

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari integrasi social dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam

diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor. (Muhammad,2007: 4-5).

Begitu pentingnya komunikasi bagi manusia, sehingga ada yang menyatakan bahwa tanpa komunikasi kehidupan manusia tidak akan bermakna atau bahkan manusia tidak bisa bertahan hidup. Demikian juga dalam sebuah organisasi, komunikasi menjadi bagian terpenting dan bahkan sering dibahas meskipun dalam kenyataannya jarang sekali dipahami secara tuntas.

Menurut Joseph A. Devito (1997:340) komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktifitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi: memo, kebijakan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara social. Orientasinya tidak pada organisasi sendiri tetapi lebih pada para anggotanya secara individual.

Di dalam sebuah organisasi, pekerjaan individual maupun sekelompok pekerja saling terkait dengan pekerjaan pihak-pihak lain. Ketika suatu konflik muncul di dalam sebuah organisasi, penyebabnya selalu diidentifikasi sebagai komunikasi yang kurang baik. Demikian pula ketika suatu keputusan yang buruk dihasilkan, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi kambing hitam. Para manajer bergantung kepada keterampilan berkomunikasi mereka dalam memperoleh informasi yang diperlukan dalam proses perumusan keputusan, demikian pula untuk mensosialisasikan hasil keputusan tersebut kepada pihak-pihak lain.

Pertanyaan yang muncul kemudian, mengapa komunikasi penting dalam suatu organisasi ? Dalam kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam proses organisasi. Oleh sebab itu, komunikasi dalam organisasi menjadi system aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Jadi, komunikasi dalam organisasi selain ikut andil membangun iklim organisasi juga ikut membangun budaya organisasi. Jika ini dipahami oleh pengelola organisasi maka perbedaan-perbedaan individu dan ketidakmengertian (*misunderstanding*) dalam organisasi bisa diperkecil dan dikurangi yang pada akhirnya konflik dapat dihindari. (Masmuh, 2010:4).

Secara etimologis, konflik dari asal kata “*confligere, conflictum*” artinya pertentangan, pertikaian, bertolak belakang dan benturan (Masmuh, 2010:293). Jadi, konflik dapat diartikan sebagai suatu perselisihan atau perbedaan paham antara seseorang pada orang lain atau seseorang pada kelompok dan sebaliknya sehingga melahirkan ketidakharmonisan dalam sebuah organisasi.

Ada beberapa factor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam sebuah organisasi, seperti kurangnya komunikasi artinya konflik bisa terjadi karena kurangnya komunikasi antara pemimpin dan karyawan bahkan sesama karyawan. Kegagalan berkomunikasi karena para karyawan tidak dapat menyampaikan pikiran, perasaan, dan tindakan sehingga membuka jurang perbedaan informasi diantara karyawan (fungsi komunikasi adalah mengurangi tingkat ketidakpastian) dapat mengakibatkan konflik.

Konflik yang terjadi antar karyawan ini tidak terlepas dari peran seorang pemimpin yang kurang mengayomi, kurang memberi motivasi, keinginan pemimpin dan karyawan yang tidak pernah tersampaikan sehingga komunikasi yang terjalin kurang baik. Pemimpin

selaku komunikator mempunyai inisiatif dalam menggerakkan seluruh kegiatan organisasi perusahaan. Inisiatif itu terwujud dalam bentuk pesan, yaitu lambang-lambang yang mengandung arti untuk disampaikan kepada karyawan. Kegiatan komunikasi pemimpin merupakan inti yang menentukan keberhasilan pemimpin dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi perusahaan. Disini letak utama dan merupakan yang efektif, karena pemimpin harus dapat merumuskan perasaan, pikiran dan harapan karyawan.

Setiap organisasi, pencapaian tujuan merupakan prioritas kegiatan utama. Dalam pencapaian tujuan, tentu akan melibatkan seluruh sumber daya dalam organisasi. Aspek utama yang menunjang pencapaian tujuan suatu organisasi adalah unsur sumber daya manusia. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas penting dalam pengelolaan SDM adalah penerapan hubungan antar manusia (*human relation*).

Keterampilan memproses informasi yang dituntut dari seorang pemimpin termasuk dalam kemampuan untuk mengirim dan menerima informasi ketika bertindak sebagai monitor, juru bicara maupun penyusun strategi. Sudah menjadi tuntutan alam dalam posisi dan kewajiban sebagai pemimpin untuk selalu dihadapkan pada konflik. Salah satu titik pening dari seorang pemimpin dalam melaksanakan komunikasi yang efektif di dalam organisasi adalah memastikan bahwa arti yang dimaksud dalam instruksi yang diberikan akan sama dengan arti yang diterima oleh penerima instruksi demikian pula sebaliknya (*the intended meaning of the same*)

Di dalam me-manage bawahannya, pemimpin selalu dihadapkan pada penentuan tuntutan pekerjaan dari setiap jabatan yang dipegang dan ditangani oleh bawahannya dan konflik dapat menimbulkan ketegangan yang akan berefleksi buruk kepada sikap kerja dan perilaku individual. Pemimpin yang baik akan berusaha untuk meminimisasi konsekuensi

negatif ini dengan cara membuka dan mempertahankan komunikasi dua arah yang efektif kepada setiap anggota bawahannya. Disinilah pemimpin dituntut untuk memenuhi sisi lain dari keterampilan interpersonalnya, yaitu kemampuan untuk menangani dan menyelesaikan konflik.

Adanya konflik antara pemimpin dan karyawan dalam sebuah organisasi seperti gambaran diatas juga terlihat di Radio Suara Sampang FM, sebagai radio pemerintah satu-satunya yang berada di Kabupaten Sampang. Radio Suara Sampang merupakan wadah penyampaian informasi dan hiburan ke pendengar radio. Sehingga dalam penyampaiannya perlu adanya hubungan dengan karyawan.

Menurut hasil observasi yang dilakukan pada saat Kuliah Kerja Komunikasi, ditemukan permasalahan – permasalahan yang sering muncul yang berkaitan dengan karyawan meliputi masalah mengenai manajemen pekerjaan, dimana para karyawan kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga diambil alih oleh karyawan yang lain, pembagian pekerjaan yang kurang adil artinya karyawan merangkap 2-3 pekerjaan sekaligus karena minimnya karyawan yang bekerja di radio, jadwal acara yang sering selesai sebelum waktunya sehingga berdampak terjadinya *miss communication* antar pribadi karyawan, serta kurang optimalnya kinerja karyawan akibat buruknya proses komunikasi organisasi yang terjadi. Permasalahan yang terjadi bukan hanya pada karyawan radio tetapi juga pada pemimpin yang kurang memberi dorongan semangat atau memberi motivasi kepada karyawan selaku bawahannya.

Salah satu bentuk konflik yang pernah terjadi di radio adalah mengenai izin masuk yang melebihi batas ketentuan, artinya karyawan hanya diberikan ijin tidak masuk kerja selama maksimal tiga hari, itupun harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada karyawan

yang lain untuk mengambil alih pekerjaannya selama tidak masuk kerja, turunnya jumlah pengiklan karena konflik yang terjadi di dalam organisasi memberi dampak negative bagi pengiklan dan berkurangnya pendengar radio akibat terlalu sering off air. Apabila karyawan lain tidak bisa mengambil alih pekerjaannya selama tidak masuk kerja, jadwal siaran yang seharusnya mengudara hanya diisi lagu selama jadwal siaran berlangsung, maka hal inilah yang menjadi dampak timbulnya konflik di dalam Radio Suara Sampang FM.

Dari latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang *“Human Relation Dalam Solusi Konflik di Radio Suara Sampang 102,20 FM”*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Human Relation Dalam Solusi Konflik Di Radio Suara Sampang 102,20 FM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Human Relation Dalam Solusi Konflik Di Radio Suara Sampang 102,20 FM ?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian komunikasi yang berkenaan dengan Human Relation Dalam Solusi Konflik.

Manfaat Praktis :

1. Diharapkan dapat menjadi referensi bagi Radio Suara Sampang FM dalam Human Relation Dalam Solusi Konflik agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.