

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi

komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/ tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Katz dan Kahn (dalam Arni, 2009:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

Zelkos dan Dance (dalam Arni, 2009:66) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.

2.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi Organisasi

Istilah fungsi komunikasi merujuk kewenangan, kekuasaan, status, dan peran dalam upaya pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara keseluruhan (Hardjana, 2016:138).

Menurut Barnard (dalam Hardjana, 2016:138) seperti telah dikutip di atas, komunikasi mempunyai dua fungsi dalam kegiatan-kegiatan organisasi yaitu :

- a. memotivasi atau memelihara semangat untuk menyumbangkan energi kepada organisasi.
- b. untuk memelihara konsistensi tujuan agar arah kegiatan organisasi tidak menyimpang.

Artinya, dalam pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan dua jenis komunikasi, yakni persuasi dan motivasi karyawan dan koordinasi dan control sehingga kesamaan tujuan tetap terpelihara.

fungsi komunikasi mencakup urusan yang lebih luas lagi tidak hanya terbatas pada fungsi motivasi dan koordinasi. Fungsi komunikasi ditentukan berdasarkan isi pesan komunikasi. Menurut Lee Thayer (dalam Hardjana, 2016:138) pesan-pesan komunikasi organisasi mempunyai empat tujuan pokok

a. Fungsi informasi

Fungsi utama komunikasi untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan bagi individu melalui adaptasi. Sebagai anggota organisasi, karyawan membutuhkan informasi mengenai lingkungan kerja dan informasi untuk bertindak terhadap lingkungan tersebut. Ia membutuhkan informasi tentang tugas, pekerjaan, dan dengan siapa ia bekerja, karena ia tidak bekerja seorang diri secara otonom, tetapi dalam hubungan kerja sama dalam kelompok. Ia membutuhkan informasi untuk membangun hubungan kewenangan dan penyesuaian. Jika ia seorang manajer, ia membutuhkan informasi untuk menentukan tujuan, sasaran, dan masalah-masalah yang terkait dengan tujuan dan sasaran tersebut baik secara internal maupun eksternal(Hardjana, 2016:139).

b. Fungsi Perintah dan Instruksi

Komunikasi yang menjadikan manajemen mampu membuat karyawan senantiasa bekerja ke arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini meliputi penentuan apa perintah dan instruksi yang harus diberikan kepada siapa, dan bagaimana harus dijalankan. Fungsi ini menyangkut kepatuhan pada

kebijakan, standarisasi praktik kerja, prosedur, alokasi waktu kapan harus dilaksanakan, dan ketetapan maupun kelengkapan hasil kerja (Hardjana, 2016:139).

c. Fungsi Pengaruh dan Persuasi

Komunikasi kewenangan dan posisi dalam struktur hierarki. Kewenangan membawa implikasi bahwa komunikasi harus diterima dan wajib dilaksanakan, sebab mempunyai legitimasi artinya komunikasi tersebut absah dan tidak menyimpang dari tujuan organisasi. Melalui pengaruh dan persuasi, manajemen dengan posisi dan kewenangannya dapat mengendalikan informasi dan perilaku karyawan, terutamamelalui peraturan, norma dan tanggung jawab. Konsekuensinya karyawan mempunyai kewajiban untuk menerima dan patuh pada aturan, norma-norma, tanggung jawab, dan loyalitas (Hardjana, 2016:140).

d. Fungsi Integrasi

Komunikasi yang membuat hubungan seluruh anggota organisasi menjadi harmonis dalam kerja sama dan kesepakatan tentang tujuan organisasi. Jadi fungsi integrasi terkait dengan komunikasi formal fungsional yang sekaligus bersifat social dan relasional. Integrasi antar segenap karyawan dapat tercapai melalui sosialisasi nilai dan peningkatan martabat, termasuk berbagai acara dan upacara, perayaan HUT perusahaan, pertemuan sosial, dan berbagai kegiatan bersama, seperti olahraga dan minat bersama, yang berdampak pada kepuasan kerja, harga diri dan loyalitas karyawan. Fungsi integrasi adalah sosialisasi nilai-nilai budaya organisasi yang membuat hubungan segenap karyawan menjadi serasi dan berpengaruh pada kepuasan kerja, motivasi, moral, dan rasa betah bekerja (Hardjana, 2016: 140).

2.3 Teori Organisasi

Teori organisasi yang di bahas antara lain teori klasik dan teori hubungan manusia.:

1. Teori Klasik

Teori klasik atau struktural berasal dari dua teori. Pertama, teori saintifik manajemen yang dikembangkan oleh W. Tylor yang menekankan pada pembagian pekerjaan untuk mendapatkan hasil maksimal dengan biaya seefisien mungkin. Sejalan dengan prinsip Tylor ini Henry Fayol mengembangkan teori yang agak lebih luas yang menekankan kepada spesialisasi pekerjaan, otoritas, kontrol dan pendelegasian tanggung jawab. Kedua: berasal dari teori birokrasi yang dikembangkan oleh Max Weber yang menekankan pada pentingnya bentuk struktur hierarki yang efektif bagi organisasi. Masing-masing teori tersebut akan dibicarakan sepintas lalu sebelum masuk pada teori klasik (Arni, 2009:35). Prinsip teori saintifik manajemen pengelolaan organisasi didasarkan pada prinsip-prinsip kunci seperti berikut:

- a. Pembagian Pekerjaan
- b. Otoritas dan tanggung jawab
- c. Kesatuan Komando
- d. Kesatuan Arah
- e. Minat masing-masing bawahan terhadap minat umum
- f. Pembayaran yang wajar
- g. Sentralisasi
- h. Mata Rantai Komando
- i. Perintah
- j. Kesamaan
- k. Stabilitas kedudukan personel yang tetap
- l. Inisiatif
- m. Rasa kesatuan korp.

Birokrasi merupakan organisasi manusia yang disusun secara ideal. Birokrasi ini dicapai melalui pembentukan aturan, struktur, dan proses, dalam organisasi kita dapat mengenal suatu organisasi bersifat birokrasi atau tidak berdasarkan karakteristiknya. Menurut Kreps (dalam Arni, 2009:36) karakteristik birokrasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Adanya aturan-aturan, norma-norma, dan prosedur yang baku mengenai apa yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
- b. Spesialisasi peranan anggota organisasi menurut pembagian pekerjaan
- c. Hierarki otoritas organisasi secara formal.
- d. Pekerjaan karyawan dikualifikasikan berdasarkan kompetensi teknis dan kemampuan melakukan pekerjaan seseorang. Anggota organisasi adalah merupakan inti organisasi sosial. Manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi
- e. Hubungan interpersonal di antara anggota organisasi bersifat profesional dan personal.
- f. Deskripsi pekerjaan yang rinci harus diberikan kepada anggota organisasi yang merupakan pedoman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- g. Saling pertukaran dalam pekerjaan sehingga memungkinkan orang lain menggantikan pekerjaan seseorang.
- h. Rasionalitas dan kemungkinan meramalkan aktivitas organisasi dan penyelesaian tujuan.

2. Teori Hubungan Manusia

Manusia sebagai Misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakukannya dan bagaimana melakukannya. Tanpa manusia organisasi tidak akan ada. Oleh karena itu faktor manusia dalam organisasi haruslah mendapat perhatian dan tidak dapat diabaikan seperti halnya teori klasik. Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan

mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi (Arni, 2009:39).

2.4 Arah Aliran Informasi

Secara umum Arah Aliran Informasi ada 3 yaitu :

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum. Menurut Lewis (Arni, 2009:108) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan menurut Katz dan Kahn (dalam Pace, 1998:184):

1. informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
4. informasi mengenai kinerja pegawai
5. informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan (Arni, 2009:116). Komunikasi

ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace fungsinya adalah sebagai berikut:

- a) Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- c) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- d) Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- e) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
- f) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi (Arni, 2009:121)

2.5 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata “Movere” yang berarti “Dorongan atau daya penggerak”. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang “mampu, cakap dan terampil”, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan, jika mereka tidak mau bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya. Motivasi sangat penting karena dengan motivasi ini di harapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi (Hasibuan, 2007:92).

Motivasi kerja menurut Islam (Departemen Agama,1995:371), Al-Quran memberikan penekanan utama terhadap pekerjaan dan menerangkan dengan jelas bahwa manusia diciptakan di bumi untuk bekerja keras untuk mencari penghidupan masing-masing. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak motivasi yang membuat seseorang bekerja, baik itu motivasi dari dalam (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik). Dan hal itu tidak bertentangan dengan ajaran islam yang menyeru agar manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pemenuhan kebutuhan inilah yang merupakan salah satu dari motivasi dari dalam. Menurut Newstrom (Wibowo, 2013:109) motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dengan menggunakan perilaku tertentu. Idealnya, perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Richard M. Steers (Sedarmayanti, 2010:233) motivasi kerja adalah kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Ini bukan perasaan senang yang relatif terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia/rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan. Sebagian

besar manajer harus memotivasi kelompok orang yang beragam, yang dalam banyak hal tidak dapat diramalkan. Keragaman tampak dalam pola perilaku yang berbeda dalam beberapa hal berhubungan dengan kebutuhan dan tujuan (John, 2006:146).

Pentingnya tujuan dalam setiap pembahasan motivasi tampak nyata. Proses motivasi, seperti yang diinterpretasikan oleh sebagian besar ahli teori, diarahkan pada tujuan. Tujuan atau hasil, yang dicari oleh seorang karyawan dipandang sebagai kekuatan yang menarik orang tersebut. Pencapaian dari tujuan yang diinginkan dapat menghasilkan pengurangan kebutuhan yang signifikan. Setiap orang tertarik pada serangkaian tujuan tertentu. Jika seorang manajeringin meramalkan perilaku dengan tepat, dia harus mengetahui tujuan karyawan dan tindakan yang akan di ambil karyawan untuk mecapai tujuan tersebut. Terdapat banyak teori motivasi dan temuan penelitian yang berusaha memberikan penjelasan mengenai hubungan perilaku. Setiap teori dapat diklasifikasikan ke dalam pendekatan isi atau pendekatan proses dari motivasi. Pendekatan isi berfokus pada penggambaran bagaimana perilaku dimotivasi (John, 2006:147).

2.6 Teori Motivasi

Teori Kepuasan (Content Theory) Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya.

Teori ini mencoba menjawab pertanyaan kebutuhan apa yang memuaskan dan mendorong semangat bekerja seseorang. Hal yang memotivasi semangat bekerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan materil maupun nonmateril yang diperolehnya dari hasil pekerjaannya. Jika kebutuhan dan kepuasannya semakin terpenuhi, maka semangat bekerjanya pun akan semakin baik pula. Pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa seorang akan bertindak (bersemangat bekerja) untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan (inner needs) dan kepuasannya.

Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat orang itu bekerja (Hasibuan, 2007:103).Teori kepuasan (content theory) ini di kenal antara lain:

1. Teori motivasi klasik oleh F.W. Taylor. Menurut teori ini motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja. Kebutuhan biologis adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang.
2. Maslow's Needs Hierarchy Theory, dikemukakan oleh A.H. Maslow tahun 1943. Teori ini merupakan kelanjutan dari "Human Science Theory" yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa materil dan nonmateril. Menurut Maslow (dalam Robbins) kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki kebutuhan. Maslow membuat hipotesis bahwa dalam diri setiap manusia terdapat lima tingkatan kebutuhan. Yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri.

2.7 Tujuan Pemberian Motivasi

Dalam pemberian motivasi semua perusahaan atau organisasi mempunyai kesamaan tujuan untuk merangsang dan mendorong individu agar bekerja lebih giat, efektif, dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Ada beberapa tujuan yang dapat diperoleh dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2007:97), yaitu:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan;
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan;
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan;
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan;
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan;

- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan;
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya;
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Dari beberapa tujuan motivasi diatas maka kita dapat melihat pentingnya pemberian motivasi terhadap karyawan. Karena hal itu dapat meningkatkan produktifitas dan kinerjanya. Sebab kadangkala dalam diri seorang karyawan ada yang merasakan kejenuhan bekerja, malas dan rasa bosan, jika hal ini terjadi dalam diri karyawan, dapat dilihat ciri-cirinya antara lain: ketidakhadiran meningkat, disiplin merosot, produktifitas menurun, tingkat pelayanan yang kurang memuaskan, banyaknya para karyawan yang keluar/berhenti dan pelamar kerja yang baru masuk, dan mungkin sampai pada pemogokan karyawan.