

2. LANDASAN TEORI

2.1 Nalar Masing-masing Konsep

Berikut ini penulis menyampaikan beberapa teori tentang komunikasi yang efektif dan kepuasan kerja yang digunakan sebagai acuan dan dasar dalam melakukan analisa.

2.1.1 Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam semua kegiatan manajemen, terutama dalam organisasi, karena dengan adanya komunikasi suatu organisasi dapat mengeluarkan atau menyampaikan ide-ide juga gagasan-gagasan dan saling bertukar informasi.

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

1. Pengertian komunikasi secara umum (Uchjana, 1992, p.3). Komunikasi dalam pengertian umum dapat dilihat dari dua segi :
 - a. Pengertian komunikasi secara *etimologis* :

Komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio*, dan bersumber juga dari kata *communis* yang artinya sama, dalam arti kata sama makna. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.
 - b. Pengertian komunikasi secara *terminologis* :

Komunikasi berarti penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.
2. Pengertian komunikasi menurut beberapa ahli :
 - a. Hanafi (1997, p.420)

Komunikasi didefinisikan sebagai

“ Komunikasi merupakan proses pengiriman informasi dari suatu pihak ke pihak lain ”. Jika apa yang dimaksud oleh pengirim informasi dapat ditangkap sepenuhnya maka komunikasi dikatakan merupakan komunikasi yang efektif.

b. Arni Muhammad (2001, p.4-5)

Komunikasi didefinisikan sebagai :

“ Pertukaran pesan *verbal* maupun *non verbal* antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku ”.

Sehingga komunikasi dapat disimpulkan sebagai suatu proses pengiriman dan penyampaian pesan baik berupa *verbal* maupun *non verbal* oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. Komunikasi yang baik harus disertai dengan adanya jalinan pengertian antara kedua belah pihak (pengirim dan penerima), sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan dilaksanakan.

2.1.1.2 Komunikasi Efektif

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (1996,p.22) komunikasi dikatakan efektif bila seseorang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya. Komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi terjadinya suatu komunikasi yang efektif, karena hal itu merupakan suatu faktor yang mendukung tercapainya hubungan kerjasama yang baik di antara karyawan. Hal-hal yang mempengaruhi bahwa komunikasi itu efektif menurut Mamduh H.Hanafî (1997,p.421) yaitu :

1. Karakteristik pengirim pesan (komunikator)

Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan. Fungsi komunikator adalah mengutarakan pesan untuk membuat komunikan menjadi tahu atau berubah sikap, pendapat, atau perilakunya.

Menurut Onong Uchjana (1992,p.16-21) ada beberapa faktor penentu keefektifan komunikasi yang ditentukan oleh komunikator yaitu :

a. Etos Komunikator

Etos adalah nilai diri seseorang yang merupakan paduan dari kognisi, afeksi, dan konasi. Kognisi adalah proses memahami yang bersangkutan dengan pikiran. Afeksi adalah perasaan yang ditimbulkan oleh perangsang dari luar. Konasi adalah aspek psikologis yang berkaitan dengan upaya atau perjuangan. Faktor-faktor pendukung etos komunikator adalah :

1. Kesiapan (*preparedness*)

Kesiapan tampak pada gaya komunikasi yang disampaikan oleh komunikator meyakinkan. Contoh penguasaan komunikator mengenai materi yang akan dibahas dalam suatu pertemuan atau rapat.

2. Kepercayaan (*confidence*)

Seorang komunikator dalam berbicara senantiasa mamancarkan kepastian dengan cara penguasaan diri dan situasi. Contohnya seorang komunikator menunjukkan kepercayaan dirinya.

3. Ketenangan (*poise*)

Komunikator akan menaruh kepercayaan kepada komunikator yang tenang dalam penampilan dan tenang dalam mengutarakan kata-kata. Ketenangan akan menimbulkan kesan pada komunikan bahwa komunikator merupakan orang yang sudah berpengalaman dalam menghadapi persoalan.

4. Keramahan (*friendship*)

Keramahan akan menimbulkan simpati komunikan. Contohnya sikap hormat komunikator dalam memberikan jawaban akan meredakan sikap emosional komunikan yang mengkritik dan menimbulkan rasa simpati kepada komunikator.

5. Kesederhanaan (*moderation*)

Kesederhanaan artinya sederhana dalam penggunaan bahasa, pengucapan kata-kata sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaan dan dalam gaya mengkomunikasikannya.

b. Sikap komunikator

Sikap (*attitude*) adalah suatu kecenderungan pada diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang menuju atau menjauhi nilai-nilai sosial.

Ada beberapa sikap komunikator dalam komunikasi, yaitu :

1. Reseptif (*receptive*)

Sikap reseptif berarti kesediaan untuk menerima gagasan dari orang lain, dari staf pimpinan, karyawan, teman, dan lain-lain. Dengan sikapnya yang reseptif, seorang komunikator berhati terbuka kepada orang lain.

2. Selektif (*selective*)

Dalam menerima pesan dari orang lain dalam bentuk gagasan atau informasi harus selektif demi efisiensi waktu agar dapat bekerja secara profesional.

3. Transmisif (*transmissive*)

Artinya komunikator mampu memilih kata-kata yang fungsional, mampu menyusun kalimat secara logis, mampu memilih waktu yang tepat, sehingga komunikasi yang disampaikan menimbulkan dampak yang diharapkan.

2. Karakteristik penerima pesan (komunikan)

Seringkali penerima mempunyai kebiasaan buruk dalam hal mendengarkan orang lain. Para karyawan tidak mau mendengarkan dengan serius, atau mendengarkan sambil mengerjakan hal lain, atau sambil membaca. Karena itu mereka tidak dapat menangkap hal yang penting dalam proses komunikasi. Persepsi komunikan juga dapat mengacaukan proses komunikasi, untuk itu penerima harus berusaha seobyektif mungkin dalam menangkap pesan yang sampai kepadanya.

3. Hubungan antara pengirim dan penerima pesan

Hubungan komunikator dan komunikan sangat mempengaruhi kinerja pekerjaan. Hubungan perbedaan status atau kekuasaan sering kali mengganggu komunikasi yang efektif, untuk itu manajer perlu merendah apabila berbicara dengan bawahannya. Untuk menghilangkan perbedaan persepsi, pengirim sedapat mungkin mengenali latar belakang penerima. Sebagai contoh dalam mengkomunikasikan pemberhentian kerja, manajer

dapat mengumpamakan apabila menjadi seorang karyawan yang terkena pemberhentian kerja.

4. Faktor lingkungan

Gangguan langsung dapat dihilangkan apabila memungkinkan. Apabila suara mesin mengganggu komunikasi antara manajer dengan karyawan, komunikasi antara manajer karyawan dapat dilakukan di tempat sepi. Apabila tidak memungkinkan, manajer harus memperjelas pesan atau memperkeras suaranya.

2.1.1.3 Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima. Proses ini mengharuskan adanya enam langkah apakah kedua belah pihak berbicara menggunakan isyarat tangan, atau menggunakan sarana komunikasi tertentu lainnya.

Langkah – langkah dalam proses komunikasi menurut Keith Davis dan John W Newstorm (1992, p.152-153) :

a. Mengembangkan gagasan

Langkah pertama adalah mengembangkan gagasan yang ingin disampaikan pengirim.

b. Penyandian (*encode*)

Langkah kedua adalah menyandikan gagasan menjadi kata – kata, bagan, atau simbol lain yang pantas untuk disampaikan.

c. Penyampaian

Langkah ketiga adalah menyampaikan dengan cara yang dipilih, seperti melalui memo, telepon, bertatap muka atau kunjungan pribadi.

d. Penerimaan

Dalam langkah ini inisiatif beralih ke penerima, yang berusaha menerima pesan itu.

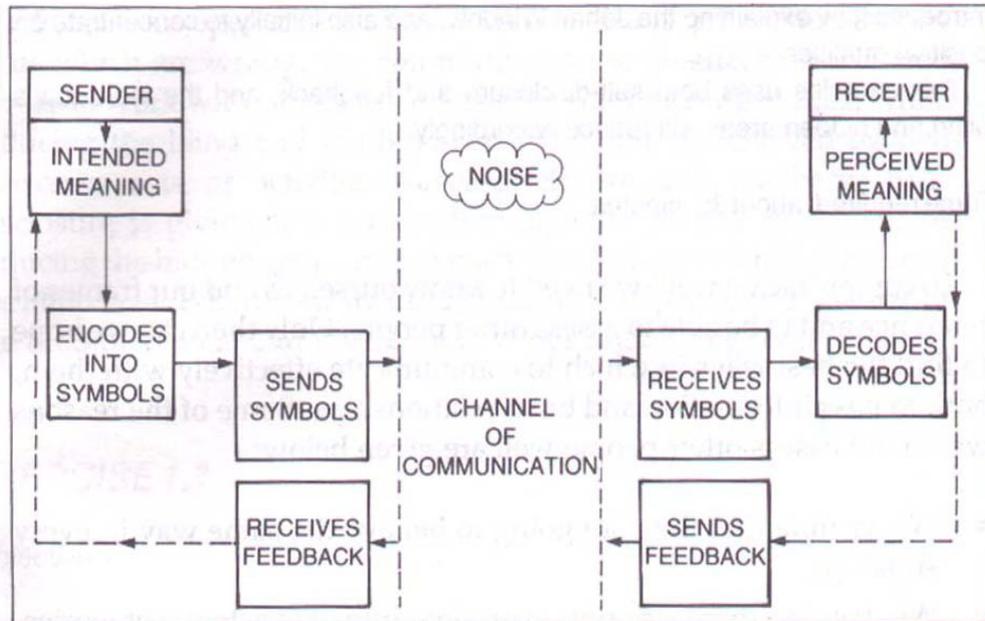
e. Pengolahan sandi (*decode*)

Langkah kelima adalah pengolahan sandi agar pesan yang disampaikan dapat dipahami.

f. Penggunaan

Langkah terakhir dalam proses komunikasi adalah penggunaan pesan yang disampaikan oleh penerima.

Seperti yang dijelaskan pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.1 Proses Komunikasi

Sumber : Adrian Buckley (1992,p.10)

Pada gambar 2.1 tersebut proses komunikasi dijelaskan bahwa di mana pengirim atau *sender* mengirim suatu pesan atau informasi dalam bentuk gagasan berupa kata-kata, bagan, atau simbol kepada penerima pesan tetapi di dalam penyampaian pesan terdapat berupa gangguan atau *noise* seperti contoh : suara bising, bahasa yang berbeda, media yang kurang mendukung, dan lain-lain. Selanjutnya *receiver* atau penerima pesan menerima pesan dari *sender* dan mengolah pesan agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti kemudian *receiver* memberikan *feedback* atau respon kepada *sender*. Dalam *feedback* akan mengalami *noise* atau gangguan pula di dalam media komunikasi. Akhirnya *sender* menerima *feedback* tersebut dari *receiver*.

2.1.1.4 Hambatan-hambatan Komunikasi

Di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau *receiver*.

Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton, ada 6 hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu adalah (1992,p.10-11) :

1. *Status effect*

Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan tersebut tidak dapat atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

2. *Semantic Problems*

Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau penafsiran (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran seperti contoh : pengucapan demonstrasi menjadi demokrasi, kedelai menjadi keledai dan lain-lain.

3. *Perceptual distorsion*

Perceptual distorsion dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4. *Cultural Differences*

Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama dan lingkungan sosial. Dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda. Sehingga ada beberapa kata-kata yang memiliki

arti berbeda di tiap suku. Seperti contoh : kata “jangan” dalam bahasa Indonesia artinya tidak boleh, tetapi orang suku jawa mengartikan kata tersebut suatu jenis makanan berupa sup.

5. *Physical Distractions*

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Contohnya : suara riuh orang-orang atau kebisingan, suara hujan atau petir, dan cahaya yang kurang jelas.

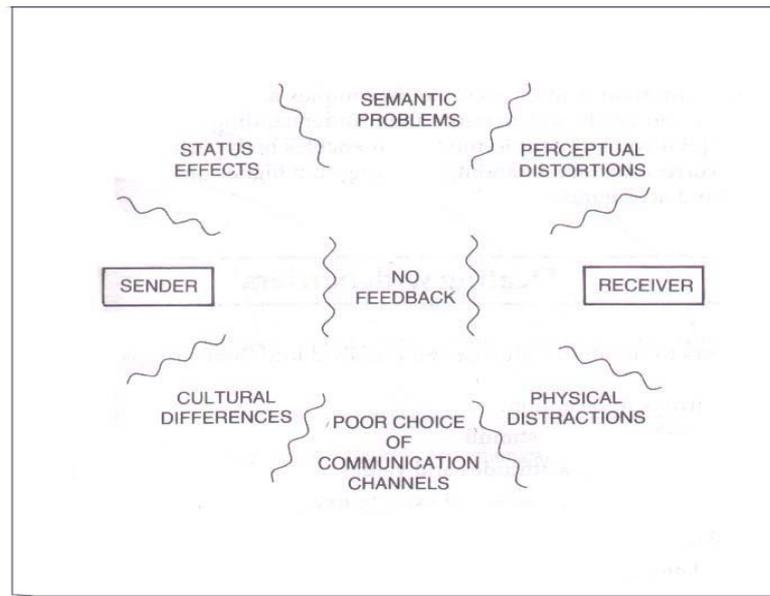
6. *Poor choice of communication channels*

Adalah gangguan yang disebabkan pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Contoh dalam kehidupan sehari-hari misalnya sambungan *telephone* yang terputus-putus, suara radio yang hilang dan muncul, gambar yang kabur pada pesawat televisi, huruf ketikan yang buram pada surat sehingga informasi tidak dapat ditangkap dan dimengerti dengan jelas.

7. *No Feed back*

Hambatan tersebut adalah seorang *sender* mengirimkan pesan kepada receiver tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari *receiver* maka yang terjadi adalah komunikasi satu arah yang sia-sia. Seperti contoh : Seorang manajer menerangkan suatu gagasan yang ditujukan kepada para karyawan, dalam penerapan gagasan tersebut para karyawan tidak memberikan tanggapan atau respon dengan kata lain tidak peduli dengan gagasan seorang manajer.

Hambatan komunikasi tersebut dapat digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 2.2 Hambatan Komunikasi

Sumber : Adrian Buckley (1992,p.11)

2.1.1.5 Arus Komunikasi

Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi menurut Arni Muhammad (2001, p.108-124), yaitu :

a. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pimpinan kepada para bawahannya. Contoh pimpinan memberikan instruksi, peraturan, petunjuk, informasi, penjelasan, perintah, pengumuman, rapat, majalah intern

b. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih tinggi. Contoh staf memberikan laporan, saran-saran, pengaduan, kritikan, kotak saran, dan sebagainya

c. Komunikasi bersilang (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal adalah komunikasi mendatar berupa pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi, antara anggota staf dengan anggota staf.

2.1.1.6 Tujuan Komunikasi

Seorang pimpinan harus bisa menyampaikan instruksi–instruksi, rencana–rencana, saran–saran agar mudah dimengerti dan mendapat tanggapan– tanggapan yang positif dari karyawannya.

Tujuan komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2000,p.42) dalam bukunya “Manajemen Suatu Pengantar” yang mengutip dari pendapat Terry, adalah sebagai berikut :

“ Tujuan komunikasi adalah menimbulkan pengertian, karena itu seorang pimpinan harus berbicara, harus dapat menyampaikan maksudnya, sampai pengikut dapat memahami dan mengerti supaya timbul kerja sama yang harmoni”. Kerja sama yang harmoni dapat terwujud apabila ada pengertian, sedangkan pengertian karyawan timbul karena komunikasi.

2.1.1.7 Manfaat Komunikasi

Manfaat komunikasi menurut Alex S. Nitisemito (1991, p.21), adalah :

1. Kelancaran – kelancaran tugas lebih terjamin
Dengan komunikasi yang baik berarti apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti sehingga tidak perlu mengadakan pengulangan terhadap komunikasi yang disampaikan.
2. Biaya – biaya dapat ditekan
Komunikasi yang kurang baik dapat mengganggu kelancaran tugas– tugas. Sering pula menimbulkan tambahan biaya, misalnya karena komunikasi tidak dimengerti dan tidak ada penerimaan yang menyatakan ketidaktahuan komunikasi tersebut, maka berarti komunikasi tidak diindahkan tidak seperti yang dimaksudkan. Hal ini berarti dengan komunikasi yang baik biaya dapat ditekan.
3. Dapat meningkatkan partisipasi
Agar partisipasi baik, maka harus ada komunikasi timbal balik. Hal ini berarti menimbulkan unsur pengikutsertaan dari bawahan kepada atasan. Dari komunikasi yang baik kita dapat meningkatkan partisipasi mereka.
4. Pengawasan dapat dilakukan dengan baik

Dengan adanya komunikasi yang baik berarti hubungan antara pimpinan dengan karyawan terjalin dengan baik, sehingga dapat berarti pengawasan dapat berjalan dengan baik.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Karyawan merupakan asset yang penting pada badan usaha dalam menjalankan kegiatannya untuk mencapai tujuan badan usaha tersebut. Karyawan memiliki kepentingan serta kebutuhan, oleh karena itu pihak pimpinan sebagai wakil dari badan usaha seharusnya memperhatikan keperluan dan kenyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik kepada badan usaha.

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Stephen P Robbins (1996, p.170) yaitu istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk ke sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu.

Sedangkan pengertian kepuasan kerja menurut Graham Wilson (1999, p.112) adalah “ *Job satisfaction is pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experience* ”. Artinya, kepuasan kerja merupakan perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang berkesan dalam pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja tercermin dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja pada tiap individu berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang terdapat dalam dirinya. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan dari masing – masing individu. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan individu maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu.

2.1.2.2 Faktor – faktor Kepuasan Kerja

Faktor – faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbins (1996, p.170) adalah :

- a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan lebih cenderung menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan serta menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai hasil kerja. Karakteristik ini membuat suatu pekerjaan secara mental menantang. Pekerjaan yang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

b. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang adil, tidak kembar arti dan segaris dengan pengharapan. Bila upah dilihat sebagai sesuatu yang adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli dengan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah pelaksanaan tugasnya. Studi – studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

d. Atasan dan rekan kerja yang mendukung

Salah satu alasan mengapa manusia perlu bekerja adalah karena kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila rekan kerja yang ramah dapat menyebabkan kepuasan kerja yang meningkat. Di samping itu perilaku atasan juga merupakan faktor utama dalam kepuasan kerja. Karena karyawan menginginkan perhatian, sikap dan perlakuan yang mendukung dari atasan.

e. Kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan

Orang – orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka, dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan – pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini boleh jadi

lebih besar mendapatkan kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka. (Stephen P Robbins, 1996, p.181-182)

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara misalnya daripada berhenti, karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi atau mengelakan sebagian dari tanggung jawab kerja para karyawan dan dapat didefinisikan sebagai berikut :

a. Eksit (*Exit*)

Perilaku yang diarahkan ke arah meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti.

b. Suara (*voice*)

Dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi. Mencakup saran perbaikan, membahas masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.

c. Kesetiaan (*loyalty*)

Pasif tapi optimis menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang tepat.

d. Pengabaian (*neglect*)

Secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi, dan tingkat kekeliruan meningkat.

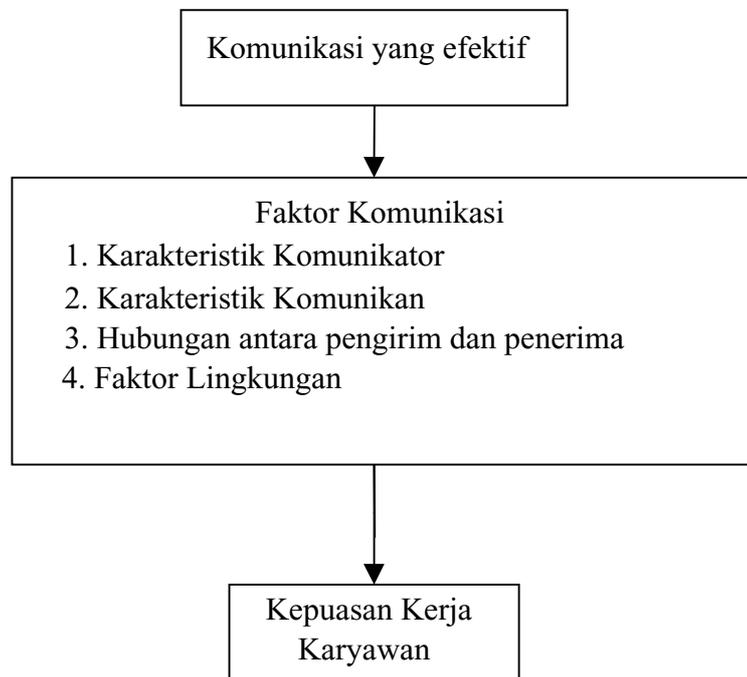
2.2 Hubungan komunikasi yang efektif terhadap kepuasan kerja karyawan

Meneliti pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia karena komunikasi adalah sumber daya organisasi yang utama. Tanpa komunikasi tidak ada pekerjaan yang dapat diselesaikan. Pekerjaan dimulai bila suatu pesanan pekerjaan diberikan, setidaknya perintah lisan harus diberikan untuk memulai pekerjaan (Parkinson, 1989, p.145). Seperti yang dikatakan oleh Newstrom dan Davis (1996, p.151) yaitu apabila komunikasi efektif, ia dapat mendorong timbulnya prestasi lebih baik dan kepuasan kerja.

Dengan adanya komunikasi yang efektif diantara atasan dan rekan sekerja akan dapat meningkatkan produktifitas dan kinerja perusahaan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk mendorong pegawainya untuk berkomunikasi dengan bebas, untuk mengajukan usul serta pemecahan masalah bagi perbaikan organisasi tempat mereka bekerja.

Seperti yang dikatakan oleh Coleman (1982) yang disadur oleh Arni Muhammad (2001, p.90) yaitu kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap komunikasi yang efektif. Jika karyawan dapat memberikan umpan balik atau respon yang sesuai dengan yang dimaksudkan atasan dan memiliki hubungan personal yang baik dengan anggota organisasi lainnya, maka akan mempengaruhi kinerja pekerjaan dalam berbagai cara, misalnya aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dan kepuasan kerja karyawan (Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, 2000, p.170).

2.3 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Diduga bahwa komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *Orchid Restaurant* di *Garden Palace Hotel* Surabaya.