

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Universitas merupakan sarana bagi mahasiswa untuk belajar dan mengembangkan kompetensi. Pada jenjang pendidikan ini, mahasiswa tidak hanya dapat belajar dan mengembangkan kompetensinya di dalam kelas saja, namun juga dapat dilakukan dalam organisasi-organisasi yang terdapat dalam setiap Fakultas. Organisasi-organisasi tersebut merupakan salah satu sarana untuk mempersiapkan mahasiswa sebelum masuk ke dalam dunia kerja.

Kompetensi-kompetensi yang dapat dipelajari dari kegiatan berorganisasi dapat berupa kompetensi untuk bekerja dalam tim, bekerja dibawah tekanan waktu, bekerja menghadapi birokrasi, dan rasa tanggung jawab. Kompetensi-kompetensi ini nantinya akan menjadi bahan pertimbangan saat memasuki dunia kerja. Salah satu kompetensi yang paling penting untuk dimiliki oleh seorang mahasiswa dalam memasuki dunia kerja adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik di dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh majalah SWA (SWA no. 11 / XXVI / 26 Mei – 9 Juni 2010, hal. 76).

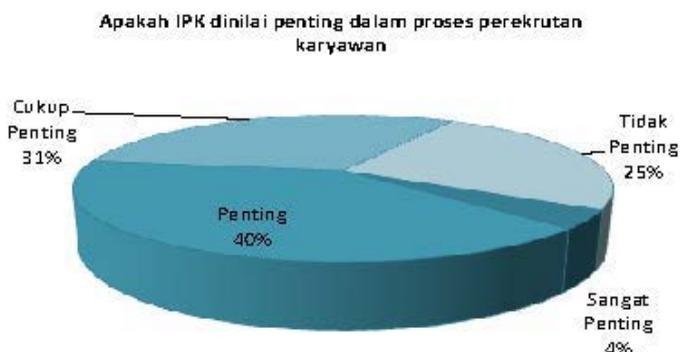
Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa, mayoritas responden (90,87%), menyebutkan bahwa calon karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi. Menurut Sylvina Savitri, Konsultan Senior Experd (SWA no. 11 / XXVI / 26 Mei – 9 Juni 2010, hal 76), biasanya kemampuan berkomunikasi yang diminta pihak perusahaan dari para kandidat itu bukan sebatas bisa menjelaskan secara lugas dan sistematis, tetapi juga

keterampilan presentasi dan persuasi, “Keterampilan (berkomunikasi) ini biasanya diasah melalui keterlibatan aktif dalam organisasi saat kuliah”.

**Tabel 1.1**  
**Skill apa saja yang sebaiknya dimiliki oleh**  
**calon karyawan entry level yang akan direkrut?**

Peringkat	Skill
1	Komunikasi
2	Kerjasama
3	Kepemimpinan
4	Komputer / office application
5	Pemahaman Global
6	Kemampuan Adaptasi
7	Manajemen Waktu
8	Pemasaran
9	Manajemen
10	Strong with ethic

Diagram 1.1  
Peran IPK dalam proses perekrutan karyawan



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh majalah SWA di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (40%), IPK masih dianggap penting dalam proses perekrutan karyawan baru, 31% responden menganggap bahwa IPK masih cukup penting, 25% responden menganggap bahwa IPK sudah tidak penting lagi dalam proses perekrutan karyawan, dan 4% yang merasa bahwa IPK sangat penting. Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa indeks prestasi kumulatif (IPK) sudah bukan hal utama yang dilihat dalam proses perekrutan karyawan lagi. Hal ini terlihat dari 25% responden yang menganggap bahwa IPK tidak penting. Hal ini berarti bahwa perusahaan-perusahaan di masa kini sudah tidak berorientasi pada IPK semata, tetapi juga pada kemampuan masing-masing mahasiswa. Dan kemampuan yang dianggap paling penting adalah kemampuan berkomunikasi.

Komunikasi sendiri adalah salah satu faktor penting saat berproses dalam sebuah organisasi. Menurut Robbins (dalam Robbins, 1994: 5), dengan adanya komunikasi yang baik antar sesama anggota di dalam organisasi, maka tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai. Tujuan dari organisasi sendiri tidak dapat dicapai apabila individu yang ada di dalamnya bekerja sendiri-sendiri, melainkan melalui usaha bersama sehingga hasil yang didapat menjadi lebih efisien. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi ini disebut dengan komunikasi organisasi (dalam Gibson, 1991: 12).

Menurut Kreps (dalam Kreps, 1986: 12), komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai proses dimana anggota dari suatu organisasi memperoleh informasi yang berhubungan dengan organisasi mereka dan perubahan-perubahan yang terjadi di dalamnya.

Menurut Greenberg & Baron (dalam Greenberg, J. & Baron, R.A., 2000: 292), fungsi mendasar dari sebuah organisasi tergantung dari proses komunikasi yang terjadi di dalamnya. Tanpa adanya komunikasi, maka sebuah organisasi tidak akan hidup. Jelaslah terlihat disini bahwa komunikasi merupakan faktor penting untuk menjalankan sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka sistem-sistem yang terdapat dalam organisasi dapat berjalan dengan baik.

Namun pada kenyataannya, komunikasi di dalam organisasi tidak selalu berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil angket awal yang disebar oleh peneliti di Universitas Katolik Widya Mandala Fakultas Psikologi. Berdasarkan hasil penyebaran angket awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 41 orang mahasiswa yang aktif pada periode 2008-2009 dan 2009-2010, didapat hasil bahwa terdapat 19 orang mahasiswa anggota ormawa yang memiliki masalah dalam komunikasi, seperti hilangnya informasi, tertutupnya beberapa orang, miss komunikasi, dan atasan hanya

percaya pada beberapa orang. Dan 22 orang mahasiswa sisanya menjawab masalah-masalah lainnya seperti, kesulitan mengatur waktu antara tugas kuliah dan kewajiban di organisasi, komitmen untuk terus melaksanakan tugas-tugas organisasinya, merasa tidak cocok dengan beberapa anggota lama ataupun baru, dan pembagian kewajiban, tugas, maupun hak yang ditentukan oleh ketua yang terkadang dirasa tidak adil. Dari ketiga ormawa (Badan Eksekutif Mahasiswa - BEM, Badan Perwakilan Mahasiswa - BPM & Lembaga Pers Mahasiswa - LPM) yang ada, diperoleh hasil bahwa masalah yang paling sering ditemui dalam ormawa adalah masalah komunikasi, khususnya dalam BEM dan Lembaga Pers Mahasiswa. Mahasiswa yang menjabat di BEM tercatat sebagai jumlah terbanyak yang menjawab memiliki masalah komunikasi, yaitu 9 (81,81%) dari 11 orang menjawab bahwa dirinya mengalami masalah dalam komunikasi. Anggota LPM juga mengalami masalah dalam komunikasi, tetapi jumlahnya tidak sebanyak pada BEM, yaitu sebanyak 10 (47,61%) dari 21 orang. Sedangkan, pada BPM tidak ditemukan masalah pada komunikasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa, dari ketiga ormawa tersebut, masalah komunikasi terjadi paling banyak pada BEM, yaitu 81,81%, sehingga peneliti memutuskan untuk memilih BEM sebagai subjek penelitian.

Berikut ini merupakan kutipan dari angket awal yang telah disebar oleh peneliti kepada mahasiswa periode 2008-2009, dimana peneliti menanyakan mengenai masalah apa saja yang paling sering ditemui dalam organisasi :

Mahasiswa W, *“miss komunikasi dengan pihak yang berkepentingan dengan keperluan saya atau keperluan divisi.”*

Mahasiswa X, *“masalah komunikasi, jadi banyak yang salah paham atau ada informasi yang ga nyampe.”*

Mahasiswa Y, *“masalah komunikasi antar anggota, karena kurangnya keterbukaan antar anggota.”*

Mahasiswa Z, *“komunikasi, sebagai ketua pelaksana, saya jarang di back up oleh korbid (koordinator bidang), sehingga saya jarang berkonsultasi dengan beliau.”*

Dari keempat mahasiswa di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beragam masalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi, misalnya adanya informasi yang tidak dipahami tetapi tidak ditanyakan dengan jelas, dan adanya keterbatasan penyebaran informasi karena rasa tidak percaya.

Hal ini serupa dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap anggota BEM yang menjabat pada dua periode, yaitu 2008-2009 dan 2009-2010. Dari mahasiswa berinisial YB didapat keterangan bahwa:

*Gak terlalu yang gimana, mungkin ada beberapa info dari ketua, kalau misal di runtut, ndak semua sampe ke bawah. Rantai komunikasi ndak terlalu lancar. Pasti berdampak, ternyata ketua bilang A, tapi anak buah ndak tau. Misal tentang deadline, jadi molor-molor, mundur... ndak bisa tepat waktu pengerjaan tugasnya... . Misalnya, ada kegiatan yang anggotanya banyak, jadi info tidak merata.*

Dari mahasiswa YB, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dialami adalah rantai komunikasi yang tidak lancar, dalam arti bahwa informasi tidak sampai ke bawah atau kepada semua anggota.

Narasumber yang selanjutnya adalah dari mahasiswa berinisial DB (periode 2008-2009 dan 2009-2010), yang mengatakan bahwa:

*Masalah komunikasi ini sekarang belum tampak, karena masih baru. Kalau yang di periode lama sih ada. Misal dari bawahan ke atasan, atau sebaliknya. Info dari atasan itu tidak sampai ke bawahan. Jadi ada beberapa yang dapat info, ada beberapa yang tidak. Seperti orang yang di bawah ketua gitu,*

*kalau dia tidak lanjutin pesan kan jadinya terhenti. Kalau penyebab lain, mungkin juga tentang rasa percaya dari atasan ke bawahan. Jadi atasan itu cuma percaya sama beberapa orang. Nah jadi Cuma beberapa orang saja yang ngerti apa yang terjadi, sedangkan yang lain tidak ada yang ngerti. Kalau dampak sih, ada seperti kerjaan jadi terlambat. Yang paling kerasa tuh di kinerja, ada salah paham juga-seperti jadi berpikir ke ketua atau orang-orang yang terkait masalah kepercayaan tadi (mengapa cuma mereka2 aja yang ngerti), ada juga relasi antar rekan merenggang.*

Dari mahasiswa DB, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dialami adalah atasan dalam kelompok hanya mempercayai beberapa orang saja sehingga informasi hanya sampai pada orang-orang yang dipercaya (tidak sampai pada seluruh anggota) dan hal tersebut mengakibatkan relasi antar rekan sesama anggota organisasi menjadi merenggang.

Dari hasil wawancara di atas dapat terlihat bahwa masalah komunikasi juga muncul di periode sebelumnya. Masalah tersebut terletak pada sistem rantai komunikasi yang selama ini digunakan dalam organisasi. Rantai komunikasi yang ada dalam organisasi ini adalah proses penyampaian informasi dari ketua organisasi, kemudian di sampaikan ke lapisan di bawahnya, seperti sekretaris atau koordinator bidang yang terkait. Seperti yang terdapat dalam kutipan wawancara berikut, *“Misal dari bawahan ke atasan, atau sebaliknya. Info dari atasan itu tidak sampai ke bawahan. Jadi ada beberapa yang dapat info, ada beberapa yang tidak. Seperti orang yang di bawah ketua gitu, kalau dia tidak lanjutin pesan kan jadinya terhenti.”* Dari kutipan tersebut, tampak bahwa beberapa informasi tidak tersampaikan dengan baik dari ketua organisasi ke anggota-anggota yang terkait. Apabila hal ini terus menerus terjadi, maka di khawatirkan

jalur komunikasi dalam organisasi akan terus terhambat sehingga dapat mempengaruhi kinerja mahasiswa.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 3 orang mahasiswa (BEM, BPM, LPM) yang aktif pada periode 2008-2010. Dari wawancara tersebut, diketahui bahwa didalam ketiga organisasi mahasiswa terdapat masalah komunikasi. Ketiga narasumber mengungkapkan bahwa didalam organisasi mahasiswa periode 2008-2009, masalah komunikasi yang paling sering muncul adalah masalah komunikasi antara atasan dan bawahan.

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga mahasiswa tersebut, salah satu contoh masalah komunikasi yang sering terjadi adalah informasi dari atasan tidak sampai ke semua anggotanya. Informasi tersebut hanya sampai ke beberapa anggota. Selain itu, adanya atasan yang hanya percaya ke beberapa anggota sehingga ketika atasan tersebut memberikan informasi tersebut kepada anggota yang lebih dipercayai oleh atasan dan anggota tersebut tidak melanjutkan informasi tersebut kepada anggota lainnya, maka rantai komunikasi akan terputus. Putusnya rantai komunikasi dalam organisasi ini berhubungan dengan relasi interpersonal antar anggota di dalam organisasi. Saat relasi interpersonal merenggang, maka kualitas komunikasi organisasi yang dihasilkan menjadi kurang efektif.

Menurut Pearson dan Nelson (1997: 104), relasi interpersonal merupakan asosiasi dari dua orang atau lebih yang saling mempengaruhi, menggunakan pola interaksi yang konsisten, dan telah berinteraksi selama periode waktu tertentu. Dalam relasi interpersonal terdapat *self-disclosure*, *rules*, dan *power* (Dwyer, 2000: 83-91). Dengan adanya *self-disclosure*, individu dapat saling berbagi pikiran dan perasaan dan terdapat rules yang merupakan hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Dengan *power*, individu dapat membuat permintaan kepada individu lain dan menggunakan *power* nya tersebut agar permintaannya dapat “bertemu”. Bila relasi

interpersonal antar individu dalam suatu organisasi terbina dengan baik, maka tentunya akan lebih mudah juga untuk saling mempengaruhi satu sama lain dan menjaga interaksi yang efektif antar anggota sehingga informasi-informasi yang diterima akan saling dibagikan satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat mengurangi hilangnya informasi yang disampaikan. Hal ini sesuai dengan pendapat McLuhan (2002: 86), yang menyebutkan bahwa media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, sama pentingnya dengan pesan yang akan disampaikan. Media yang dimaksud disini dapat berupa relasi interpersonal antara individu dimana media nya adalah individu tersebut. Komunikasi bukan hanya tentang pesannya, tetapi juga pengirim pesannya. Baik pesan, pengirim pesan dan isi dari pesan tersebut menjadi hal yang penting dalam proses komunikasi. Termasuk diantaranya semua hal yang ingin dan tidak ingin kita lakukan, apapun yang kita katakan dan tidak kita katakan, dapat berarti mengkomunikasikan sesuatu, termasuk bagaimana kita menerima pesan tersebut, baik secara verbal maupun non-verbal.

Mahasiswa selanjutnya yang peneliti temui adalah AB dan YB dari BEM periode 2009-2010. Berdasarkan hasil wawancara dengan AB, peneliti mendapat keterangan bahwa:

*Saya rasa hubungan antara saya sebagai ketua bidang dan koordinator bidang ini cukup aneh. Ketidakcocokan karena merasa dicuekin ini membuat saya memilih untuk tidak berkomunikasi secara langsung kepada koordinator bidang saya, tetapi langsung ke ketua BEM. Padahal, secara struktur saja sudah salah, seharusnya dari ketua bidang melaporkan ke koordinator bidang, lalu dari koordinator bidang melapor ke ketua BEM. Aneh kan?! Selain itu, ada kasus dimana hal yang kita pikirkan dan bicarakan di awal itu sudah beres, tetapi setelah kita bicarakan lagi bersama di rapat besar, semuanya malah jadi rancu. Selain itu pas sudah ada*

*keputusan rapat, trus tidak ada pertanyaan lagi, waktu pengaplikasian itu masih sering terjadi miss, entah karena rutinitas-rutinitas kuliah atau apa, aku sampai sekarang tidak tahu kenapa kok bisa sampai terjadi masalah komunikasi. Selain itu, deadline juga pasti tidak pernah terpenuhi... Bahkan, sempat ada keraguan dalam tim untuk percaya bahwa program ini masih bisa jalan. Keraguan-keraguan itu muncul sehingga mereka jadi setengah hati untuk melanjutkan program ini...*

Dari wawancara dengan mahasiswa AB, dapat disimpulkan bahwa ada kesenjangan antara jalur komunikasi yang seharusnya di taati dan mengenai apa yang disepakati bersama dengan kenyataan di lapangan. Dari sini terlihat bahwa ada kekurangan dalam sistem komunikasi yang diterapkan selama berproses, runtutan yang seharusnya ditaati menjadi tidak berarti karena adanya masalah pribadi. Masalah pribadi yang mengakibatkan munculnya jarak antara anggota penting dalam BEM dan terus mempengaruhi proses sebuah kegiatan dari BEM. Selain itu, dapat terlihat bahwa ketika seorang anggota mengalami keraguan, maka keraguan tersebut dapat menjalar ke sesama anggota yang lain sehingga dapat memberi dampak negatif bagi perkembangan suatu kegiatan.

Hal serupa juga dialami oleh mahasiswa YB (2009-2010) yang mengatakan bahwa:

*Aku bukan anggota program mereka, mereka tidak memberi informasi padaku, jadi sebagai anggota BEM aku mikir.. dan aku adalah satu-satunya orang dalam BEM yang tidak termasuk anggota program itu. Kalau seperti ini terus ya aku tidak akan tahu apa-apa, jadi aku tanya-tanya. Paling tidak, aku jadi tahu duluan kalau tujuan wisatanya berubah, bahkan lebih cepat daripada koordinator bidang (korbid) HardSkill, soalnya aku tanya duluan.*

Dari wawancara dengan mahasiswa YB dapat disimpulkan bahwa dalam BEM terdapat kesenjangan antara dua divisi yang ada, *HardSkill* dan *SoftSkill*. Informasi yang beredar pada satu divisi tidak menyebar sampai ke divisi lain. bahkan sempat terdapat kondisi dimana koordinator bidang *HardSkill* tidak mengetahui perubahan informasi yang beredar di divisinya.

Kesenjangan informasi ini sebenarnya tidak akan menjadi permasalahan tersendiri jika YB diposisikan sebagai mahasiswa yang tidak menjadi anggota dari program *HardSkill*. Ketidaktahuan mahasiswa non-anggota program adalah wajar, karena secara khusus YB bukan anggota dari program tersebut, namun kondisi ini menjadi bermasalah ketika YB sebagai anggota BEM. Secara umum, YB adalah bagian dari organisasi yang merancang program tersebut, ketidaktahuan YB atas perkembangan program tersebut akan menjadi ketidakwajaran tersendiri. Idealnya ketika ada penyebaran informasi atas perkembangan program tersebut, YB mengetahui sedikit informasi tersebut, sehingga apabila dibutuhkan, YB dapat menjelaskan kondisi program tersebut pada pihak di luar organisasi.

Wawancara terakhir yang dilakukan oleh peneliti adalah terhadap BEM. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terkait dengan komunikasi, dan hal tersebut masih terjadi hingga sekarang. Beberapa masalah tersebut antara lain adalah kesenjangan antara apa yang disetujui dalam rapat dan perwujudan saat pelaksanaan, kemudian terjadi penurunan motivasi terhadap salah satu program yang akan dilaksanakan oleh BEM. Permasalahan juga tampak pada kedua divisi yang ada dalam BEM, kesenjangan informasi terjadi antara anggota kedua divisi tersebut. Parahnya lagi, bahkan dalam satu divisi yang sama, terdapat anggota yang tidak mengetahui perkembangan informasi yang terjadi. Beberapa masalah tersebut, masih terjadi sampai sekarang, dan dampaknya juga terasa hingga mendekati waktu pelaksanaan. Dampak yang paling

nampak adalah program yang dipersiapkan menjadi terhambat prosesnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan AB, *“deadline juga pasti tidak pernah terpenuhi... mereka jadi setengah hati untuk melanjutkan program ini...”*.

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap anggota BEM periode 2010-2011, yaitu CR dan SN yang telah menjalani satu semester dalam BEM. Menurut CR, masih ada jarak diantara pengurus lama dan pengurus baru. Jarak ini menimbulkan rasa sungkan yang berlebihan sehingga menyebabkan keluhan dari pengurus baru tidak dapat tersampaikan secara langsung kepada pengurus lama. CR sendiri yang sama-sama merupakan pengurus lama merasa tidak berhak untuk menyampaikan keluhan-keluhan dari pengurus baru, dan memilih menyimpan keluhan tersebut sampai rapat evaluasi anggota BEM. Dampaknya, masalah ini berkelanjutan dan kinerja anggota BEM menjadi tidak optimal.

SN sendiri mengutarakan bahwa masih tidak jelas apa yang menjadi tugas masing-masing anggota, masih ada wilayah abu-abu. Tidak jelas apa yang seharusnya dikerjakan dan yang tidak dikerjakan. Dan lagi sebagai sesama anggota BEM, seringkali SN merasa diperintah tanpa memperdulikan kesibukannya di luar kegiatan organisasi. Selanjutnya SN mengungkapkan bahwa dirinya tidak serta merta mengutarakan kekesalannya kepada rekan-rekan organisasinya, dan memilih untuk memendam kekesalan tersebut. Sikap tertutup ini diakui oleh SN tidak hanya dimiliki oleh dirinya, tetapi juga oleh rekan-rekan yang lain.

Masalah mengendalikan emosi tidak hanya dialami oleh SN, beberapa mahasiswa lain juga mengakui seringkali terpengaruh oleh mood dan tekanan tugas saat beraktivitas dalam BEM. Pengendalian emosi yang kurang tepat akan berdampak pada kegiatan mereka dalam BEM, seperti

mundurnya pengumpulan tugas, terlambatnya surat-surat, dihindari oleh beberapa anggota BEM lain untuk sementara waktu, dll.

Salah satu faktor yang mempengaruhi proses penyelesaian masalah komunikasi ini adalah kecerdasan emosi. Menurut Greenberg (2008: 484-487), pesan selalu menjadi lebih mempengaruhi, apabila pesan tersebut dikirimkan oleh orang yang dapat dipercaya, yang berarti penerima pesan percaya bahwa pengirim pesan berada pada posisi untuk mengetahui tujuan atau sasaran yang tepat dari pesan tersebut. Greenberg juga mengatakan bahwa faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan adalah integritas moral dan kecerdasan emosional. Individu menggunakan kualitas personal mereka seperti kecerdasan emosional untuk mengalihkan makna emosional pada kata-kata mereka agar dapat meyakinkan orang lain bahwa mereka tahu apa yang sedang mereka lakukan, bahwa pendekatan mereka adalah yang paling tepat dan akan berhasil.

Menurut Salovey dan Mayer (dalam Shapiro, 1998: 5) kecerdasan emosi adalah kualitas emosi yang penting bagi keberhasilan, yaitu meliputi empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, menyesuaikan diri, memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat. Artinya bahwa kecerdasan emosi merupakan kualitas untuk mengenali emosi pada diri sendiri kemudian emosi tersebut dikelola dan digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan memberi manfaat dalam hubungannya dengan orang lain sehingga individu akan dapat membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan secara optimal sekalipun individu tersebut sedang menghadapi masalah.

Menurut Cooper & Sawaf (dalam Kresna dan Putra, 2002: 21) kecerdasan emosional telah diterima dan diakui kegunaannya. Studi-studi menunjukkan bahwa seorang eksekutif atau profesional yang secara teknik

unggul dan memiliki EQ yang tinggi adalah orang-orang yang mampu mengatasi konflik, melihat kesenjangan yang perlu dijembatani atau diisi, melihat hubungan yang tersembunyi yang menjanjikan peluang, berinteraksi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat dibandingkan orang lain. Dalam hubungannya dengan komunikasi organisasi adalah ketika seorang mahasiswa dapat mengoptimalkan kecerdasan emosionalnya, maka kualitas komunikasi yang dihasilkan oleh mahasiswa tersebut akan menjadi lebih efektif.

Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi yaitu untuk mengungkapkan emosi. Namun jika seorang mahasiswa tidak dapat mengoptimalkan kecerdasan emosinya maka kualitas komunikasi yang dihasilkannya juga tidak akan optimal. Seperti pada hasil wawancara terhadap anggota BEM di atas, dikatakan bahwa mahasiswa tersebut tidak dapat mengungkapkan “unek-uneknya” sehingga mempengaruhi *deadline* yang telah ditentukan. Mundurnya *deadline* ini mengakibatkan pekerjaan menjadi terulur, kemudian situasi kerja menjadi lebih suram.

Apabila masalah-masalah yang muncul tidak dapat terselesaikan dengan baik, maka proses dalam BEM Fakultas Psikologi akan terus terhambat karena komunikasi adalah bagian yang penting dalam proses berorganisasi. Apabila masalah komunikasi masih terus dibiarkan, maka hal ini akan memberi dampak yang cukup signifikan dalam kinerja organisasi. Selain itu, kerancuan dan konflik peran karyawan akan berkurang ketidaktejasannya pada perusahaan yang mampu meningkatkan kualitas berkomunikasi dalam organisasi (dalam Robbins & Judge, 2007: 604).

Dari sini peneliti melihat manfaat-manfaat yang dihasilkan oleh kecerdasan emosional dapat menjadi faktor keberhasilan dari organisasi yang berkaitan dengan pembuatan keputusan, kepemimpinan, terobosan

teknis, strategis, komunikasi yang terbuka dan jujur, bekerjasama, dan saling mempercayai, membangun loyalitas, kreativitas, dan inovasi.

Uraian-uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kecerdasan emosional dan relasi interpersonal.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Batasan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi, kecerdasan emosi dan relasi interpersonal.
- b. Batasan subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menjadi anggota BEM Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya pada periode 2010-2011
- c. Batasan organisasi pada penelitian ini adalah BEM Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, karena tingkat kemunculan tertinggi untuk masalah komunikasi ada pada BEM.

## **1.3 Rumusan Masalah**

”Apakah ada hubungan antara komunikasi organisasi pada mahasiswa anggota BEM Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan kecerdasan emosional dan relasi interpersonal?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi organisasi di dalam BEM Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan kecerdasan emosi dan relasi

interpersonal anggota BEM.”

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan sumbangan sebagai kajian ilmu Psikologi terutama dalam aplikasi bidang minat Industri dan Organisasi tentang hubungan komunikasi organisasi dalam organisasi ditinjau dari kecerdasan emosional dan relasi interpersonal, serta diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi subjek penelitian

Dapat mengetahui seberapa besar hubungan kecerdasan emosi terhadap komunikasi organisasi yang terjadi di organisasi BEM Fakultas Psikologi, sehingga dapat memberikan pemahaman kepada mereka mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dan relasi interpersonal dengan komunikasi organisasi.

#### b. Bagi organisasi

Dapat menjadi bahan pertimbangan dan pemikiran organisasi periode selanjutnya dalam upaya peningkatan kualitas anggota. Selain itu, juga dapat sebagai wacana bagi organisasi periode selanjutnya dalam meningkatkan kualitas lingkungan kerja dengan menetapkan sistem komunikasi organisasi yang baik, didukung dengan penerapan kecerdasan emosional dan relasi interpersonal yang tepat.

#### c. Bagi Fakultas Psikologi

Dapat menjadi masukan bagi pihak Fakultas Psikologi UKWMS untuk lebih memperhatikan kualitas komunikasi

organisasi dalam organisasi dan penerapan kecerdasan emosional dan relasi interpersonal para anggota BEM Fakultas Psikologi, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja para anggota BEM Fakultas Psikologi.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya, dengan memakai variabel lain yang berbeda, ataupun dengan memakai variabel yang sama pada subjek yang berbeda