

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkomunikasi merupakan keharusan bagi individu. Individu membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan interpersonal dengan sesamanya baik secara horizontal dan vertikal serta menjalin komunikasi dan hubungan interpersonal antara produsen dan konsumen, (Supratiknya, 1995).

Dalam melakukan interaksi dengan orang lain, faktor penunjang utama yang diperlukan adalah adanya sebuah komunikasi. Komunikasi sebagai alat untuk berinteraksi dengan lingkungan, dapat membantu seseorang memiliki rasa percaya diri yang cukup, (Liliweri, 1991).

Melalui komunikasi dapat membantu individu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Komunikasi juga dapat memberikan informasi mengenai tugas-tugas yang akan diselesaikan karyawan, sehingga perusahaan dapat melaksanakan komunikasi yang baik, dan semua rencana-rencana, intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, saran-saran, serta motivasi, dapat membuat tujuan pelaksanaan tercapai. Selain itu komunikasi dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. (Nitisemito, 1990).

Komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan akan mengembangkan kepribadiannya ke arah yang optimal. Menurut Mintorogo dan Sedarmayanti (dalam Wahyuni, 2004) bahwa komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat memenuhi kebutuhan sasarnya yaitu dalam rangka menumbuh kembangkan kepercayaan dan relasi interpersonal antar pribadi yang lebih baik. Hal demikian akan dapat tercapai jika seorang individu dalam melakukan komunikasi interpersonal merasa terbebas dari gangguan-gangguan yang berupa kecemasan-kecemasan yang muncul akibat konsep diri individu itu sendiri

Menurut Terry (dalam Wahyuni, 2004) berkomunikasi pada hakekatnya adalah merupakan transaksi manusia dan pengaruh serta pentingnya kelakuan manusia yang dihadapi oleh setiap manusia lainnya. Komunikasi diperlukan dalam pemeliharaan informasi. Kegagalan dalam meneruskan informasi misalnya terjadi karena tidak dapat membayangkan secara akurat informasi apa yang dibutuhkan dalam mengambil keputusan. Hal ini seringkali tidak disadari oleh seorang individu.

Untuk mengembangkan dan memelihara komunikasi interpersonal yang akrab, dan hangat, dan produktif dengan orang lain maka penting bagi individu memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, (Supratiknya, 1995).

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah percaya (menerima, empati, dan kejujuran), sikap suportif, dan sikap terbuka. Faktor penunjang utama dalam komunikasi interpersonal adalah adanya penerimaan diri. Penerimaan diri adalah penghargaan yang tinggi terhadap diri sendiri, atau lawannya,