

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Konseptual

A. Komunikasi Organisasi

Komunikasi berasal dari kata latin, *comunicare*, membuat kesamaan pengertian atau *to make common*, kesamaan persepsi. Akar dari bahasa latinya *communis* atau *communicatus* dalam bahasa inggris yang berarti sama, kesamaan makna atau *commones*. Ada juga kata akar latin yaitu *comunico* yang artinya membagi, maksudnya membagi gagasan, idea tau pikiran.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia mengartikan komunikasi sebagai pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami¹.

Pengertian komunikasi paling populer yakni menurut Harold Laswell, ia mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut:

*“Who says what in wich channel to whom with what effect.”*²

Yang berarti siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa?.

¹ <http://www.rumahkomunikasi.com/2014/10/definisi-dan-pengertian-komunikasi.html> (di akses pada tanggal 8 Juli 2015)

² <http://www.rumahkomunikasi.com/2014/10/definisi-dan-pengertian-komunikasi.html> (di akses pada tanggal 8 Juli 2015)

Istilah organisasi berasal dari bahasa Latin *Organizer*, yang secara harfiah berarti panduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Diantara para ahli, ada yang menyebut panduan itu sistem, ada juga yang menamakannya sarana.

Everet M. Rogers dalam bukunya *Comuncation in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas.³

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauanya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknis apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan sebagainya.⁴ Jawaban-jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan.

³http://book.google.co.id/books/about/comunication_in_organization.html?id=fqzbfenMNHYC&redir_ecy (di akses pada tanggal 2 Juli 2015)

⁴ <http://Adiprakosa.blogspot.com/2007/12/Teori-Komunikasi-Organisasi.html> (di akses pada tanggal 3 Juli 2015)

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi Dalam suatu kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktifitas dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan di dalam organisasi. Misalnya : kebijakan, pernyataan dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara social. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.⁵

B. Arus-arus komunikasi organisasi

Dalam kehidupan organisasi terdiri dari berbagai unsur yang mempunyai maksud dan tujuan, agar komunikasi yang dimilikinya tetap dipertahankan dan diarahkan demi untuk perkembangan yang lebih dinamis.

Pada dasarnya komunikasi dalam organisasi terbagi pada tiga bentuk yaitu:

1. Komunika vertikal

Bentuk komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas kebawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan atasan kepada bawahan, dan sebaliknya. Fungsi komunikasi ke bawah digunakan pimpinan untuk:

- a. Melaksanakan kebijaksanaan, prosedur kerja, peraturan, instruksi mengenai pelaksanaan pekerjaan bawahan.

⁵ <http://Banyumaskab.go.id/read/8290/Peran-Komunikasi-Efektif-Dalam-Organisasi#.42G>(di akses pada tanggal 3 Juli 2015)

- b. Menyampaikan pengarahannya, evaluasi dan teguran.
- c. Memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan kebijakan organisasi dan insentif.

Seorang pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijaksanaan, terhadap bawahannya. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, dan seorang pemimpin organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut menjadi modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinya.

Fungsi komunikasi ke atas digunakan untuk:

- a. Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan.
- b. Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah. Bawahan tentu berharap agar ide, saran, pendapat tanggapan maupaun kritiknya dapat diterima dengan lapang dada, dan hati yang terbuka oleh pemimpin.

2. Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal atau lateral adalah komunikasi antar sesama, seperti kariawan kepada kariawan dan manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa beroperasi dibagian yang sama dalam organisasi atau beroperasi antar bagian. Komunikasi horisontal ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa

masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.⁶

3. Komunikasi diagonal

Bentuk komunikasi ini sering disebut komunikasi silang. Berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti, pihak yang satu tidak ada pada jalur struktur yang lain. Ini digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang pada pihak lain.

C. Tinjauan tentang semangat kerja

Semangat kerja merupakan hal yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama anggota organisasi untuk mempunyai tujuan organisasi, hal ini juga berlaku di dunia kerja. Kariawan yang memiliki semangat kerja rendah akan sulit mencapai hasil kerja yang optimal. Mereka akan mudah menyerah mengatasi kesulitan yang berkenaan dengan tugas dan pekerjaannya. Lain halnya dengan kariawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi, mereka akan berusaha keras untuk mengatasi masalah yang berkenaan dengan tugas dan pekerjaannya. Komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan semangat kerja anggota organisasi. Dalam usaha mencapai tujuan lembaga, masalah semangat kerja akan sangat berpengaruh pada produktifitas.

⁶ <https://paulsimple.wordpress.com/2013/11/28/82/> (di akses pada tanggal 27 Juni 2015)

Agar produktifitas kariawan tetap terjaga ataupun meningkat, lembaga harus selalu berusaha menanamkan semangat dan gairah kerja yang tinggi dalam diri kariawan pada lembaga tersebut.

Masalah semangat kerja seringkali mempengaruhi usaha pencapaian tujuan organisasi. George D Hasley mendefinisikan semangat kerja sebagai berikut:

“semangat kerja adalah setiap kesediaan perasaan yang memungkinkan seorang bekerja untuk menghasilkan, menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik.⁷”

Dengan demikian, semangat kerja menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok yang mendalam dan puas terhadap pekerjaan, kerja sama, dan lingkungan kerja serta mendorong mereka untuk bekerja lebih baik dan produktif.

Semangat kerja yang baik dapat diketahui dari:

1. Loyalitas

Bentuk kesetiaan dan keberpihakan seseorang di tempat ia beraktivitas. Kesetiaan mengandung pengertian bahwa disamping kita telah memberikan kontribusi, organisasi juga telah memberikan kompensasi. Loyalitas adalah wujud kesetiaan terhadap organisasi dan wujud rasa memiliki terhadap organisasi. Bila setiap staf memiliki loyalitas, maka tanggung jawab akan kemajuan organisasi menjadi tanggung jawab seluruh staf.⁸

⁷ George D Hasley, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai anda*, terjemahan Anaf. S. Bagindo dan M. Ridwan, Aksara baru. Jakarta : hal. 313

⁸ Alex A. Nitisemito, *Manajemen Personalialia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002 : hal. 160

Dengan kesetiaan, seseorang akan melakukan segala sesuatu yang terkadang tidak disadari bahwa itu adalah prestasi (loyalitas yang jarang dilakukan oleh orang lain). Loyalitas yang tinggi tidak luput dari kedisiplinan yang tinggi, sebab kedisiplinan diharapkan pekerjaan akan dilaksanakan dengan efektif dan seefisien mungkin. Seperti yang dikemukakan oleh Alex S. Nitisemito:

“Kedisiplinan adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan dan keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja erat kaitannya dengan semangat kerja.”⁹

Pada hakikatnya disiplin adalah suatu keadaan dimana ketaatan sungguh-sungguh yang dilakukan oleh kesadaran yang wujudnya dalam tingkah laku untuk menunaikan tugas dan kewajiban. Tingkat disiplin kerja staf dapat dilihat dari kepatuhan pada jam-jam kerja, menjalankan kerja sesuai dengan perintah, penggunaan dan pemeliharaan alat-alat kantor dengan hati-hati dan kedisiplinan staf dalam penegakan peraturan organisasi.

Loyalitas seorang staf juga dapat dilihat melalui kegairahan kerjanya, dengan kegairahan kerja maka kariawan tidak merasa terpaksa melakukan pekerjaannya. Kegairahan kerja adalah kesenangan mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan

⁹ Drs. Muchdarsah Sinungan, Produktifitas, Apa dan Bagaimana, Bumi Aksara, Jakarta, 1997; hal 135

dan ketekunan dalam menjalankan tugas- tugasnya, serta pantang menyerah dalam menghadapi kesulitan.¹⁰

Menurut Alex S. Nitisemito:

“Dengan meningkatkan semangat kerja dan kegairahan kerja maka pekerjaan akan cepat diselesaikan, kerusakan dapat dikurangi, absensi dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan pegawai dapat ditekan seminimal mungkin.”

Dalam organisasi loyalitas, kedisiplinan dan kegairahan kerja adalah komponen yang tidak bisa dipisahkan, karena loyalitas berasal dari kesetiaan, kesetiaan tersebut sama seperti mencintai sesuatu. Dari kesetiaan menjadikan gairah dalam diri dan gairah dalam diri melahirkan disiplin tanpa dipaksa. Apabila loyalitas, gairah dalam diri, dan disiplin kerja ada pada diri setiap staf pada suatu organisasi, maka akan melahirkan kerja sama, alasannya adalah kerja sama merupakan tindakan yang dilakukan dalam organisasi, dimana setiap orang menggerakkan tenaganya secara sukarela dan sadar untuk saling membantu, guna mencapai tujuan bersama. Usaha dan kerja sama para staf disamping dapat dilihat dari kesukarelaan dalam membantu kariawan yang lain yang memerlukan bantuan juga dapat dilihat dari kekompakan staf dalam menyelesaikan pekerjaan yang memerlukan beberapa staf. Kerja sama yang harmonis akan tercipta jika para anggota yang bersangkutan mau, mampu menggalang kerja sama. Semua itu akan terealisasi apabila gairah dalam diri, dan disiplin kerja ada pada diri setiap staf dan itulah visi organisasi yang fundamental.

¹⁰ George D Hasley, op. Cit, hal. 30

2. Disiplin tinggi

Suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup melaksanakannya dan tidak menolak menerima sangsi-sangsinya apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

3. Produktifitas

Menurut Encyclopedia Britania disebutkan bahwa produktivitas dalam ekonomi berarti rasio dari hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan sesuatu. Sedangkan menurut formulasi National Productivity Board (NPB) Singapore, dikatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan.

Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar daripada sumber kerja yang digunakan. Sebaliknya produktivitas kerja dikatakan rendah, jika hasil yang diperoleh lebih kecil dari sumber kerja yang digunakan. Dari pengertian produktivitas kerja di atas, produktivitas kerja mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja menekankan pada hasil kerja dalam organisasi yang merupakan perwujudan tujuan-tujuannya, sedangkan hasil kerja tersebut bisa bersifat material dan non material. Dengan demikian produktivitas kerja digambarkan melalui tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi.

D. Penelitian relevan

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul di atas.

1. Mar'atusolichah (2012) dengan judul "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai" (survei pada bagian humas di profinsi DIY) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di Pemprov DIY.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, pada dasarnya bersifat kualitatif deskriptif dengan metode analisa non statistik dengan berfikir deduktif dan induktif.¹¹

2. Muzawwik Kholik (2010) dengan judul "Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus: Pola Komunikasi antara pimpinan dan kariawan di Radio Kota Perak Yogyakarta)" bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan kariawan di Radio Kota Perak Yogyakarta."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Dengan fokus penelitian pada pola komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan semua kariawan di Radio Kota Perak Yogyakarta. Untuk meneliti,

¹¹ Mar'atusolichah (Skripsi) dengan judul. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai" (survei pada bagian humas di profinsi DIY)

sebagai tehnik analisis data penulis menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode non analisis dengan berfikir deduktif dan induktif.¹²

Pada penelitian sebelumnya tentu ada perbedaan yang meliputi pemahasan-pembahasan didalam skripsi ini.

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (survei pada bagian humas di Profinsi DIY) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di Pemprov DIY.” Letak perbedaan yang mana dalam penelitian ini terletak pada pengaruh iklim komunikasinya, kemudian pada perbedaan tempat penelitian, dimana tempat yang dimaksud dalam skripsi adalah di Pemprov DIY.

Dalam penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus: Pola Komunikasi antara pimpinan dan kariawan di Radio Kota Perak Yogyakarta)” perbedaan pada peniltian terletak pada pola komunikasi antara atasan dan bawahan, penelitian tersebut tidak terfokus pada semangat kerja dan tempat penelitian, dimana tempat yang dimaksud penelitian tersebut adalah di Kota Perak Yogyakarta.

¹² Muzawwik Kholik (2010) dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus: Pola Komunikasi antara pimpinan dan kariawan di Radio Kota Perak Yogyakarta)”