

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia diciptakan Tuhan sebagai makhluk sosial, oleh karena itu manusia tidak dapat hidup tanpa orang lain. Di dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia tidak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi, mulai dari bangun tidur hingga akan tidur kembali. Kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari dapat menggunakan berbagai media komunikasi yang ada, baik media komunikasi non-elektronik maupun media elektronik. Dalam dunia bisnis juga tidak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi, baik perusahaan berskala kecil, menengah, maupun besar. Komunikasi melibatkan dua orang atau lebih, dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal non-verbal.

Organisasi adalah sekelompok orang masyarakat yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, dan komunikasi adalah perekat yang memungkinkan kelompok masyarakat tersebut secara bersama-sama melakukan fungsinya dengan baik. Pengertian komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan (Purwanto, 2006). Namun komunikasi tidak sekedar proses penyampaian informasi yang simbol-simbolnya dapat dilihat, didengar, dan dimengerti, tetapi proses penyampaian

informasi secara keseluruhan, termasuk didalamnya perasaan dan sikap dari orang yang menyampaikan komunikasi tersebut (Thoah, 2003).

Keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi. Dengan komunikasi, maka akan menambah produktivitas, mengantisipasi masalah, mengkoordinir kerja, mengevaluasi kerja, meningkatkan relasi, dan membuat keputusan. Oleh karena itu, komunikasi merupakan faktor yang penting demi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan komunikasi yang tercermin dalam efektivitas dan efisiensinya merupakan alat perekat organisasi, yang juga mempengaruhi tujuan komunikasi organisasi yang bersangkutan. Komunikasi yang efektif dapat dilihat dari keberhasilan dalam pencapaian tujuan pada suatu komunikasi tersebut, sedangkan komunikasi yang efisien merupakan ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya).

Terdapat tiga elemen yang berinteraksi dalam proses komunikasi, yaitu: pribadi sendiri, orang lain dan lingkungan di mana komunikasi itu dilangsungkan (Towner, 2002). Komunikasi dalam suatu perusahaan melibatkan sumber daya manusia yang ada dalam suatu perusahaan dan kedudukan sumber daya manusia di dalam perusahaan sangat penting. Oleh karena itu, setiap individu dalam suatu organisasi (bisnis maupun nonbisnis) dalam kehidupan sehari-harinya tidak dapat dilepaskan dengan dunia komunikasi.

Salah satu arah komunikasi dalam suatu perusahaan adalah komunikasi ke bawah. Komunikasi ke bawah terjadi jika penyelia mengirimkan pesan kepada

satu orang bawahan atau lebih. Pola kebawah yang digunakan adalah untuk menetapkan sasaran, memberikan intruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja (Robbins, 2006). Dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan ke bawahan, maka dapat menciptakan hubungan yang baik dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi.

Seperti yang dinyatakan oleh Goris (2007), komunikasi merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi. Komunikasi yang terjadi pada individu dan pekerjaannya akan berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan. Pendapat Brayfield, *et al* (2006; dalam Panggabean, 2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan cerminan dari sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, demikian juga sebaliknya. Seseorang dapat dikatakan puas bila tidak ada kesenjangan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi pada suatu perusahaan atau organisasi.

Kepuasan atas kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Seorang yang merasa puas bekerja dalam suatu organisasi akan memiliki kecenderungan untuk lebih memiliki komitmen yang tinggi. Dalam hal ini dinyatakan bahwa kepuasan kerja secara langsung mempengaruhi komitmen organisasi. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kondisi kerja, hubungan dengan

atasan, hubungan dengan rekan kerja, kompensasi, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi, dll. Vuuren, *et al* (2007) mengatakan bahwa, sangat mudah untuk menunjukkan pengaruh yang berbahaya dari kurangnya komunikasi seorang atasan/penyelia dan juga bisa menunjukkan konsekuensi positif dari seseorang atasan/penyelia dengan kemampuan komunikasi yang baik yaitu komitmen organisasi. Dalam hal ini, ditunjukkan bahwa bagaimana kepuasan kerja karyawan dengan komunikasi manajerial berhubungan dengan komitmen organisasi. Roberts dan O'Reilly (1974; dalam Roberts dan O'Reilly 1979) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan penting antara komunikasi dan kepuasan kerja, serta komitmen organisasi dan iklim organisasi.

Pendapat Salancik (1977; dalam Putti, *et al* 1990), bahwa komitmen mengacu pada proses di mana individu yang datang memihak pada nilai-nilai dari organisasi dan berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen dalam suatu organisasi mencerminkan bagaimana seseorang individu mengikat dirinya dengan organisasi dan juga terikat dengan tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi tersebut. Para atasan/penyelia harus dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang tinggi. Karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi akan lebih menguntungkan dan produktif di mana mereka akan memberi waktu mereka lebih banyak untuk pekerjaan mereka dan melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik untuk perusahaan, sehingga apa yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi dapat berhasil sesuai dengan yang diharapkan perusahaan atau organisasi.

Pada penelitian ini, peneliti akan memverifikasi penelitian-penelitian sebelumnya tentang hubungan dan pengaruh komunikasi penyelia terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, khususnya komitmen afektif. Penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya terdapat pada tabel 1.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian-penelitian Sebelumnya Tentang Komunikasi Penyelia**

No	Peneliti (tahun)	Hubungan antar variabel	Hipotesis	Sampel	Hasil Penelitian
1	Robert & O'Reilly (1979)	Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, komitmen dan iklim organisasi	+	579 perwira dan personil yang tercatat di dalam 3 militer berteknologi tinggi	+
2	Putti, <i>et al</i> (1990)	Kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi	+	121 karyawan kerah putih dalam sebuah perusahaan teknik mesin	+
3	Miles (1996)	Komunikasi penyelia terhadap kepuasan kerja karyawan	+	713 penyedia telekomunikasi di Belanda	+
4	Johlke & Duhan (2000)	Komunikasi Penyelia berpengaruh terhadap penampilan kerja & kepuasan kerja	+	124 karyawan jasa dari sebagian besar pengendali hama nasional di Amerika bagian Barat dan tenggara	+
5	Vuuren (2006)	Komunikasi penyelia berpengaruh terhadap komitmen afektif organisasi	+	376 karyawan di perusahaan manufaktur di Amerika Serikat bagian tenggara	+

Sumber: Robert & O'Reilly (1979); Putti, *et al* (1990); Miles *et al* (1996); Johlke & Duhan (2000); Vuuren, *et al* (2007).

Dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu yaitu: Robert & O'Reilly (1979), Miles (1996) dan Johlke & Duhan

(2000) membuktikan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh positif antara komunikasi atasan (penyelia) terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan berdasarkan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh: Robert & O'Reilly (1979), Putti, *et al* (1990) dan Vuuren (2007), membuktikan juga bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang positif antara komunikasi atasan (penyelia) terhadap komitmen karyawan di dalam suatu organisasi/perusahaan.

Berdasarkan teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi Penyelia Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Organisasi**”. Di dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk memverifikasi tentang hubungan dan pengaruh komunikasi penyelia terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, khususnya komitmen afektif dengan mengambil sampel yaitu karyawan pada Hotel Bumi Asih Jaya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi penyelia dengan kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi penyelia terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi penyelia dengan komitmen afektif organisasi?

4. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi penyelia terhadap komitmen afektif organisasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah:

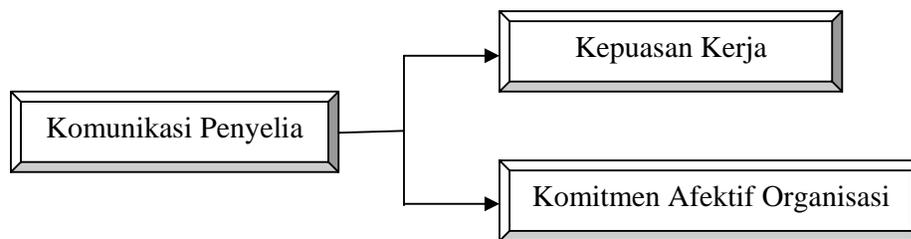
1. Untuk memberikan bukti secara empiris apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi penyelia dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk memberikan bukti secara empiris apakah terdapat pengaruh antara komunikasi penyelia terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk memberikan bukti secara empiris apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi penyelia dengan komitmen afektif organisasi.
4. Untuk memberikan bukti secara empiris apakah terdapat pengaruh antara komunikasi penyelia terhadap komitmen afektif organisasi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Untuk penulis untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai hubungan dan pengaruh komunikasi penyelia-karyawan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.
2. Bagi perusahaan, sebagai informasi dan masukan yang bermanfaat dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan lagi hal – hal positif dalam perusahaan terutama mengenai seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

3. Untuk pihak – pihak lain, sebagai suatu acuan bagi pihak yang membutuhkan untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang peran komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

### 1.5 Model Penelitian



**Gambar 1.1 Model Penelitian**

### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengadakan penelitian di Hotel Bumi Asih Jaya, Jalan Soekarno Hatta No. 452A Bandung. Waktu penelitian mulai dari Mei-Juli 2009.

### 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Berikut merupakan penyajian penelitian yang akan dilakukan:

Bab I Pendahuluan yang terdiri atas Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Model Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

- Bab 2 Kerangka teori dan hipotesis yang terdiri atas variabel-variabel penelitian dan hubungan dan pengaruh antar variabel, serta hipotesis yang diajukan berdasarkan berdasarkan literatur atau penelitian sebelumnya.
- Bab 3 Metode penelitian yang terdiri atas sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, dan pengukuran variabel serta metode analisis data.
- Bab 4 Analisis data dan pembahasan hasil yang terdiri atas hasil pengumpulan data karakteristik responden, hasil pengujian validitas, reliabilitas, uji hipotesis serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.
- Bab 5 Penutup yang terdiri atas simpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian mendatang.