



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam kehidupannya selain makhluk individu juga sebagai makhluk sosial, artinya mereka hidup, berkembang, dan berperan sebagai manusia dengan berhubungan dan bekerja sama dengan manusia lain (Hardjana, 2003:9). Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup hanya dengan mengandalkan kekuatannya sendiri, tetapi juga membutuhkan bantuan dari orang lain. Thomas M. Scheidel mengemukakan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitarnya dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. (Mulyana, 2007:4)

Dalam perjalanannya, manusia akan menghabiskan sejumlah besar waktu mereka di dalam suatu organisasi, menghadiri sekolah, bekerja, serta terlibat dalam organisasi-organisasi profesional lainnya seperti politik, kesehatan, dan lain-lain. Kita membutuhkan organisasi ini untuk memenuhi segala kebutuhan fisik, psikologi, sosial, spiritual, politik, maupun kebutuhan ekonomi kita (Ruben & Stewart, 2006:295)

Dikutip dari sebuah Jurnal Ilmiah yang ditulis oleh TA Gutama, organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang mempunyai tujuan yang

sama. Anggota suatu organisasi bekerja bersama, saling mendukung satu dengan yang lain, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Gutama, 2010:107).

Di dalam sebuah organisasi, dimana setiap individu bekerja bersama-sama, komunikasi adalah hal yang sangat penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi kunci penting dalam merealisasikan tujuan dari perusahaan maupun tujuan individu tersebut sendiri (Molen & Gramsbergen-Hoogland, 2005:5).

Meskipun jenis dan tipe setiap organisasi itu berbeda-beda, tetapi semua memiliki kebutuhan yang sama dalam komunikasi. Komunikasi memungkinkan anggota organisasi untuk berkoordinasi kegiatan yang akan dilakukan oleh mereka.

Intinya, apabila di dalam sebuah organisasi tidak berkomunikasi, maka tidak akan terjadi interaksi sosial dan jika tidak terjadi interaksi maka organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

Komunikasi di dalam perusahaan atau organisasi biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal merupakan upaya organisasi dalam membentuk sebuah ikatan dengan karyawan. Untuk mencapai hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan fungsi komunikasi internal secara baik dan efisien sehingga akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas karyawan kepada

perusahaan yang akan menciptakan hasil akhir maksimum. Maka dari itu, komunikasi internal sangat penting dalam memengaruhi produktivitas kerja.¹

Komunikasi juga penting untuk melakukan fungsi keseharian di dalam suatu organisasi karena hanya dengan komunikasi, para anggota organisasi dapat: (1) menentukan tujuan, (2) menentukan peran dan tanggung jawab anggota organisasi, (3) koordinasi (4) menyebarkan informasi jaringan dan (5) mengembangkan kebudayaan dan iklim yang dapat menjadi pedoman bagi para anggotanya (Ruben & Stewart, 2006:296)

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan upaya yang paling tepat untuk mentransformasikan lingkungan organisasi yang nyaman bagi para pegawainya yang nantinya akan berdampak pada kinerja mereka. Hubungan interpersonal memiliki pengaruh yang besar dan menembus kehidupan organisasi. Bila kondisi untuk hubungan interpersonal yang baik hadir, kita juga cenderung menemukan respons-respons positif terhadap penyelia, sikap tanggap atas kebutuhan-kebutuhan pribadi dan organisasi, kepekaan terhadap perasaan pegawai, dan kesediaan untuk berbagi informasi, kadang-kadang terjadi pula peningkatan produktivitas (Pace & Faules, 2001:203).

Apabila terjadi komunikasi interpersonal yang buruk akibat hubungan yang kurang baik antara anggotanya, maka akan berdampak pada hasil kerja

¹ http://fortunepr.com/consultant-indira-abidin/307-komunikasi_internal.htm, diakses pada tanggal 5 Agustus 2014 pukul 10.30

yang kurang maksimal. Organisasi tentunya membutuhkan pegawai mereka demi mencapai tujuan dari organisasi, Ketchum dan Trist (1992) menyatakan bahwa umumnya, menanggulangi keterbatasan ruang lingkup dan keanekaragaman, berarti memasukan para pekerja ke dalam tim-tim. Tim sebagai unit dapat diberi ruang lingkup tanggung jawab yang sangat luas, sehingga memperluas lingkup dan keanekaragaman orang. Dengan alasan ini, tim menjadi pembalok pembangun dari bagi organisasi yang baru (2001:203).

Menurut Zorn (1995) yang dikutip oleh Julia T. Wood dalam *Communication Mosaics*, salah satu faktor yang dapat meningkatkan komitmen terhadap pekerjaan dan kepuasan seseorang adalah hubungan pertemenan antara rekan kerja maupun atasan (Wood, 2006:267).

Untuk menciptakan hubungan komunikasi yang harmonis antara pegawai, komunikasi haruslah dijaga, karena berdasarkan eksperimen Hawthorne, hasil penelitian menunjukkan bahwa keadaan lingkungan memengaruhi hasil kerja karyawan, bahkan juga memengaruhi hubungan interpersonal di kalangan karyawan dan atasan (Turner, 2007:39)

Apabila tidak ada komunikasi interpersonal antar pegawai maka akan ada ketidakpercayaan di antara mereka, perhatian yang tinggi pada mobilitas ke atas, dan persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi pegawai yang sama tingkatnya dalam organisasi (Pace & Faules, 2001:197).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi

maupun pada kerumunan orang (Wiryanta, 2006:32). Komunikasi ini memberikan keuntungan pada para pekerja untuk meningkatkan karir mereka, menempatkan posisi penting dalam mencegah kekerasan dalam lingkungan kerja dan juga mengurangi kesalah pahaman diantara mereka. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, juga dapat membantu individu lebih efektif dalam hubungan mereka dengan individu lainnya bahkan kaitannya dengan dunia profesional, tanpa memerhatikan tujuan yang spesifik (DeVito, 2007: 3)

Komunikasi di dalam perusahaan atau organisasi biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal merupakan upaya organisasi dalam membentuk sebuah ikatan dengan karyawan. Untuk mencapai hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan fungsi komunikasi internal secara baik dan efisien sehingga akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas karyawan kepada perusahaan yang akan menciptakan hasil akhir maksimum. Maka dari itu, komunikasi internal sangat penting dalam memengaruhi produktivitas kerja.

Ketika memasuki dunia kerja, tidak hanya *technical skill* yang dibutuhkan melainkan juga *soft skill*. *Soft skill* kini menjadi salah satu faktor yang menentukan kesuksesan karir seseorang dan dapat turut meningkatkan kinerja organisasi. *Soft skill* terbagi menjadi dua jenis. Pertama adalah kualitas personal, yang terdiri dari: dapat bertanggung jawab, kepercayaan diri, mampu bersosialisasi, self-management (mampu mengatur diri sendiri)

dan integritas/kejujuran. Kemudian kedua adalah interpersonal *skill* yang terdiri dari leadership (kepemimpinan), kemampuan bernegosiasi, mampu bekerjasama dalam tim, mau berbagi ilmu dengan orang lain, serta dapat melayani klien/pelanggan.

Soft skill yang umumnya paling dibutuhkan adalah interpersonal skill dan team working skill. Salah seorang Managing Director dari Development Center di Bangalore, India mengatakan bahwa tantangan utama yang dihadapinya adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan individu-individu dalam upaya mencapai kesuksesan. Untuk itu, maka harus dibangun suatu hubungan dan interaksi serta komunikasi yang sering di antara anggota tim. Selain itu, juga harus peka dan menghormati perbedaan kultur. Orang dengan kultur yang berbeda cenderung untuk salah paham terhadap perilaku orang lain dan stereotipe mengenai orang yang berasal dari lain negara. Maka penting untuk menyadari adanya perbedaan kultur supaya dapat bekerja sama secara efektif.

Psikolog David McClelland berpendapat bahwa terdapat beberapa hal yang berkontribusi terhadap kesuksesan para eksekutif. Faktor-faktor yang terkuat antara lain dorongan pencapaian, mengembangkan orang lain, kemampuan beradaptasi, pengaruh, kepercayaan diri dan kepemimpinan. Semuanya adalah soft skill. Satu-satunya hard skill yang masuk dalam daftarnya hanyalah kemampuan berpikir analitis.

Hasil penelitian menunjukkan, justru soft skill yang menentukan kesuksesan seseorang dalam kepemimpinan suatu bisnis. Seperti artikel pada CPA Journal yang mengemukakan bahwa 20% kesuksesan seseorang diperkirakan berasal dari intelegensia yaitu kemampuan untuk belajar dan memahami. Sementara itu, 80% sisanya berasal dari kemampuan untuk memahami diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain.²

Oleh karena itu, tak dapat disangkal lagi bahwa komunikasi dan interpersonal *skill* merupakan syarat terpenting untuk sukses di profesi manapun. Komunikasi merupakan sesuatu yang selalu kita lakukan baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Komunikasi juga mengambil peranan penting dalam *team working skill*. Jika kita tidak dapat bekerja sama dengan baik dengan orang-orang lain di dalam organisasi, maka tujuan akan semakin sulit untuk dicapai.

Selain itu, Sherman Rana Krishna, selaku Direktur Utama Bursa Berjangka Jakarta (BBJ), dalam wawancara yang dikutip dari businesslounge.co mengatakan bahwa menurut dia, *team work itu* sangatlah penting baik dalam bekerja dengan level di atas maupun dengan yang di bawah. Ma Wei Tong, Direktur Utama Ciptadana Asset Management juga membagikan pandangannya mengenai arti dari team work, bahwa yang paling utama untuknya adalah kerja sama tim.

² <http://businesslounge.co/2013/11/04/pentingnya-soft-skill-dalam-dunia-kerja/>, diakses pada tanggal 5 Agustus 2014 pada pukul 11.00

Menurut sebuah situs *first tier online*, Detik.com, yang mengutip dari She Knows, menghabiskan waktu dengan rekan kerja akan memperat ikatan antar sesama pekerja dan meningkatkan mood mereka. Mengacu pada saran diatas, tampak bahwa lingkungan yang hangat dengan komunikasi interpersonal yang baik antara pegawainya akan memberi dampak positif sehingga pegawai akan merasa nyaman selama di tempat kerja.³

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi atau perusahaan menjadi semakin baik. Peningkatan kerja pegawai secara perorangan ini akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan serta memberikan dampak positif bagi perubahan perilaku yang akan direfleksikan dalam meningkatnya produktivitas mereka.

Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram yang dahulu bernama Klinik Utama Jantung Cinere – Depok adalah pengembangan pelayanan dari poliklinik Jantung Hospital Cinere bekerjasama dengan Heart Center Zwolle – Isala Klinieken, The Netherlands. Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram merupakan salah satu rumah sakit jantung terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara, mereka memberikan pelayanan kardiovaskular dengan standard dan kualitas tinggi bagi masyarakat Indonesia.

³ <http://wolipop.detik.com/read/2012/12/04/174058/2109351/1133/2/cara-efektif-untuk-menciptakan-suasana-nyaman-di-tempat-kerja> diakses pada tanggal 20 Februari 2014 pukul 16.33

Berkaitan dengan kesehatan seseorang merupakan suatu hal yang tidak bisa dianggap remeh, dibutuhkan kinerja pelayanan yang maksimal dari sebuah organisasi kesehatan untuk dapat menjaga kesehatan serta keselamatan pasiennya, maka dari itu Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram pastinya terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk para pasiennya. Dalam mencapai tujuan perusahaan, kesehatan serta keselamatan pasiennya, perlu didukung oleh komunikasi internal yang efektif di dalamnya, salah satunya dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik. Apabila terdapat komunikasi interpersonal yang baik di antara para anggotanya, maka hal tersebut dapat mendukung kinerja yang dihasilkan baik kinerja secara internal maupun eksternal.

Kinerja optimal tersebut dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi interpersonal yang efektif sehingga dapat memenuhi peran serta fungsinya sebagai rumah sakit kardiovaskular terdepan di Indonesia yang bertujuan untuk terus memberikan penyembuhan, kesehatan, serta pusat pelatihan dan pendidikan yang berguna bagi rakyat Indonesia, negara, maupun wilayah asia tenggara. Namun, diungkapkan oleh Robbins (1996:218), bahwa tingkat kinerja pegawai tersebut juga dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai itu sendiri, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman, dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja yang semakin tinggi pula.

Hal-hal yang berkaitan dengan tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman tersebut diharapkan mampu mendukung kecakapan, pemahaman, kreativitas serta inisiatif yang baik sehingga dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mencapai harapannya di masa mendatang. Maka dari itu, penting untuk perusahaan mengetahui latar belakang setiap pegawainya agar dapat menjadi awal tolak ukur kinerja mereka.

Meskipun telah ada beberapa rumah sakit jantung di daerah JABODETABEK lainnya, Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram merupakan rumah sakit khusus jantung yang terbilang masih baru dan pertama di kota depok, akan tetapi prestasi yang telah diraih juga tidak kalah dengan rumah sakit jantung lainnya. Hal ini terlihat dari ribuan kasus yang sudah mereka tangani dari pertama kali diresmikan hingga tahun 2012.⁴

Kesuksesan ini tidak dapat terjadi tanpa kerja keras dari para dokter, suster, dan staf lainnya yang mampu membawa Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram hingga mencapai prestasi tersebut.

Melihat betapa seringnya tingkat kinerja pegawai di dalam suatu organisasi dikaitkan dengan pentingnya komunikasi interpersonal antar pegawai, maka penulis tertarik untuk fokus dalam melihat pengaruh komunikasi interpersonal antar staf terhadap kinerja staf di Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram. Penulis ingin memahami apakah benar komunikasi

⁴ <http://www.jantungcinere.com/subhome.php?app=track>, diakses pada tanggal 5 Maret 2014 pukul 8.47

interpersonal yang baik antara staf memengaruhi kinerja mereka. Peneliti berharap tulisan ini juga dapat memperkaya keilmuan khususnya dalam ilmu komunikasi interpersonal.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal antar staf terhadap kinerja staf di Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram?
2. Seberapa kuat pengaruh komunikasi interpersonal antar staf terhadap kinerja para staf Rumah Sakit Khusus Jantung Diagram?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal antara staf terhadap peningkatan kinerja para staf.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari komunikasi interpersonal antar staf terhadap kinerja para staf.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi kontribusi dalam perkembangan Ilmu Komunikasi dalam bidang komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi, terutama melalui pengaruh proses komunikasi interpersonal antar staf serta dapat menjadi perbandingan dengan penelitian berikutnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan melalui hasil penelitian ini, dapat menjadi pengetahuan dan acuan bagi perusahaan dalam memahami kinerja karyawan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

UMMN