**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, karena dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain baik di dalam kehidupan sehari-hari, dalam pekerjaan ataupun dimana saja manusia tersebut berada. Pada hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau pernyataan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa atau simbol sebagai alat penyalurnya.

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.

Komunikasi dapat membantu individu dengan individu lainnya untuk saling bertukar pikiran dan memberikan informasi satu dengan yang lainnya, komunikasi ini juga sering disebut dengan komunikasi interpersonal. Tidak seperti komunikasi intrapersonal dimana seseorang hanya melakukan proses berfikir dan berinteraksi dengan diri sendiri, komunikasi interpersonal mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Dimana komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan kepada pihak lain untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik, baik secara langsung (*face to face*) maupun secara tidak langsung. Keterampilan berinteraksi secara interpersonal dapat menciptakan hubungan yang erat, hubungan timbal balik yang baik, melancarkan proses penjualan, melancarkan proses negosiasi, manajemen, dan manajemen konflik. Oleh karena itu kemampuan komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor penting dalam pekerjaan.

Komunikasi interpersonal memiliki peranan dalam menentukan keefektifan dalam suatu organisasi. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengubah perilaku anggota yang akhirnya dapat memenuhi tuntutan organisasi. Korelasi antara komunikasi interpersonal dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada individu-individu yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi.

Anggota organisasi harus memiliki kemampuan dalam komunikasi interpersonal. Hal ini bertujuan untuk mendorong hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan maupun antar rekan kerja lainnya. Komunikasi interpersonal yang baik akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan harmonis, sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja serta pemenuhan target organisasi.

Komunikasi interpersonal tidak sebatas pada percakapan antara dua orang ataupun kelompok kecil saja, tetapi juga dalam pertemuan berskala besar. Begitu juga dengan ulasan kinerja yang terjadi diluar organisasi, misalnya pertemuan dengan mitra kerja, wawancara kerja dan kunjungan organisasi. Selain berguna dalam penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, komunikasi interpersonal juga dapat berpengaruh kepada pembentukan kepribadian dan pola kerja karyawan.

Efektivitas kerja sebuah organisasi dapat dilihat dari pencapaian organisasi itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan tujuan yang sudah direncanakan untuk dicapai dari awal. Sedangkan pengertian evektivitas itu sendiri adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan. Efektivitas juga merupakan keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh individu untuk memberikan guna yang diharapakan untuk melihat efektivitas kerja pada umumnya dipakai empat macam pertimbangan yaitu : Pertimbangan ekonomi, Pertimbangan fisiologi, Pertimbangan Psikologi dan Pertimbangan Sosial.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya.

Perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efesiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Penelitian kali ini, penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas kerja di dalam organisasi ISBA Bandung. Organisasi ISBA Bandung itu sendiri adalah singkatan dari Ikatan Pelajar dan Mahasiswa Bangka cabang Bandung yang merupakan salah satu organisasi mahasiswa daerah Bangka yang berdomisili di kota Bandung.

Menariknya, ISBA Bandung adalah organisasi kedaerahan yang memiliki beraneka ragam anggota yang berasal dari Pulau Bangka namun berbeda-beda daerah dan Kabupaten. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepengurusan ISBA Bandung bersama-sama melakukan komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk menginformasikan segala bentuk kegiatan dan menggunakan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan efektivitas kerja kepengurusan serta menjalin hubungan harmonis dalam lingkungan internal organisasi ISBA Bandung.

Hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan di dalam kepengurusan ISBA Bandung terdapat beberapa masalah yang akan peneliti angkat sebagai dasar dari penelitian ini antara lain:

1. Tidak efektifnya komunikasi antara atasan dan bawahan, atau bawahan kepada atasan sehingga menyebabkan *miss communication.*

Contoh : miss komunikasi pada saat akan melaksanakan pelantikan kepengurusan yang menyebabkan tidak terarahnya penyambutan tamu dan posisi duduknya yang kurang jelas.

1. Penyelesaian pekerjaan yang belum dilaksanakan dengan baik, masih terdapat anggota kepengurusan yang melakukan kemangkiran, acuh-tak acuh dalam melaksanakan kinerjanya.

Contoh : kepengurusan yang telah diberikan tanggungjawab dalam pekerjaan tidak hadir pada saat pelaporan hasil kerja.

1. Kurangnya semangat kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan

Contoh : informasi atau data yang seharusnya dilaporkan masih belum sesuai target, pelaksanaan program kerja yang terus-terusan di undur.

Masalah tersebut di duga disebabkan oleh :

1. Kurangnya keterbukaan dari pimpinan ke anggota kepengurusan, dan angota kepengurusan kepada atasan

Contoh: dalam menyelesaikan .

1. Kurangnya kerjasama dan sikap saling mendukung di dalam kepengurusan

Contoh: anggota kepengurusan yang dibagi menjadi divisi-divisi cenderung lebih mengutamakan divisinya dibandingkan dengan divisi yang lain.

1. Kurangnya motivasi serta empati dalam kepengurusan uttuk menyelesaikan pekerjaan

Contoh: anggota kepengurusan tidak saling bertukar pengalaman dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak juga mencoba mencari informasi dengan jelas kepada yang lebih memahami misalnya alumni kepengurusan atau senior-senior terdahulu.

Dengan latar belakang masalah tersebut peneliti berusaha untuk mengangkat permasalahan ini dengan judul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA KEPENGURUSAN ISBA BANDUNG”**.

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat di ambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh kepengurusan organisasi ISBA Bandung?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di kepengurusan ISBA Bandung?
3. Usaha-usaha apa yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kerja kepengurusan organisasi ISBA Bandung?
4. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh kepengurusan organisasi ISBA Bandung
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal di kepengurusan ISBA Bandung.
3. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kerja kepengurusan organisasi ISBA Bandung.
4. **Kegunaan Penelitian**
5. **Kegunaan Teoritis**
6. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun membantu perkembangan ilmu komunikasi dan teori-teori komunikasi.
7. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perkembangan di bidang komunikasi organisasi, dan psikologi komunikasi.
8. Sebagai referensi ilmiah dan bahan pertimbangan yang dapat digunakan oleh pihak yang memerlukan.
9. **Kegunaan Praktis**
10. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata dari hasil penelitian, mengenai proses komunikasi interpersonal yang terjadi antar kepengurusan ISBA Bandung.

1. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, peneliti, dan tentunya praktisi-praktisi di bidang komunikasi lainnya dalam penciptaan komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja organisasi.

1. **Kerangka Pemikiran**

Sebagai landasan dasar secara teoritis dalam cara memecahkan masalah dan untuk memberikan jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan teori persuasif. Dimana komunikasi persuasif itu sendiri merupakan komunikasi yang bertujuan untuk merubah atau mempengaruhi perilaku, sikap dan kepercayaan seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator.

**De Vito** menjelaskan komunikasi persuasif dalam buku **Komunikasi Antarmanusia (2011)** sebagai berikut:

**Pembicaraan persuasif mengetengahkan pembicaraan yang sifatnya memperkuat, memberikan ilustrasi, dan menyodorkan informasi kepada khalayak. Akan tetapi tujuan pokoknya adalah menguatkan atau mengubah sikap dan perilaku, sehingga penggunaan fakta, pendapat, dan himbauan motivasional harus bersifat memperkuat tujuan persuasifnya. (2011)**

Dari penjelasan tersebut, terdapat dua macam tujuan atau tindakan yang ingin dicapai dalam melakukan pembicaraan persuasif. Tujuan tersebut dapat berupa untuk mengubah sikap atau perilaku receiver atau untuk memotivasi perilaku receiver. Agar dapat mengubah sikap, perilaku, dan pendapat sasaran persuasi.

Salah satu bentuk komunikasi yang begitu akrab dalam interaksi manusia untuk saling pengaruh mempengaruhi adalah bentuk komunikasi interpersonal atau disebut juga komunikasi antarpribadi. Komunikasi interpersonal adalah merupakan satu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain/pihak lain. Menurut pemahaman seperti ini, komunikasi dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan diantara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh karena itu setiap orang, apapun tujuan mereka dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar mereka bisa berbagi informasi, bergaul dan menjalin kerjasama untuk bisa bertahan hidup. **De Vito** dalam buku **Ilmu Komunikasi Proses dan Strategi** menyatakan bahwa :

**Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar seorang komunikator dengan komunikan , yang juga dapat terjadi antara seorang komunikator dengan kelompok kecil orang, mendapatkan umpan balik yang langsung diterima dari *audience* oleh komunikator. (2013:92)**

Dari pengertian di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi antara seorang komunikator dengan seseorang atau lebih, ada interaksi dan pesan (isi) yang disampaikan dan mendapatkan umpan balik. Komunikasi interpersonal terjadi ketika beberapa individu melakukan interaksi secara dua arah, verbal dan non verbal, serta memiliki tujuan tertentu, biasanya untuk mencapai kesepahaman informasi. Selain itu, komunikasi interpersonal merupakan interaksi diantara individu-individu dengan latar belakang kultur, nilai, kepercayaan, da pola perilaku yang berbeda. Kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan anggota budaya lain akan menghasilkan keuntungan, meningkatkan kesempatan dan prospek kemajuan organisasi.

Karakteristik-karakteristik efektifitas komunikasi interpersonal terbagi dalam dua sudut pandang, yaitu perspektif humanistik dan perspektif pragmatis. Dalam perspektif humanistik terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kualitas komunikasi interpersonal, yaitu :

1. **Keterbukaan (*Openness*)**
2. **Perilaku Positif (*Positiveness*)**
3. **Empati (*Empathy*)**
4. **Perilaku Suportif (*Supportiveness)***
5. **Kesetaraan (*Equality*)**

Dimensi yang dikemukakan De Vito dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. **Keterbukaan (*Openness*)**

Pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar mereka lebih dekat satu sama lainnya. Faktor kedekatan atau proximity bisa menyatukan dua orang yang erat. Kedekatan antar pribadi mengakibatkan seseorang bisa dan mampu menyatakan pendapat-pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Keterbukaan adalah sikap membuka diri, bersedia menerima masukan dari orang lain serta berkenan mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan dari orang lain . sikap terbuka ditandai dengan adanya kejujuran merespon stimuli komunikasi. Dari sini orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasannya sehingga komunikasi mudah dilakukan, dan aspek keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimuli yang datang kepadanya.

1. **Perilaku positif (*Positiveness*)**

Mengkomunikasikan sikap saling positif dalam komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk prilaku artinya bahwa tindakan yang dipilih yaitu relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

1. **Empati (*Empathy*)**

Kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain maupun mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Dengan kerangka empati ini maka seseorang akan memahami posisinya dengan begitu tidak akan memberikan penilaian pada perilaku atau sikap orang lain sebagai perilaku atau sikap yang salah atau benar.

1. **Perilaku Suportif (*Supportiveness*)**

Komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku suportif. Artinya seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap bertahan / defensif. Gibb (dalam Devinto, 2011) menyebutkan tiga perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, yakni deskriptif, spontanitas dan provisionalisme. Dalam perilaku deskriptif artinya seseorang yang memiliki sifat ini lebih banyak meminta informasi atau deskripsi tentang suatu hal. Spontanitas adalah individu yang terbuka dan terus terang tentang aoa yang dipikirkannya. Biasanya orang seperti itu akan ditanggapi dengan cara yang sama terbuka dan terus terang. Provisionalisme adalah individu yang memiliki sikap pemikiran terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain bila pendapatnya keliru.

1. **Kesamaan (*Equality*)**

Kesetaraan atau kesamaan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Perbedaan dan konflik wajar terjasi dalam sebuah proses komunikasi. Dalam hal ini perbedaan dan konflik tersebut lebih diupayakan untuk saling dipahami, bukan utnuk saling menjatuhkan.

Kualitas komunikasi interpersonal dapat di ukur berdasarkan seberapa besar tingkat keefektivan komunikasi interpersonalnya. Komunikasi interpersonalnya bisa dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pribadi dan tidak ada hambatan untuk hal itu ( Hardjana, 2003, hlm. 40). Definisi ini menegaskan bahwa keefektivan komunikasi interpersonal ditentukan oleh tiga syarat, yaitu pengertian yang sama terhadap makna, melaksanakan pesan secara suka rela dan meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi.

Mengingat fungsi dari komunikasi interpersonal itu sendiri yaitu untuk mendapatkan umpan balik/ respon. Hal ini yang merupakan salah satu tanda efektivitas nya proses komunikasi yang terjadi. Bayangkan saja bila tidak adanya umpan balik, saat anda berkomunikasi dengan orang lain.

Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai perestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat, biaya yang relatif sedikit dengan hasil memuaskan sesuai dengan tujuan. Jadi efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya.

Richard M. Steers (1980) dalam Efektivitas Organisasi mengungkapkan bahwa efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu :

**Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (1980:1)**

Menurut Campel yang dikutip Ricard M, Steers (1998:45) untuk mengukur efektivitas kerja ada beberapa variable yang biasa dipergunakan yaitu:

1. **Kesiagaan**
2. **Kemangkiran**
3. **Semangat kerja**
4. **Motivasi**
5. **Kepuasan kerja**
6. **Beban pekerjaan**
7. **Waktu menyelesaikan kerja**

Ketujuh variabel yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. **Kesiagaan**

Penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sebuah tugas khusus dengan baik jika diminta.

1. **Kemangkiran**

Frekuensi kejadian-kejadian pekerja bolos dari pekerjaan.

1. **Semangat kerja**

Kecendrungan anggota organisasi berusaha lebih keras mencapai tujuan san sasaran organisasi termasuk perasaan terikat. Semangat kerja adalah gejala kelompok yang melibatkan kerja sama dan perasaan memiliki

1. **Motivasi**

Kecendrungan seseorang individu melibatkan diri dalam kegiatan berarahkan sasaran dalam pekerjaan, ini bukanlah perasaan senang yang relative terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia atau rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.

1. **Kepuasan kerja**

Tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peran pekerjannya dam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka merasa dihargai karena pekerjaan mereka.

1. **Beban Pekerjaan**

Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada bawahan sesuai dengan kemampuan seseorang dan sesuai dengan jumlah kelompok mereka.

1. **Waktu Menyelesaikan Tugas**

Waktu merupakan salah satu pengukuran efektivitas kerja yang sangat penting sebab dapat dilihat apkah waktu yang digunakan suatu organisasi sudah dijalankan dengan sebaik-baiknya oleh setiap anggota organisasi.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhnya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu juga menunjukan sejauh mana organisasi dapat menjalankan program atau kegiatan serta fungsi-fungsinya secara optimal.

Variabel-variabel yang telah peneliti jelaskan diatas akan dijadikan landasan peneliti untuk meneliti korelasi antara Fungsi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Kepengurusan ISBA Bandung.

Dari penjelasan di atas, kerangka pemikiran pada penelitian ini secara singkat tergambar pada bagan di bawah ini :

**Gambar 1.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Kepengurusan ISBA Bandung

Teori Persuasif

*De vito (1997)*

Variabel y :

Efektivitas Kerja

*Steer*

Variabel x :

Komunikasi Interpersonal

*De vito*

1. Kesiagaan
2. Kemangkiran
3. Semangat Kerja
4. Motivasi
5. Kepuasan Kerja
6. Beban Pekerjaan
7. Waktu Menyelesaikan Kerja
8. Keterbukaan
9. Perilaku Positif
10. Empati
11. Perilaku Suportif
12. Kesamaan

**Sumber : Variabel x de vito (1997:259-264),**

**Variabel y Steer (1998:46)**