

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Redding (Pace, 2015 : 164) istilah kepuasan komunikasi digunakan untuk menyatakan “keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya”. Kepuasan berhubungan dengan perbedaan antara apa yang orang inginkan dari sudut pandang komunikasi dalam organisasi. Kepuasan hampir tidak berhubungan dengan keefektifan pengungkapan pesan, tetapi bila pengalaman dalam berkomunikasi memenuhi keinginan seseorang, maka hal itu dipandang memuaskan. Bila informasi di komunikasi sesuai dengan cara sesuai dengan keinginan karyawan, maka karyawan akan mengalami kepuasan dalam berkomunikasi.

Goldhaber (1986) (dalam Muhammad, 2015: 67) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai berikut “*organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty.*” Atau dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Menurut Louis Forsdale (1981) (dalam Muhammad, 2015: 2) “*communications is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules.*” Yang artinya komunikasi adalah suatu proses memberikan *signal*

menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale (1981) (dalam Muhammad, 2015: 2) *“communications is the process by which individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals.”* Dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.

Redding mengemukakan pula ada tiga alasan pengiriman pesan yaitu, untuk pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi, untuk pemeliharaan dan untuk kemanusiaan. Berlo juga mengatakan pula bahwa fungsi utama dalam organisasi adalah untuk produksi atau agar supaya tugas-tugas organisasi dilakukan, untuk inovasi atau untuk menyelidiki alternatif dari tingkah laku yang baru bagi organisasi dan untuk pemeliharaan atau menjaga sistem dan komponennya tetap berjalan lancar. (Muhammad, 2015: 99)

Dalam suatu organisasi memiliki jaringan komunikasi yang biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal (Muhammad, 2015: 107). Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan ke bawahan. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Tipe komunikasi kebawah secara umum komunikasi kebawah dapat diklasifikasikan atas 5 tipe yaitu: Instruksi tugas, rasional, ideologi, informasi, dan balikan (Muhammad, 2015: 108-109). Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan (Muhammad, 2015: 116-117).

Analisis paling komprehensif mengenai kepuasan komunikasi dilakukan oleh Downs dan Hazen (dalam Muhammad, 2015: 88-89) sebagai bagian dari usaha mereka untuk mengembangkan suatu instrumen untuk mengukur kepuasan komunikasi, yaitu (1) kepuasan dengan pekerjaan yang mencakup pembayaran, keuntungan, naik pangkat, dan lain-lain; (2) kepuasan dengan ketepatan informasi yang mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan administratif, dan lain-lain; (3) kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan; (4) kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi yang mencakup peralatan, buletin, memo, dan materi tulisan; (5) kepuasan dengan kualitas media yang mencakup baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang; (6) kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja yang mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja; (7) kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan yang mencakup hal-hal keterlibatan dengan organisasi, dukungan atau bantuan organisasi dan informasi dari organisasi.

Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti individu merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi (Pace, 2015 : 165). Kenyamanan memiliki kecenderungan, dalam hal ini, menyebabkan individu lebih menyukai cara-cara pelaksanaan terbaru, yang seringkali gagal menghasilkan peningkatan kinerja tugas.

Dalam buku (Ruliana, 2016 : 176) juga mengatakan bahwa salah satu penunjang agar dalam suatu organisasi dapat berjalan adalah menjaga kepuasan komunikasi karyawan. Kinichi (dalam Puspasari, 2014 : 1) mengatakan bahwa dalam hubungan dengan organisasi perusahaan, gaya komunikasi menggunakan komunikasi sebagai alat penyampai pesan yang berkaitan dengan kepuasan komunikasi karyawan sebagai pihak yang dikontrol oleh pimpinan.

Lebih lanjut lagi Coleman (1982) dalam buku (Muhammad, 2015 : 90) mengatakan kepuasan kerja merupakan respons seseorang (sebagai pengaruh) terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya. Termasuk dalam hal ini respons terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijakan organisasi, dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Kepuasan juga menggambarkan reaksi afektif individu atas hasil-hasil yang diinginkan yang berasal dari komunikasi yang terjadi dalam organisasi (Pace, 2015 : 164).

Verwood Hotel menjadi tempat di mana peneliti ingin melakukan penelitiannya. Verwood Hotel (Ex Somerset Hotel, Ex Mercure Surabaya) merupakan hotel bintang empat yang baru saja melakukan pergantian manajemen dalam organisasinya dan baru saja diresmikan atau di *launching* pada 21 Juli 2017. Berhubungan dengan pergantian manajemen maka Verwood Hotel pun menunjuk seorang *Residence Manager* (RM) baru yaitu Muhamad Renzo yang mulai bekerja pada bulan Mei 2017, yang sebelumnya dipimpin oleh Bryan Loh sampai pada Februari 2017. Adanya pergantian pemimpin dari ekspatriat asing ke pemimpin berkewarganegaraan Indonesia tersebut memungkinkan terjadinya perbedaan kepuasan komunikasi terhadap para *staff* Verwood Hotel, seperti yang di sampaikan oleh Ingrid Pandelaki salah satu karyawan

dibagian *Executive Office* “Perbedaan jelas ada karena orangnya memiliki karakter yang berbeda. Kalo RM yang dulu serius banget dan terkesan kaku kalo yang sekarang serius tapi di bawa santai, dan sekarang para karyawan menjadi lebih peka dan sigap.” (Wawancara, Ingrid Pandelaki, *Executive Office*, 2 Oktober 2017).

Karyawan dari bagian *Food and Beverages* juga memberikan pernyataannya terkait RM Verwood Hotel “RM dulu menyampaikan informasi dengan sangat detil dan jelas, namun RM yang sekarang lebih dengan caranya sendiri dan membuat kita menerka-nerka, atau kita dituntut untuk berinisiatif”. (Wawancara, Clara Aristantina, *Food and Beverage*, 2 Oktober 2017). Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat adanya perbedaan kepuasan baik dari sisi positif dan negatif dari kedua RM tersebut sehingga peneliti memilih tempat tersebut sebagai subjek penelitian. Adapun pergantian manajemen yang berubah-ubah dan diikuti dengan bergantinya *Residence Manager* menyebabkan adanya perbedaan gaya komunikasi pula yang dirasakan oleh karyawan. Sedangkan dalam hubungannya gaya komunikasi dengan kepuasan komunikasi adalah, gaya komunikasi setiap pimpinan memiliki ciri khas masing-masing oleh karena itu adanya perbedaan gaya komunikasi yang dirasakan maka berbeda pula kepuasan komunikasi yang di timbulkan.

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Winda Puspasari, Universitas Kristen Petra Surabaya tahun 2014 yang meneliti mengenai “Pengaruh Gaya Komunikasi *Center Director* Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Malang Town Square”. Bedanya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada subjek dan jumlah sampel yang diambil serta tempat yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian

oleh peneliti, metode yang digunakan yaitu eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif, rumusan masalah juga memiliki perbedaan yaitu pada penelitian terdahulu meneliti pada pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan komunikasi sedangkan penelitian ini hanya sebatas pada kepuasan komunikasi saja. Pada penelitian terdahulu ditemukan hasil gaya komunikasi yang digunakan oleh *Center Director* Malang Town Square (MATOS) adalah gaya komunikasi yang bersifat *nurturing*. Penelitian terdahulu juga pernah dilakukan oleh Maria Fransisca, Universitas Katolik Widya Mandala tahun 2015 yang meneliti mengenai “Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan Lembaga penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia”. Bedanya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada indikator yang diukur, jumlah sampel, dan tempat yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian. Kalau pada penelitian terdahulu indikator harapan karyawan pun ikut diteliti, sedangkan pada penelitian ini hanya sebatas sampai pada kepuasan komunikasinya saja.

Maka dari pemaparan di atas peneliti ingin meneliti mengenai kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel.

I.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel Surabaya?”.

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel Surabaya.

I.4. Batasan Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah karyawan Verwood Hotel Surabaya.
- b. Objek penelitian adalah kepuasan komunikasi Verwood Hotel Surabaya
- c. Tempat penelitian adalah di Verwood Hotel Surabaya Jl. Raya Kupang, Surabaya.

I.5. Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat Akademis

Mampu menambah referensi dan pengembangan teori mengenai komunikasi organisasi khususnya di bidang kepuasan komunikasi.

I.5.2 Manfaat Praktis

Menjadi masukan bagi Verwood Hotel untuk semakin berkembang dalam mengelola manajemen, khususnya meningkatkan kepuasan komunikasi karyawan dan organisasi

