

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi dapat didefinisikan sebagai hubungan-hubungan yang terpolakan di antara orang-orang yang berurusan dengan aktivitas-aktivitas ketergantungan yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu. Organisasi-organisasi formal seperti perusahaan, rumah sakit, sekolah, serikat buruh, instansi pemerintah dan sejenisnya menduduki posisi penting dalam masyarakat maju yang sangat terspesialisasi dan berteknologi tinggi. Saat ini studi tentang organisasi merupakan suatu usaha interdisi meliputi bidang-bidang yang luas, seperti ilmu antropologi, ekonomi, manajemen politik, psikologi, dan sosiologi. Ilmu-ilmu perilaku dari berbagai bidang ini memberikan kontribusi (sumbangan) ke arah perkembangan teori-teori yang memaparkan dan melukiskan struktur dan proses-proses organisasi (Wexley dan Yukl, 1988).

Rogers (1991) memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana kerjasama dan interaksi di antara bagian-bagian yang satu dengan yang lainnya dan manusia yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti.

Anoroga dan Suyati (1995) mengatakan bahwa interaksi yang harmonis di antara para karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungannya secara timbal balik, maupun secara horizontal di antara para karyawan secara timbal balik pula, adalah dikarenakan komunikasi.

Haney (dalam Effendy, 2001) menambahkan bahwa "*Organization consists of a number of people; it involves interdependence; interdependence alls for coordination; and coordination requires communication*". Artinya adalah organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling bergantung, kebergantungan memerlukan koordinasi; koordinasi mensyaratkan komunikasi. Dikatakan bahwa interaksi yang harmonis di antara para karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungan secara timbal balik maupun secara horizontal, disebabkan oleh komunikasi. Knaps (1996) mengatakan bahwa perilaku seseorang memberikan informasi tentang status, emosi, kehangatan, serta komunikasinya.

Menurut Mahrabian (1989), orang akan berperilaku rileks bila mampu melakukan komunikasi dengan baik. Keadaan ini berlaku dimana saja, baik dalam keluarga, sekolah, masyarakat, lembaga pendidikan, organisasi kecil, maupun organisasi besar atau perusahaan.

Penelitian Ramland (2001) membuktikan bahwa bila atasan dengan bawahan berkomunikasi, maka hakekat hubungan akan tampak pada sikap dan tingkah laku mereka. Adalah kebiasaan bagi kita untuk menilai perilaku seseorang tentang perasaannya, keinginannya, dan hal-hal lainnya tentang diri orang tersebut. Hal ini dikarenakan bahwa besarnya peranan komunikasi dalam berperilaku tersebut sehingga kita dapat menilai seseorang.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi organisasi. Suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil bila