

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, di tempat bekerja, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi akan menghambat aktivitas dalam suatu organisasi, bahkan dapat membuat aktivitas organisasi berantakan. Misalnya apabila dalam suatu perusahaan, seorang pemimpin tidak memberikan informasi kepada bawahannya mengenai program kerja perusahaan selama satu bulan kedepan, dan apa yang harus dilakukan oleh karyawannya, maka besar kemungkinan aktivitas yang terjadi dalam perusahaan itu menjadi berantakan. Akibatnya, tidak ada aktivitas yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut. Pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam organisasi harus memberikan kontribusi dalam membangkitkan komunikasi yang baik dalam organisasinya. Dengan melakukan hal-hal yang menjadi tanggung jawab sebagai seorang pemimpin, berarti pimpinan tersebut secara tidak langsung ikut membantu karyawan dalam mencapai kepuasan kerjanya.

Permasalahan lainnya yang terjadi dalam suatu organisasi, adalah adanya penyebaran ketidakjelasan informasi-informasi, tersebarnya informasi yang tidak tepat, dll. Informasi-informasi ini lebih cepat ditanggapi oleh sasaran komunikasi, dan aktivitasnya meningkat secara eksponensial oleh sejumlah orang dalam organisasi, mudah digunakan oleh para karyawan yang berasal dari budaya atau kebiasaan melakukan rumor untuk menyebarkan ketidakjelasan informasi/ gosip dan hal ini terjadi dalam suatu organisasi yang menyebabkan adanya ketidakpuasan dalam diri karyawan dalam mendapatkan kejelasan informasi. Akibatnya terjadilah konflik diantara sejumlah orang dalam organisasi tersebut dikarenakan adanya ketidakjelasan informasi dikalangan sasaran komunikasi. Pimpinan sebagai pengendali kontrol dari suatu organisasi bertanggung jawab untuk meluruskan permasalahan yang terjadi dalam organisasinya sebelum tersebarluasnya informasi-informasi yang lebih buruk lagi.

Komunikasi penting bagi suatu organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktivitas manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terpenting, manusia sebagai tenaga kerja mempunyai peranan yang sangat menentukan terhadap keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi.

Seringkali suatu organisasi mengalami beragam kesulitan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Padahal, organisasi tersebut ditunjang sumber daya yang handal. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, diantaranya kelancaran komunikasi.

Werther dan Davis mengatakan bahwa organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi. Komunikasi merupakan suatu cara untuk menghubungi orang-orang lain dengan perantara ide-ide, fakta-fakta, pikiran-pikiran, dan nilai-nilai. Komunikasi merupakan jembatan pengertian di antara orang-orang sehingga mereka dapat membagi apa yang mereka rasakan dan ketahuinya. Apabila tidak ada komunikasi, pegawai-pegawai tidak dapat mengetahui apa yang sedang dikerjakan oleh teman-teman mereka, manajemen tidak dapat menerima masukan informasi, dan manajemen tidak dapat memberikan instruksi-instruksi. Koordinasi pekerjaan menjadi mustahil, dan organisasi akan gagal karena tidak ada koordinasi. Kerjasama juga menjadi mustahil, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan atau memberitahukan kebutuhan dan perasaan mereka kepada orang-orang lain. Kita dapat mengatakan bahwa tiap tindakan komunikasi mempengaruhi organisasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).

Pada dasarnya komunikasi dalam organisasi menghubungkan individu maupun kelompok-kelompok satuan kerja ke dalam sebuah sistem tertentu. Melalui sistem itu, seluruh kerangka kerja organisasi diatur dalam jaringan-jaringan secara formal maupun informal, dalam suatu susunan yang relatif berpola berdasarkan budaya, keyakinan, dan sistem nilai yang kemudian kita sebut dengan struktur organisasi. Jaringan tersebut juga menunjukkan arah dan jumlah hubungan antara dua atau lebih pihak dalam satuan kerja sama atau organisasi. Beberapa

jaringan ditentukan oleh mekanisme yang sangat formal seperti jaringan yang digambarkan dalam struktur organisasi. Sementara itu ada juga jaringan komunikasi yang timbul tanpa perhatian dan perencanaan lebih dahulu seperti jaringan komunikasi informal.

Secara umum, jaringan komunikasi dalam organisasi ini dapat dibedakan atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Jaringan komunikasi formal salurannya ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Komunikasi formal ini mencakup susunan tingkah laku organisasi, pembagian departemen maupun tanggung jawab tertentu, posisi jabatan, dan distribusi pekerjaan yang ditetapkan bagi anggota organisasi yang berbeda. Sedangkan jaringan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur formal organisasi, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar di antara anggota organisasi. Yang termasuk komunikasi informal ini adalah berita dari mulut ke mulut mengenai diri seseorang, pimpinan maupun mengenai organisasi yang bersifat rahasia.

Komunikasi-komunikasi yang terjadi dalam organisasi berpengaruh pada kepuasan kerja dari karyawan yang terlibat dalam organisasi tersebut. Kepuasan kerja adalah kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaannya (Davis, 1995 : 105). Dalam bukunya, “Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi “, Robbins mengatakan: “ Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan

kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu. (Robbins, 1996 : 179).

Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan kontribusi lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa, asal-asalan dan dapat merugikan perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, produktivitas pun akan meningkat, kinerja lebih baik, dan suasana lingkungan kerja akan menyenangkan. Suasana lingkungan kerja yang menyenangkan akan menciptakan komunikasi yang baik antar karyawan sehingga tujuan dan target perusahaan dapat tercapai.

Menurut Blum (dalam As'ad, 2003:115) Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang terkait dengan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan pada instansi pemerintahan BKPP sebagai objek dalam penelitian ini.

BKPP (Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan) Kab. Bandung merupakan suatu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kab. Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah no 10 tahun 2002 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah, yang mengacu kepada kebijakan pemerintah pusat.

Setiap organisasi ingin agar hubungan komunikasi antara unit-unit yang ada dalam sebuah organisasi berjalan secara baik sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap kesejahteraan perusahaan tersebut. Apabila komunikasi dalam organisasi antara atasan dan bawahan berjalan secara efektif, baik secara komunikasi organisasi formal maupun informal, maka hal ini akan menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI FORMAL DAN KOMUNIKASI ORGANISASI INFORMAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BKPP KAB. BANDUNG”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi organisasi formal pada BKPP Kab.Bandung?
2. Bagaimana komunikasi organisasi informal pada BKPP Kab.Bandung?
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab.Bandung?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung ?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi informal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal secara simultan/ bersamaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis dan membuktikan adanya komunikasi organisasi formal pada BKPP Kab.Bandung.
- b. Menganalisis dan membuktikan adanya komunikasi organisasi informal pada BKPP Kab.Bandung
- c. Menganalisis dan membuktikan adanya kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab.Bandung.

- d. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.
- e. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.
- f. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal secara simultan/ bersamaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal terhadap kepuasan kerja karyawan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dalam melakukan berbagai kebijakan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### 1.5.1 Kerangka Pemikiran

Komunikasi merupakan suatu medan yang sangat penting dalam manajemen organisasi, organisasi jelas memerlukan informasi, dengan berkembangnya organisasi kebutuhan informasi juga bertambah (Soekanto & Handoko, 1991 : 117). Komunikasi menyediakan alat-alat untuk pengambilan keputusan, melaksanakan keputusan, menerima umpan balik, dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi. *“Apabila komunikasi berhenti maka aktivitas organisasi akan berhenti. Dengan demikian tinggallah kegiatan-kegiatan individu yang tidak terorganisasi”* (Suprpto, 2006:100).

Para pakar dan praktisi komunikasi sepakat, bahwa komunikasi memiliki arti yang sangat penting, menempati posisi sentral dan strategis dalam menunjang kelancaran aktivitas manajerial organisasional. Mereka berpendapat bahwa tidak akan mungkin ada aktivitas kepemimpinan dan manajerial jika tanpa komunikasi.

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa 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/ tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. (Arni Muhammad, 2009:65).

### **1. Komunikasi Organisasi Formal**

Komunikasi organisasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan di dalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifatnya instruktif, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing - masing yang tujuannya menyampaikan pesan yang terkait dengan kepentingan dinas. Suatu komunikasi juga dapat dikatakan formal ketika komunikasi antara dua orang atau lebih yang ada pada suatu organisasi dilakukan berdasarkan prinsip - prinsip dan struktur organisasi.

Menurut Moekijat (dalam 1993:125) Komunikasi formal terjadi di antara pegawai-pegawai melalui garis-garis kekuasaan yang dibuat oleh manajemen. Garis-garis ini merupakan sistem syaraf organisasi yang memberikan saluran-saluran melalui mana prosedur-prosedur dan praktek-praktek, instruksi jabatan dan dasar pemikiran, serta umpan balik tentang pelaksanaan pekerjaan orang bawahan diteruskan ke bawah dari manajemen yang lebih tinggi kepada pegawai-pegawai bawahan. Garis-garis ini juga merupakan saluran-saluran melalui mana terjadi komunikasi ke atas, artinya, orang-orang bawahan dapat didorong untuk

menyatakan ide-ide, sikap-sikap, dan perasaan-perasaan mereka sendiri, jabatan mereka, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan praktek-praktek perusahaan, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan mereka.

### **1. Komunikasi Atas-bawah (*Downward Communication*)**

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan pada bawahannya. (Muhammad, 2009:108).

Menurut Robbins (2008:7) komunikasi ini digunakan oleh para pemimpin kelompok dan manajer untuk menetapkan tujuan, menyampaikan instruksi, menginformasikan kebijakan serta prosedur kepada karyawan, menunjukan persoalan yang membutuhkan perhatian, dan menawarkan umpan balik mengenai kinerja.

Menurut Luthans (2005:384), komunikasi dari atasan ke bawahan atau *downward* sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan komunikasi tersebut karyawan akan mengetahui alasan penugasan mereka dan mereka akan melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif, dan jika mereka memahami pekerjaan mereka, mereka akan mengidentifikasi tujuan organisasi.

Adapun yang menjadi indikator dalam komunikasi atas-bawah, yaitu:

1. Kejelasan perintah atasan
2. Kejelasan deskripsi pekerjaan
3. Kejelasan keterkaitan informasi satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya
4. Tingkat pemahaman atasan atas prosedur dan praktik kerja
5. Objektivitas penilaian atasan terhadap hasil kerja
6. Kemampuan atasan memotivasi karyawan

7. Kemampuan atasan menciptakan kerjasama
8. Ketangkasan atasan dalam mengambil keputusan.

## **2. Komunikasi Bawah-atas (*Upward Communication*)**

*Upward Communication* adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. (Arni Muhammad, 2009:116).

Menurut Robbins (2008:8) komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada orang-orang yang memegang kekuasaan, memberi mereka informasi mengenai proses pencapaian tujuan, dan menyampaikan masalah-masalah.

Adapun indikator dalam komunikasi oleh bawahan terhadap atasannya, adalah:

1. Ketepatan waktu bawahan dalam menyampaikan informasi
2. Kecepatan dalam merespon perintah atasan
3. Kemampuan bawahan menginformasikan masalah.
4. Keaktifan bawahan mengemukakan ide dan gagasan.

## **3. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)**

*Horizontal Communication* adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi.

Adapun pertukaran informasi yang terjadi pada komunikasi horizontal, yaitu:

1. Mengkoordinasikan tugas antar departemen.
2. Kemampuan berbagi informasi antar departemen.

3. Kerjasama dalam pemecahan masalah.
4. Menjamin pemahaman yang searah.
5. Kemampuan membangun pertanggungjawaban bersama.

## **2. Komunikasi Organisasi Informal**

Komunikasi organisasi informal menurut Mohammad (2007:124) adalah komunikasi yang tidak direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur organisasi formal, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar diantara anggota organisasi.

Adapun pendapat ahli menurut Moekijat (1993:132) komunikasi informal timbul untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Komunikasi seperti ini tidak disahkan oleh manajemen, dan tidak ada hierarki struktural yang telah dibuat sebelumnya dengan mana komunikasi informal ditentukan. Akan tetapi, justru karena komunikasi informal tidak ada sanksinya, adanya komunikasi tersebut tidak ada yang merintanginya. Pegawai-pegawai membentuk persahabatan, dan kelompok-kelompok kecil berkembang. Ini pada gilirannya akan memungkinkan pegawai mengisi saluran komunikasi dalam saluran formal. Oleh karena itu sistem komunikasi informal mempunyai dua tujuan. Komunikasi informal memungkinkan pegawai-pegawai memenuhi kebutuhan mereka akan interaksi sosial. Komunikasi informal dapat juga meningkatkan pelaksanaan pekerjaan organisasi dengan menciptakan alternatif, dan sering lebih cepat dan lebih efisien, melalui saluran mana mengadakan komunikasi.

Adapun dimensi dan indikator dalam komunikasi organisasi informal yang penulis kembangkan berdasarkan fungsi komunikasi organisasi informal menurut Robbins (2008), yaitu.

1. Hubungan antar pribadi
  - a. Membantu kekompakan kelompok,
  - b. Mendukung kerja tim,
  - c. Meredakan konflik.
2. Memunculkan ide-ide sehat
  - a. Mampu merangkul ide-ide sehat orang lain,
  - b. Memunculkan kreativitas,
  - c. Meningkatkan produktivitas,
  - d. Meningkatkan prestasi kerja.
3. Keterbukaan informasi
  - a. Selektivitas informasi,
  - b. Keterbukaan informasi tidak resmi,
  - c. Frekwensi informasi informal.
4. Kualitas informasi
  - a. Keakuratan informasi,
  - b. Pendukung komunikasi informal,
  - c. Peningkatan untuk perbaikan,
  - d. Media meningkatkan budaya organisasi.

### 3. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja Karyawan, menurut Veithzal Rivai (2003:475) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Spector (1997) aspek-aspek kepuasan kerja ada 2 faktor yaitu instrinsik dan faktor ekstrinsik.

#### 1. Faktor Instrinsik;

- a. *Activity*, adalah seberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat menyibukkan individu. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap aktifitas saat ini.
- b. *Independence*, adalah kewenangan untuk dapat bekerja sendiri. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kewenangan dalam bekerja sendiri.
- c. *Variety*, adalah kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kesempatan melakukan pekerjaan yang bervariasi.
- d. *Social status*, adalah pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap pengakuan status pekerjaan.

- e. *Moral values*, adalah pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap pekerjaan yang mengganggu hati nurani.
- f. *Security*, adalah kepastian yang diberikan. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kepastian yang diberikan.
- g. *Social service*, adalah kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kesempatan membantu orang lain.
- h. *Authority*, adalah memiliki kekuasaan terhadap orang lain. Meliputi, tingkat kepuasan memiliki kekuasaan terhadap orang lain.
- i. *Ability utilization*, adalah kesempatan untuk menggunakan kesempatan yang ada. Meliputi, tingkat kepuasan dalam memanfaatkan kesempatan yang ada.
- j. *Responsibility*, adalah tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap tanggungjawab dalam mengambil keputusan.
- k. *Creativity*, adalah kebiasaan untuk mengungkapkan ide baru. Meliputi, tingkat kepuasan dalam mengungkapkan ide baru.
- l. *Achievement*, adalah perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas. Meliputi, tingkat kepuasan dalam menyelesaikan tugas.
2. Faktor Ekstrinsik
- a. *Compensation*, adalah besarnya imbalan atau upah yang diterima. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap besarnya imbalan yang diterima.

- b. *Advancement*, adalah kesempatan untuk memperoleh promosi. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kesempatan memperoleh promosi.
- c. *Cowokers*, adalah seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap hubungan sesama rekan kerja.
- d. *Human relation supervisions*, adalah kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kemampuan menjalin hubungan interpersonal.
- e. *Technical supervisions*, adalah kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kemampuan atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
- f. *Company policies and practise*, adalah seberapa jauh perusahaan menyenangkan pada pekerja. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap perusahaan dalam menyenangkan para pekerja.
- g. *Working conditions*, adalah kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap kondisi pekerjaan.
- h. *Recognition*, adalah pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Meliputi, tingkat kepuasan terhadap pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

### 1.5.2 Teori Keterkaitan Antar Variabel

Muhammad (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan respons seseorang (sebagai pengaruh) terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya (Coleman, 1982). Termasuk ke dalam hal ini respons terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Dia selanjutnya mengatakan bahwa semua variabel komunikasi berhubungan secara berarti dengan bermacam-macam aspek kepuasan kerja. Kemudian Muhammad (1995:102) mengemukakan bahwa salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah adanya komunikasi yang memberikan pengaruh positif dalam suatu organisasi. Terdapat dua macam jaringan komunikasi dalam organisasi, yaitu: jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal.

Menurut Blum (dalam As'ad, 2003:115) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi, yaitu: "Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja".

Tingkat kepuasan komunikasi menurut Redding (Muhammad, 2005:87) adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Kepuasan dalam pengertian di atas merujuk pada bagaimana sebuah informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan

anggota organisasi. kepuasan kerja dalam komunikasi merupakan suatu fungsi dari apa yang seseorang harapkan dengan apa yang dia harapkan.

Baharudin Rosyid, Sasongko dan Suhartono dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tetap Bagian Teknik dan Pengolahan pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Gudang Ajong-Gayasan Jember” menunjukkan bahwa komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja karyawan, yaitu dengan pengaruh secara simultan sebesar 82,05%. Adapun secara parsial komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 41,76%, dan komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 40,29%.

Wayan Arya Paramarta dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT.PLN (Persero) Distribusi Bali”, menghasilkan probabilitas (Sig.) sebesar  $0,012 < \alpha = 0,05$  sehingga menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.PLN Persero Distribusi Bali adalah terbukti signifikan. Dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan hubungan antara pimpinan dan bawahan, bawahan dengan rekan kerjanya juga memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja para karyawan dan pemeliharaan hubungan kerja ini akan tercipta dengan memanfaatkan komunikasi secara efektif dan komunikasi dua arah baik secara lisan maupun tulisan, formal maupun informal.

Dari teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, juga dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Namun dalam usulan penelitian ini penulis hanya akan membahas dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal.

#### 1. Faktor Komunikasi Organisasi Formal

Komunikasi organisasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi.

Menurut Moekijat (dalam 1993:125) Komunikasi formal terjadi di antara pegawai-pegawai melalui garis-garis kekuasaan yang dibuat oleh manajemen. Garis-garis ini merupakan sistem syaraf organisasi yang memberikan saluran-saluran melalui mana prosedur-prosedur dan praktek-praktek, instruksi jabatan dan dasar pemikiran, serta umpan balik tentang pelaksanaan pekerjaan bawahan diteruskan ke bawah dari manajemen yang lebih tinggi kepada pegawai-pegawai bawahan. Garis-garis ini juga merupakan saluran-saluran melalui mana terjadi komunikasi ke atas, artinya, bawahan dapat didorong untuk menyatakan ide-ide, sikap-sikap, dan perasaan-perasaan mereka sendiri, jabatan mereka, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan praktek-praktek perusahaan, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan mereka.

Roswita Syafitri dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Organisasi Formal dan Kepuasan Kerja (Studi Korelasional antara Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Binatek Reka Energi Medan)” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah tapi pasti antara pengaruh komunikasi organisasi formal pada kegiatan *meeting group* dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Binatek Reka Energi Medan.

Nofita, Dian dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Antara Komunikasi Formal dengan Kepuasan Kerja Karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kantor Operasional Jember Kota” menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi formal dengan kepuasan kerja karyawan pada asuransi jiwa bersama Bumi Putera 1912 kantor operasional Jember Kota.

Amallo, Riyani Puspitasari dalam penelitiannya tentang bentuk *downward communication* dari arus jaringan komunikasi formal yang berjudul “Hubungan Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* dan Tingkat Komitmen Organisasional dengan Kinerja Karyawan PDAM Wonosobo” menunjukkan bahwa tingkat kepuasan komunikasi *downward*, tingkat komitmen organisasional, dan kinerja karyawan PDAM Wonosobo relatif tinggi.

## 2. Faktor Komunikasi Organisasi Informal

Menurut Mohammad (2007:124) komunikasi organisasi informal adalah komunikasi yang tidak direncanakan dan biasanya tidaklah

mengikuti struktur organisasi formal, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar diantara anggota organisasi.

Komunikasi organisasi informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. komunikasi organisasi informal merupakan komunikasi yang disetujui secara sosial (Pace & Faules, 1998:58). Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip atau rumor.

Menurut Suganda, dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Jaringan Komunikasi Informal Tentang Kepuasan Kerja Karyawan di Bagian Praktek Dokter RS.Pluit Jakarta” hasil penelitian menunjukkan bahwa menemukan jaringan komunikasi informal tentang kepuasan kerja karyawan yang ada di bagian tersebut.

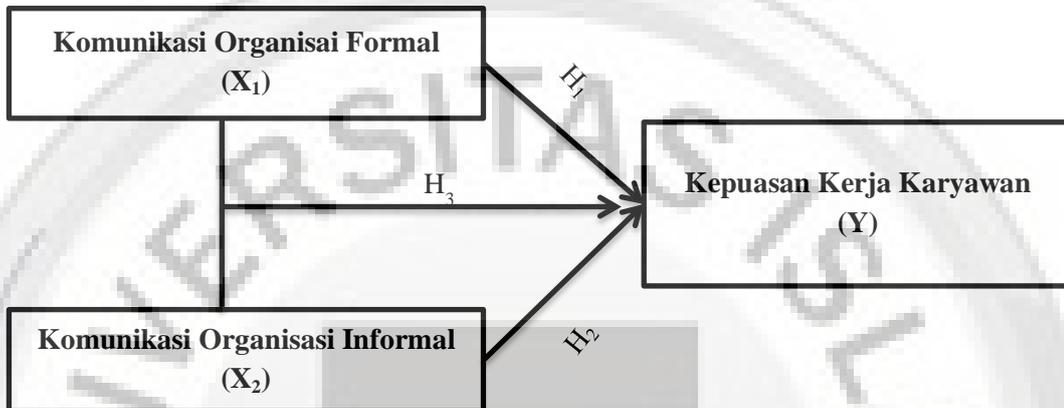
Tri Suratmini dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Jember)” hasil penelitian adalah (1) Komunikasi formal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan. Pengaruh ini merupakan pengaruh langsung; (2) Komunikasi informal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan. Pengaruh ini merupakan pengaruh langsung; (3) Komunikasi formal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh langsungnya lebih tinggi daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan karyawan. Pengaruh komunikasi formal terhadap kinerja karyawan merupakan pengaruh dominan; (4) Komunikasi informal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh langsungnya lebih tinggi daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan karyawan; dan (5) kepuasan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Arief Rahman Wijaya dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja (Studi pada Karyawan PT.Sumber Cipta Multiniaga Pasuruan), hasil penelitian menunjukkan bahwaa adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dalam komunikasi formal, terhadap kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya; komunikasi formal yang baik akan dapat memelihara sistem dan suasana kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja semua yang terlibat di dalamnya, komunikasi formal yang baik akan dapat memecahkan setiap masalah dan hambatan pada proses kerja perusahaan. Pemecahan masalah dan hambatan yang tepat dan cepat dapat meningkatkan kinerja karyawannya, komunikasi formal dapat menciptakan efek psikologis terhadap karyawan untuk berlomba-lomba dalam bekerja sehingga secara tidak langsung akan memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan. Pengaruh komunikasi informal terhadap semangat kerja dipengaruhi beberapa faktor, yaitu; komunikasi informal yang baik akan membangun suasana kekeluargaan yang baik dalam

perusahaan yang dapat menimbulkan semangat dalam bekerja, komunikasi informal akan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka disusunlah suatu paradigma penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Paradigma penelitian

### 1.5.3 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 1998:67).

Adapun hipotesis yang penulis ajukan, yaitu:

**Hipotesis 1:** Terdapat pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.

**Hipotesis 2:** Terdapat pengaruh komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.

**Hipotesis 3:** Terdapat pengaruh komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal secara simultan/bersamaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.