

## **PERTEMUAN KE-8 MOTIVASI DAN KOMUNIKASI**

### **A. TUJUAN PEMBELAJARAN**

Setelah mempelajari materi pada pertemuan ke-8 diharapkan mahasiswa mampu:

1. Memotivasi diri karena mengetahui pengertian teori motivasi.
2. Melakukan komunikasi dengan baik karena sudah mengetahui pengertian teori komunikasi.
3. Mengetahui tujuan dan fungsi komunikasi sehingga menerapkannya.
4. Mampu melakukan proses evaluasi terhadap hambatan komunikasi

### **B. URAIAN MATERI**

#### **1. Pengertian Teori Motivasi**

Teori motivasi pada dasarnya adalah pembahasan yang mempelajari bagaimana manusia mau melaksanakan tugas tanpa adanya paksaan tapi timbul dari dalam diri sendiri. Suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan disebut dengan motivasi. Oleh karena itu motivasi timbul akibat dari dorongan orang tersebut tanpa adanya paksaan dari pihak luar. (Gitosudarmo, 2001).

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motif dan sikap. Adapun ciri-ciri motif individu adalah:

##### **a. Motivasi dengan banyak tujuan**

Setiap tujuan untuk mencapai sesuatu tentu ada motivasi yang timbul untuk melakukannya, dan tujuan untuk mencapai motivasi tersebut tidak dengan satu tujuan bisa dengan beberapa tujuan misalnya saja seorang karyawan bekerja dengan baik dan tekun bertujuan naik gaji dan juga naik jabatan.

##### **b. Motivasi yang tidak konsisten.**

Motivasi seseorang dalam mencapai tujuan terkadang berubah-ubah dari tujuan awalnya, misalnya saja seseorang waktu masih kecil bercita-cita ingin menjadi dokter tapi setelah besar ada kesempatan untuk menjadi guru, maka akan muncul motivasi ingin menjadi guru pada realisasinya atau kenyataannya.

##### **c. Motivasi setiap orang berbeda**

Dua orang sahabat yang sama-sama mempunyai hobi yang sama sekalipun motivasi mereka dalam kehidupan pasti berbeda-beda, misalnya si A ingin

mendapatkan pekerjaan yang bergengsi, sementara si B ingin bekerja dilingkungan yang nyaman tanpa melihat jabatan atau kedudukan.

d. Motivasi yang tidak disadari timbul pada diri seseorang

Cobaan hidup, kejamnya kehidupan kadang membuat seseorang menghilangkan motivasi yang ingin dicapai, mereka hanya bekerja untuk bertahan hidup sehingga tidak dapat menyadari sebetulnya motivasi apa yang ingin dicapai oleh orang tersebut.

Setelah mempelajari ciri-ciri motivasi yang dijelaskan diatas, maka motivasi harus mencakup tiga hal penting seperti:

- a. Motif yang muncul dari seorang karyawan tanpa disadari akan membantu pencapaian tujuan organisasi, misalnya seorang karyawan karena ingin naik jabatan akan bekerja sebaik mungkin secara tidak langsung karyawan tersebut juga membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja perusahaan.
- b. Motivasi merupakan proses keterkaitan antara usaha dan pemuasan kebutuhan tertentu. Dengan perkataan lain, motivasi merupakan kesediaan mengerahkan usaha tingkat tinggi untuk pencapaian tujuan organisasi.
- c. Kalau kita ingin lebih memahami motivasi lebih dalam lagi, sebenarnya motivasi itu muncul karena belum tercapainya tujuan yang ingin dicapai sehingga motivasi akan menjadi lebih menarik untuk dijalankan untuk pencapaian tujuannya.

## **2. Pengertian Komunikasi**

Tanpa kita sadari komunikasi sangat diperlukan mulai dari kehidupan dirumah kita bangun tidur sampai tidur kembali pasti kita butuh berkomunikasi, seperti kita menonton televisi, menggunakan *handphone* hingga membuka jejaring sosial pasti kita melakukan yang namanya komunikasi. Semua aktivitas yang kita lakukan pasti menggunakan komunikasi, sebagai contoh apabila kita ingin membuka *e-mail* saja kita menggunakan komunikasi. Apalagi dilingkungan sebuah organisasi kita tidak bisa lepas dari komunikasi, semua organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta menggunakan komunikasi, contoh penggunaan komunikasi dalam lingkungan organisasi adalah penggunaan mesin *Fax*, *telephone*, surat-menyurat antar perusahaan, bahkan di dalam internal perusahaan juga membutuhkan komunikasi, seperti komunikasi dengan teman sejawat dan komunikasi atasan dengan bawahan kesemuanya membutuhkan komunikasi sehingga dapat saya

simpulkan betapa pentingnya suatu komunikasi. Berikut adalah pendapat beberapa para ahli mengenai pengertian komunikasi:

*Hovland, Janis & Kelley*, komunikasi “adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

- a. *Berelson & Steiner* Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain- lain”.
- b. *Barnlund* berpendapat “Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego”.
- c. *Weaver* berpendapat “ Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya”.
- d. *Gode* mempunyai pendapat “ Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih”.

Dari berbagai pendapat para ahli mengenai pengertian komunikasi, kesemua mempunyai arti sesuai dengan sudut pandang para ahli tapi mempunyai kesamaan dalam hal fungsi dan tujuan dari komunikasi itu sendiri, sehingga komunikasi mempunyai sifat-sifat yaitu:

- a. Proses komunikasi sangat berkaitan dengan proses satu dan proses yang lainnya karena komunikasi merupakan rangkaian peristiwa yang terjadi dengan berurutan.
- b. Sebuah komunikasi dikatakan komunikasi apabila komunikasi tersebut mempunyai tujuan tertentu. Dan dilakukan oleh si pelaku secara sadar dan sesuai dengan keinginan pelaku.
- c. Kegiatan komunikasi akan berjalan lancar apabila melibatkan satu orang lebih, dengan demikian akan tersampaikan pesan dan tujuan komunikasi tersebut.
- d. Bentuk komunikasi, ada beberapa bentuk komunikasi (simbolis) dalam berkomunikasi antara sesama manusia tanpa sadar kita menggunakan juga simbolis seperti komunikasi verbal, kita menggunakan kata-kata, angka-angka dan simbol-simbol.
- e. Jenis komunikasi, tanpa kita sadari komunikasi juga kegiatan transaksi yaitu ada

pemberi informasi dan ada yang menerima informasi, oleh sebab itu salah satu sifat komunikasi adalah bentuk transaksi.

- f. Kemajuan komunikasi seiring dengan berkembangnya teknologi misalnya internet, kita dapat melakukan informasi menembus ruang dan waktu, kita dapat berkomunikasi dengan orang di luar negeri misalnya, atau kita dapat berkomunikasi dengan daerah yang berbeda waktunya.

Berikut ini beberapa pencetus komunikasi yang memberikan penjabaran secara lebih lengkap mengenai komunikasi yaitu:

- a. Onong Cahyana Effendi "Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media)".
- b. Harold Laswell "Komunikasi adalah gambaran mengenai siapa, mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya".
- c. Raymond Ross "Komunikasi adalah proses menyortir, memilih, dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respons/ makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator".
- d. Gerald R. Miller "Komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka".
- e. Everett M. Rogers "Komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka".
- f. Carl I. Hovland "Komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan (biasanya dengan menggunakan lambang verbal) untuk merubah perilaku orang lain".
- g. New Comb "Komunikasi adalah transmisi informasi yang terdiri dari rangsangan diskriminatif dari sumber kepada penerima".
- h. Bernard Barelson & Garry A. Steiner "Komunikasi adalah proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, grafis, angka, dan sebagainya".
- i. Colin Cherry "Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi dengan untuk mencapai tujuan bersama dan komunikasi merupakan kaitan hubungan yang ditimbulkan oleh penerus rangsangan dan pembangkitan balasannya".

Berikut adalah beberapa komponen dari komunikasi, antara lain sebagai berikut:

a. Lingkungan komunikasi

Lingkungan (konteks) komunikasi setidaknya memiliki 3 (tiga) dimensi diantaranya:

- 1) Fisik, adalah ruang di mana komunikasi berlangsung nyata atau berwujud.
- 2) Lingkungan sosial, yang dimaksud dengan lingkungan sosial apabila dilihat dalam konteks komunikasi adalah hubungan antara sesama komunikan berupa: senda gurau, perselisihan dan komunikasi formal.
- 3) Masa komunikasi, adalah hitungan mulai dari perdetik, perjam, hingga per hari selama komunikasi berjalan.

b. Sumber-Penerima

Sumber informasi (komunikator), penerima informasi (komunikan) istilah Untuk memperjelas bahwa dalam komunikasi ada bagian komunikator dan komunikan, yang keduanya akan berjalan secara efektif apabila komunikasi tersebut berjalan lancar. Ada kalanya anda sendiri akan berperan menjadi komunikator dan komunikan dalam satu komunikasi yang sama, contoh kasus ini adalah apabila anda menuliskan pesan lewat hand phone misalnya. Anda akan merasakan peran keduanya.

c. *Enkoding-Dekoding*

Kegiatan komunikasi akan menghasilkan pesan berupa suara atau tulisan atau dikenal dengan istilah encoding/penyandian. Proses komunikasi adalah menuangkan ide/gagasan kedalam sebuah kertas atau gelombang suara dan menghasilkan dalam bentuk kode-kode tertentu.

Dalam komunikasi kegiatan menerima pesan seperti mendengar sesuatu dan membaca dinamakan dengan decoding. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif adalah apabila ada dua komponen penting yaitu *Encoding* dan *Decoding* sehingga ada sumber yang menyampaikan dan ada penerima yang menerima pesan sehingga tujuan dari komunikasi tersebut menjadi jelas.

a. Kompetensi Komunikasi

“Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif (Spitzberg dan Cupach, 1989)”. Dalam hal ini pembahasan sudah ke tahap komunikasi yang mampu membuat tujuan komunikasi diserap dan diterima seperti harapan di pemberi informasi. Misalkan

saja seorang dosen dalam menjelaskan mata kuliah diharapkan mahasiswa/mahasiswi memahami maksud dan penjelasan dosen tersebut.

b. Pesan

Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk. Kita mengirimkan dan menerima pesan ini melalui salah satu atau kombinasi tertentu dari pancaindra. Walaupun kita menganggap pesan selalu dalam bentuk *verbal* (lisan atau tertulis), ini bukanlah satu-satunya jenis pesan. Kita juga berkomunikasi secara *nonverbal* (tanpa kata atau isyarat, gerak dan mimik). Sebagai contoh, busana yang kita kenakan, seperti juga cara kita berjalan, berjabat tangan, menggelengkan kepala, menyisir rambut, duduk dan tersenyum. Pendeknya, segala hal yang kita ungkapkan dalam melakukan komunikasi

c. Saluran

Saluran komunikasi adalah media yang dilalui pesan. Jarang sekali komunikasi berlangsung melalui hanya satu saluran, yaitu umumnya kita menggunakan dua, tiga, atau empat saluran yang berbeda secara simultan. Sebagai contoh, dalam interaksi tatap muka kita berbicara dan mendengarkan (saluran suara), tetapi kita juga memberikan isyarat tubuh dan menerima isyarat ini secara visual (saluran visual). Memanfaatkan panca indera kita dalam berkomunikasi, contohnya kita gunakan penglihatan, pendengaran dan penciuman.

d. Umpan Balik

Adalah feedback/umpan balik adalah tanggapan yang anda terima dari sumber informasi, sumber informasi dapat bersumber dari anda sendiri atau dari orang lain. Bentuk umpan balik biasanya bersifat nonverbal, karena dalam bentuk menggelengkan kepala misalnya tanda tidak setuju, atau senyum menandakan sipenerima pesan memberikan feedback yang positif, atau kerutan dahi menandakan para penerima informasi kurang memahami dsb.

e. Gangguan

Dalam komunikasi juga terdapat elemen gangguan, yang menyebabkan pesan yang disampaikan komunikator tidak terpahami dengan komunikan. Sehingga pesan yang disampaikan menjadi salah.

Berikut adalah beberapa komunikasi dalam suatu organisasi, antara lain:

a. Komunikasi formal dan informal

Komunikasi formal adalah jenis komunikasi yang berada dilingkungan organisasi, biasanya komunikasi ini berjalan berdasarkan fungsi struktur manajemen.

Selentingan adalah informasi yang biasanya lebih cepat pesannya tersampaikan dibandingkan dengan informasi yang formal oleh sebab itu selentingan sering disebut sebagai sumber informasi informal.

b. Komunikasi ke atas, ke bawah, horisontal dan silang.

1) Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Kegiatan komunikasi ini biasanya dari bawahan ke atasan dan biasanya komunikasi hanya mencakup keluhan kesah bawahan terhadap atasan.

Ada beberapa alasan penting komunikasi harus dilakukan dari bawahan ke atasan yaitu:

- a) Agar informasi yang dapat mampu meningkatkan pengawasan pengawasan karyawan yang berada dibawah.
- b) Agar bawahan dapat melaksanakan tugas yang disampaikan.
- c) Komunikasi keatas memungkinkan ke arah omelan, bahkan perintah baru.
- d) Komunikasi yang dilakukan dari bawahan dan atasan mampu memberikan semangat dan loyalitas kepada bawahan.
- e) Komunikasi dari bawahan ke atasan juga membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
- f) Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan, apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah, kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi ke atas menyatakan bahwa penyelia dan manajer harus menerima informasi berupa : informasi yang memberitahukan apa yang dilakukan bawahan, menjelaskan persoalan-persoalan kerja, memberisaran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unitnya, mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan, rekan kerja dan organisasi.

2) Komunikasi ke bawah (*downward communication*) jenis komunikasi ini adalah komunikasi dari atasan ke bawahan biasanya tujuan dari komunikasi ini adalah:

- a) Agar karyawan dapat melakukan pekerjaan sesuai arahan dan harapan perusahaan.
- b) Memberikan informasi mengenai dasar pekerjaan

- c) Memberikan informasi ke bawahan mengenai kebijakan yang berlaku di perusahaan
- d) Memberikan informasi mengenai kinerja pegawai
- e) Dalam menyampaikan informasi dari seorang atasan kepada bawahan karena informasi ini untuk mendorong bawahan agar merasa memiliki pada tugas yang diberikan, sehingga tidak langsung disampaikan, sehingga diperlukan media informasi dan metodenya.

### 3) Komunikasi horizontal (*horizontal communication*)

Jenis komunikasi ini adalah komunikasi antara sesama teman sejawat atau sesama kedudukan , misalnya sesama staf, sesama supervisor dan sesama manager.

Tujuan dari komunikasi horizontal adalah:

- a) Untuk mengkordinasikan penugasan kerja
- b) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
- c) Untuk memecahkan masalah
- d) Untuk memperoleh pemahaman bersama
- e) Untuk mendamaikan, berunding dan menengahi perbedaan
- f) Untuk menumbuhkan dukungan antar pesona

### 4) Komunikasi silang (*across communication*)

Komunikasi ini merupakan penyampaian informasi rekan sejawat yang melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahannya. Mereka melintasi jalur fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi, tetapi bukan atasan ataupun bawahannya. Mereka tidak melewati otoritas lini untuk mengarahkan orang-orang yang berkomunikasi dengannya dan terutama harus mempromosikan gagasan-gagasannya, namun memiliki mobilitas tinggi dalam organisasi dapat mengunjungi bagian lain atau meninggalkan kantornya hanya untuk terlibat dalam komunikasi informal.

Komunikasi silang menciptakan sebagai berikut:

- a) perasaan “kita/kami”, guna menumbuhkan kebersamaan
- b) pengertian yang simpatik
- c) mengamankan koordinasi pada beberapa sektor
- d) kerjasama yang berhasil



e) iklim yang sehat dan menguntungkan

c. Tujuan Dan Fungsi Komunikasi

“Pada dasarnya komunikasi bertujuan untuk memudahkan, melancarkan, melaksanakan kegiatan tertentu dalam mencapai suatu tujuan. Artinya, dalam proses komunikasi, terjadi suatu pengertian yang diinginkan bersama sehingga tujuan lebih mudah tercapai ( Tatik, dkk, 2003)”. Menurut Wijaya (1993), “tujuan komunikasi persuasif adalah untuk memengaruhi pikiran, perasaan, dan tingkah laku seseorang, kelompok, untuk kemudian melakukan tindakan/perbuatan sebagaimana dikehendaki”.

Adapun tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Agar menjadi tahu dan memberitahukan, misalnya antar hubungan pergaulan sehari-hari, surat edaran, pengumuman, pemberitahuan dan sebagainya.
- 2) Menilai masukan (input) atau hasil (output) atau suatu pola pemikiran, misalnya umpan balik, tanggapan atas pendapatan, evaluasi anggaran, penilaian rencana dan sebagainya.
- 3) Mengarahkan atau diarahkan, misalnya manajer mengarahkan sumber tenaga, material, uang, mesin (kepada suatu tujuan), rapat kerja, seminar, penataran latihan kerja, juklak (petunjuk pelaksanaan), juknis (petunjuk teknis) dan sebagainya.
- 4) Mempengaruhi dan dipengaruhi, misalnya motivasi, persuasi, stimulasi dan sebagainya.
- 5) Mengandung beberapa fungsi insidental, atau netral : yang tidak langsung mempengaruhi tercapainya tujuan dan hubungan dalam pergaulan sosial.

Ruben and Steward (2005) memberikan penjelasan mengenai alasan mempelajari ilmu komunikasi yaitu:

- 1) Komunikasi adalah fundamental dalam kehidupan kita.

“Dalam kehidupan kita sehari-hari, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Kita tidak bisa tidak berkomunikasi. Tidak ada aktifitas yang dilakukan tanpa komunikasi, dikarenakan kita dapat membuat beberapa perbedaan esensial, manakala kita berkomunikasi dengan orang lain. Demikian pula sebaliknya, orang lain akan berkomunikasi dengan kita, baik dalam jangka pendek ataupun jangka

panjang. Cara kita berhubungan satu dengan lainnya, bagaimana suatu hubungan kita bentuk, bagaimana cara kita memberikan kontribusi sebagai anggota keluarga, kelompok, komunitas, organisasi dan masyarakat secara luas membutuhkan suatu komunikasi. Hal ini menjadikan komunikasi tersebut menjadi hal sangat fundamental dalam kehidupan kita”.

2) Komunikasi adalah merupakan suatu aktifitas kompleks.

“Komunikasi adalah suatu aktifitas kompleks dan menantang. Dalam hal ini ternyata aktifitas komunikasi bukanlah suatu aktifitas yang mudah. Untuk mencapai kompetensi komunikasi diperlukan understanding dan suatu keterampilan sehingga komunikasi yang dilakukan menjadi efektif. Ellen langer dalam Ruben and Steward (2005) menyebut konsep mindfulness terjadi ketika kita memberikan perhatian pada situasi dan konteks, kita terbuka dengan informasi baru dan kita menyadari bahwa ada banyak perspektif tidak hanya satu persepektif di kehidupan manusia”.

3) Komunikasi adalah vital untuk suatu kedudukan/posisi efektif.

“Karir dalam bisnis, pemerintah, atau pendidikan memerlukan kemampuan dalam memahami situasi komunikasi, mengembangkan strategi komunikasi efektif, memerlukan kerjasama antara satu dengan yang lain dan dapat menerima atas kehadiran ide-ide efektif melalui saluran komunikasi. Untuk mencapai kesuksesan dari suatu kedudukan/posisi tertentu dalam mencapai kompetensi komunikasi antara lain melalui kemampuan secara personal dan sikap, kemampuan interpersonal, kemampuan dalam melakukan komunikasi oral dan tulisan, serta lain sebagainya”.

4) Suatu pendidikan tinggi tidak menjamin kompetensi komunikasi yang baik.

“Kadang-kadang kita menganggap bahwa komunikasi itu hanyalah suatu yang bersifat common sense dan setiap orang pasti mengetahui bagaimana berkomunikasi. Padahal sesungguhnya banyak yang tidak memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, karena ternyata banyak pesan-pesan dalam komunikasi manusia itu yang disampaikan tidak hanya dalam bentuk verbal, tetapi nonverbal, ada keterampilan komunikasi dalam bentuk tulisan dan oral, ada ketrampilan berkomunikasi secara interpersonal, ataupun secara kelompok, sehingga kita dapat berkolaborasi sebagai anggotadengan baik, dan lain-lain. Kadang-kadang kita juga mengalami kegagalan dalam berkomunikasi. Banyak yang berpendidikan tinggi, tetapi tidak memiliki

keterampilan berkomunikasi secara baik dan memadai sehingga mengakibatkan kegagalan dalam berinteraksi dengan manusia lainnya, maka komunikasi itu perlu kita pelajari”.

#### 5) Komunikasi adalah populer.

“Komunikasi adalah suatu bidang yang dikatakan sebagai populer. Banyak bidang-bidang komunikasi modern sekarang ini yang memfokuskan pada studi tentang pesan, ada juga tentang hubungan antara komunikasi dengan bidang profesional lainnya, termasuk hukum, bisnis, informasi, pendidikan, ilmu komputer, dan lain-lain. Saat ini komunikasi sebagai ilmu sosial/perilaku dan suatu seni yang diaplikasikan. Disiplin ini bersifat multidisiplin, berkaitan dengan ilmu-ilmu lain seperti psikologi, sosiologi, antropologi, politik, dan lain sebagainya”.

#### c. Hambatan Komunikasi

Berikut ini hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi :

##### 1) Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

- a) Teknik gangguan bermasalah mekanik adalah komunikasi fisik misalnya kebisingan kendaraan pada saat berbicara dengan pemimpin.
- b) Gangguan komunikasi semantik dalam hal pesan yang maknanya menjadi rusak. Dimana orang mungkin pembatasnya berlari dari kekacauan dengan komunikasi dan konsepsi definisi orang, pemberian dikomunikasikan kepada diartikan lain dalam penyampaian.

##### 2) Kepentingan

*Interest* atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang hanya akan memperhatikan prasangka yang ada hubungannya dengan kepentingannya, karena kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian, tetapi juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran dan tingkah laku kita akan merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

##### 3) Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu yang sesuai benar

dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang, maka semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan, begitu juga sebaliknya.

#### 4) Dugaan atau prasangka

Dugaan atau prasangka adalah salah satu penghambat kegiatan komunikasi.

Orang yang bias curiga dan menentang komunikator yang ingin memulai komunikasi, yang membuat sulit bagi komunikator untuk mempengaruhi komunikator. Prasangka menyebabkan komunikator berpikir tidak rasional dan tidak terlihat.<sup>13</sup>. (Effendy).

Percakapan yang memengaruhi sangat efektif. Cara efektif agar proses komunikasi berjalan lancar dengan dialog sistem melalui, dialog komunikator adalah komunikatif dua arah, yang memungkinkan anda untuk menghindari pemimpin salah dalam menafsirkan komunikasi.

“... dalam dunia kerja kita mengenal komunikasi atasan-bawahan, maksudnya komunikasi yang terjadi antara pihak atasan dan bawahannya yang dapat berbentuk penyampaian informasi, pesan, ataupun instruksi.” (Anoraga).

Dialog penyatuan memiliki banyak keuntungan bagi bawahannya. Peluang bagi bawahan membicarakan ide, kritik dan saran yang akan memastikan para karyawan termotivasi untuk bekerja. Membuka pandangan akan bermanfaat dan memperkaya ide-ide baru untuk kepemimpinan.

Menurut Pandji Anoraga, dialog dalam proses komunikasi memiliki kendala yang dihadapi oleh atasan dan bawahan.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh atasan dalam komunikasi yaitu:

- a. Kurangnya kesediaan mendengarkan. Sikap dan tingkah laku atasan dalam mendengarkan memainkan peranan penting bagi komunikasi dialogis yang efektif.
- b. Segan terlibat urusan pribadi. Para atasan umumnya segan terlibat dengan persoalan bawahan yang bersifat pribadi. Di lain pihak, bawahan sering sulit memisahkan antara persoalan pribadi dengan persoalan pekerjaan sehingga mereka sukar membicarakan hal tersebut.
- c. Prasangka.

Komunikasi dialogis membuat bawahan berkesempatan menyalurkan apa yang ia pendam di hati, serta dapat melepaskan ganjalan emosional dan ketidakpuasan. Atasan berprasangka dengan adanya komunikasi dialogis akan memperkuat kebiasaan mengeluh dan mengkritik dari para bawahan. Semestinya dengan keluhan dan kritikan tersebut atasan mudah menyadari dan mengetahui kegagalan dan kekeliruan yang terjadi.

d. Sikap bertahan

Kita semua cenderung mempertahankan diri dengan komunikasi dialogis, kemungkinan kekeliruan atasan akan diketahui bawahan menjadi lebih besar. Padahal itu tidak mengurangi kredibilitas atasan dimata bawahannya. Bahkan bila atasan bersikap terbuka dan sportif, maka penghargaan bawahannya akan semakin bertambah.

e. Kurang waktu.

Mendengarkan itu memakan waktu. Banyak atasan yang tenggelam dengan kesibukan kerjanya. Hal demikian membuat pemimpin sukar sekali menyediakan waktu untuk diskusi. Kesulitan ini lebih terasa bagi atasan yang berjalan sendiri, memecahkan sendiri persoalan-persoalan di unit kerjanya, dan tidak kenal sistem diskusi dengan bawahan.

Kendala-kendala yang dihadapi bawahan dalam komunikasi yaitu:

a. Keterbatasan pengetahuan

Hambatan pengetahuan sering mempersulit komunikasi dari bawahan ke atasan. Bagi atasan, menyampaikan gagasan dan pesan buat bawahannya tidak sukar karena ia tentu memahami wawasan dan cara berfikir serta persoalan-persoalan pada level bawahan yang lebih banyak menghadapi kesulitan untuk berkomunikasi dengan atasannya, yang tidak ia ketahui bagaimana lingkungan lingkup kerja, cara berfikir dan persoalan-persoalannya.

b. Prasangka emosional

Kebanyakan bawahan punya sikap emosional dan prasangka. Perasaan-perasaan mereka sering bercampur aduk dengan pengamatannya terhadap persoalan-persoalan. Sering kali dalam mengemukakan pendapatnya, jauh-jauh hari mereka sudah siap bahwa pendapat tersebut pasti ditolak. Akibatnya mereka sering ragu-

ragu berbicara. Kalau pendapatnya ditolak, prasangka makin tebal. Tetapi jika pendapatnya diterima mereka pun terkejut.

c. Perbedaan wewenang

Komunikasi dari atasan ke bawahan lebih mudah dibandingkan sebaliknya. Para atasan lebih bebas untuk memanggil dan berbicara dengan bawahannya kapan saja ia mau. Bawahan umumnya tidak punya keberanian psikologis sebesar itu.

Ada tiga hambatan komunikasi dalam organisasi menurut Handoko (1998), yaitu:

1. Tingkat Hirarki

“Apabila suatu organisasi tumbuh, strukturnya berkembang akan menimbulkan berbagai masalah komunikasi. Karena berita harus melalui tingkatan (jenjang) tambahan, yang memerlukan waktu yang lebih lama untuk mencapai tempat tujuan dan cenderung menjadi berkurang ketepatannya. Berita yang mengalir keatas atau ke bawah tingkatan-tingkatan organisasi akan melalui beberapa “filter” dengan persepsi, motif, kebutuhan, dan hubungan sendiri. Setiap tingkatan dalam rantai komunikasi dapat menambah, mengurangi, merubah, atau sama sekali berbeda dengan berita aslinya”.

2. wewenang manajerial

“Wewenang manajerial Tanpa wewenang untuk membuat keputusan tidak mungkin manajer dapat mencapai tujuan dengan efektif. Tetapi dilain pihak, pada kenyataannya bahwa seseorang yang mengendalikan orang lain juga menimbulkan hambatan-hambatan terhadap komunikasi. Banyak atasan merasa bahwa mereka tidak dapat sepenuhnya menerima berbagai masalah, kondisi, atau hasil yang dapat membuat mereka tampak lemah. Sebaliknya, banyak bawahan menghindari situasi dimana mereka dalam kedudukan yang tidak menguntungkan. Sebagai hasilnya ada kesenjangan “leveling” antara atasan dan bawahan”.

3. Spesialisasi

“Spesialisasi dapat menciptakan masalah-masalah komunikasi, dimana cenderung memisahkan orang-orang, bahkan bila mereka bekerja saling berdekatan. Manajer juga perlu memperhatikan hambatan-hambatan komunikasi organisasi antar pribadi, seperti persepsi selektif, status atau kedudukan komunikator, keadaan membela diri, pendengaran lemah, ketidaktepatan penggunaan bahasa (Handoko, 1998). Oleh karena itu, hambatan-hamabtan dalam organisasi perlu diminimalkan atau dihilangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai”.

Komunikasi yang baik dalam organisasi perlu dibina, adapun pedoman dalam komunikasi yang baik, (Handoko, 1998) adalah:

- a. Mencari gagasan yang akan disampaikan.
- b. Meneliti maksud dalam setiap komunikasi yang disampaikan.
- c. Mempertimbangkan secara psikis dan tentukan waktu pelaksanaan komunikasi dilakukan.
- d. Mengkonsultasikan dengan orang lain dan menentukan pelaksanaan komunikasi
- e. Memperhatikan reaksi atas pesan yang kita sampaikan sehingga kita dapat mengontrol tekanan nada yang sesuai.
- f. Mengambil peluang yang ada didalam komunikasi sehingga dapat menghasilkan umpan balik yang diharapkan.
- g. Mengikuti jalannya komunikasi yang sedang berlangsung.
- h. Memperhatikan kelanjutan dalam berkomunikasi.
- i. Melakukan arahan yang dapat menjurus ke arah komunikasi.
- j. Menjadi pendengar sehingga bukannya hanya ingin didengar tapi juga kita mampu memahami komunikasi yang sedang berlangsung.

### C. LATIHAN SOAL/TUGAS

**Jawablah pertanyaan berikut ini:**

1. Sebutkan salah satu dari teori komunikasi dan jelaskan menurut saudara apakah teori tersebut masih layak digunakan sampai dengan saat ini?
2. Coba saudara sebutkan seberapa penting komunikasi dalam menunjang jalannya suatu organisasi?
3. Coba saudara jelaskan Proses Komunikasi secara teratur?
4. Coba saudara jelaskan hal-hal apa saja yang dapat memperhambat proses komunikasi itu sendiri?

### D. REFERENSI

Anoraga, Drs. Pandji, 1995. *Psikologi Kepemimpinan*. Rineka Cipta, Bandung.  
Effendi,. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti, Bandung.) Djoko Purwanto, 2011. *Komunikasi Bisnis*. Edisi keempat, Erlangga. Jakarta.

Sutrisno, H Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kharisma Putra Utama, Kencana Predana Media Group, Jakarta, hlm110-143.

Modul Pembelajaran “Kewirausahaan” Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, DIREKTORAT JENDERAL PEMBELAJARAN DAN KEMAHASISWAAN DITJEN PENDIDIKAN TINGGI KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, 2013.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/24626/3/Chapter%20II.pdf>