyawan akan lebih meningkatkan kualitas kerjanya dan kepuasan karyawan bisa ditunjang dengan perasaan senang terhadap pekerjaannya karena komunikasi antar sesama rekan kerja dan pimpinan dapat seimbang. Dalam buku Abdulah masmuh (2008:18) Hershey mengajukan beberapa cara pengendalian yang dapat digunakan untuk mengurangi jumlah dan kekerasan (*severity*) desas-desus yang disampaikan seseorang ke orang lain melalui *grapevine*. Dia menyarankan sebagai berikut:

“.....jagalah agar informasi tetap terbuka, berikan fakta yang positif dan dapat dipercaya dari setiap masalah yang terjadi, dan ciptakanlah rasa percaya terhadap kredibilitas sumber informasi manajemen. Karena proses komunikasi sangat tidak sempurna, maka manajer harus berusaha menganalisa desas-desus, memahaminya, dan mengambil langkah positif untuk mencegah terjadinya.”

Maka dari itu kondisi kerja yang “*misscommunication*” dapat mengakibatkan kinerja karyawan pun akan memburuk karena tidak adanya kerjasama dengan baik antara rekan sesama kerja, keterbukaan pimpinan terhadap segala pengambilan keputusan yang ada di perusahaan atau instansi dan tingkat kepuasan karyawan akan semakin tinggi bila kebutuhan di dalam bekerja dapat terpenuhi. Karena bila kepuasan karyawan tidak terpenuhi secara maksimal berakibat rusaknya kondisi dalam suatu organisasi, rusaknya suatu organisasi dapat berwujud kongkrit seperti pelambanan kerja, pemogokan, mangkir dalam pekerjaannya bahkan bisa berakibat pergantian karyawan. Sehingga membuktikan bahwa fasilitas, gaji, insentif dan sejenisnya tidak merupakan hal pokok permasalahan yang terjadi di suatu perusahaan atau instansi.

Saat ini banyak sekali *problem* yang terjadi di perusahaan atau instansi karena faktor komunikasi yang kurang berjalan dengan baik, seperti kebijakan-kebijakan baru, pergantian jabatan / promosi, alur administrasi yang tidak jelas dan kondisi yang serupa membuat hal tersebut memicu terjadinya “*misscommunication*”. Hal tersebut dapat terjadinya konflik intern antar sesama rekan kerja dan pimpinan. Dan hal itu bisa menimbulkan ketidaknyaman pada saat bekerja bagi para karyawan.

Komunikasi organisasi atau perusahaan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi di lingkungan DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA SURAKARTA. Yang merupakan kantor kepariwisataan yang berada di Solo. Seperti yang telah kita ketahui bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta merupakan kantor yang mempunyai wewenang untuk

mengurusi segala kebijakkan dan pelaksanaan pariwisata yang ada di Solo. Dengan *image* yang dibangun dimata masyarakat untuk mewujudkan potensi pariwisata di Solo dengan baik, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menunjukkan eksistensinya dengan mengkomunikasikan segala aset pariwisata di Solo dengan baik pula. Tetapi hal itu tidak cukup sampai disitu saja jika komunikasi internal tidak berjalan dengan baik, butuh kerjasama yang solid bila semuanya ingin berjalan dengan lancar.

Penelitian terdahulu dari Shinta Yulia Anggraini, mahasiswi komunikasi FISIP UNS tahun 2002 mengatakan bahwa iklim organisasi yang ada di PT. PATRA NUSA DATA Jakarta mempengaruhi kepuasan kerjanya dan dalam penelitian tersebut, Shinta mengkaitkan pengaruh iklim komunikasi organisasi, promosi dan gaji / upah terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian kali ini, penulis akan melihat ada atau tidaknya pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kinerja Publik Internal terhadap Kepuasan Karyawan.

Atas dasar masalah-masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang ada atau tidaknya pengaruh komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta?

2. Apakah ada pengaruh kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta?
3. Apakah ada pengaruh secara bersamaan komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta.
2. Untuk menganalisa apakah ada pengaruh komunikasi organisasi dengan kepuasan karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta.
3. Untuk menganalisa apakah ada pengaruh secara bersama komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan di Kantor Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis
 - a. Sebagai suatu karya ilmiah maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu

pengetahuan pada khususnya, maupun bagi perusahaan atau instansi pada umumnya mengenai pengaruh antara komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan.

- b. Menambah wawasan dan pengetahuan pada khususnya mengenai pengaruh komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Menyebarkan luaskan informasi tentang pengaruh komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan.
- b. Sebagai bahan acuan/rujukan untuk penelitian yang relevan bagi peneliti lain.