

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Peneliti menggunakan tinjauan pustaka sebagai referensi agar penelitian ini terarah. Tinjauan pustaka adalah bagian yang sangat penting dari sebuah laporan penelitian, karena pada bab ini juga diungkapkan pemikiran atau teori-teori yang melandasi dilakukannya penelitian.

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Untuk menambah kualitas pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah mengangkat penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan. Dengan demikian peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap dan pembanding serta memberi gambaran awal mengenai kajian yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Berkaitan dengan penjabaran pada bab dan sub bab sebelumnya bahwa judul dari penelitian ini adalah **Efektivitas Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.**

Berpedoman pada judul penelitian tersebut, maka peneliti melakukan studi pendahuluan berupa peninjauan terhadap penelitian serupa yang sebelumnya terlebih dahulu melakukan penelitian, yang mengkaji hal yang sama serta relevan dengan kajian yang akan diteliti oleh peneliti.

Berikut ini peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti penelitian sejenis tentang Efektivitas Komunikasi Program Kerja sebuah organisasi dan Peningkatan Kualitas Kerja sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Metode Penelitian | Hasil penelitian | Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Peneliti |
|----|---|---|--|--|
| 1. | Efektivitas Komunikasi Guru SMP Negeri 22 Bandung Melalui Kegiatan Salam Pagi terhadap Pembentukan Sikap Siswa Dalam Beretika (Study Survey Deskriptif Tentang Efektivitas Komunikasi Guru SMP Negeri 22 Bandung Melalui kegiatan Salam Pagi Terhadap Pembentukan Sikap Siswa Dalam Beretika) Sumber : Muhamad Deyan Firmansyah Universitas Komputer Indonesia, 2015) | Pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode survey, dan menggunakan teknik analisis korelasional. | Penelitian ini memperlihatkan bahwa Efektivitas Komunikasi Guru SMP Negeri 22 Bandung Melalui Kegiatan Salam Pagi sangat efektif terhadap Pembentukan Sikap Siswa Dalam Beretika | Saudara Deyan mengukur sejauhmana Efektivitas Komunikasi Guru SMP Negeri 22 Bandung Melalui Kegiatan Salam Pagi terhadap Pembentukan Sikap Siswa Dalam Beretika , Sedangkan penelitian peneliti mengukur sejauhmana efektivitas program garda pratama terhadap peningkatan kualitas kerja anggota security. |
| 2. | Efektivitas Rapat Evaluasi Program Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Agro Jawa Barat Terhadap Motivasi Kerja Pegawainya Sumber : A Zam-Zami A Universitas Komputer Indonesia (2009) | Pendekatan Kuantitatif dengan metode survey | Hasil penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang sedang, signifikan, dan searah antara efektivitas rapat evaluasi program kerja Disperindag terhadap motivasi kerja pegawai. | Perbedaannya yaitu terletak pada variabel y, dimana peneliti menggunakan Peningkatan Kualitas Kerja sedangkan peneliti terdahulu menggunakan Motivasi Kerja |
| 3. | Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna | Pendekatan kuantitatif dengan metode statistic | Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program penanggulangan | Penelitian saudari Ni Wayan Budiani menggunakan Teknik statistic sederhana, |

| | | | | |
|--|---|-----------|--|---|
| | Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Sumber : Ni Wayan Budiani Jurnal Ekonomi dan Sosial (2007) | sederhana | pengangguran karang taruna “eka taruna bhakti” desa sumerta kelod kecamatan Denpasar timur kota Denpasar terhitung efektif karena pendapatan peserta program menjadi meningkat setelah mengikuti program penanggulangan pengangguran | sedangkan penelitian peneliti menggunakan teknik analisis korelasional. Peneliti terdahulu mengukur sejauhmana efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna “eka taruna bhakti” Sedangkan penelitian peneliti mengukur sejauhmana efektivitas program garda pratama terhadap peningkatan kualitas kerja. |
|--|---|-----------|--|---|

(Sumber : Peneliti, 2020)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah peneliti rangkum dalam tabel 2.1, bahwa dari ketiga penelitian yang telah dilakukan erat kaitannya dengan objek dan permasalahan penelitian yang akan dilakukan kali ini mengenai bagaimana sebuah pelatihan dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas kerja yang menjadi sebuah pertimbangan dalam menentukan efektif atau tidaknya sebuah pelatihan, hal ini berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti mengenai “Efektivitas Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.” Dengan adanya penelitian terdahulu, peneliti lebih memahami tata cara dan teknik menganalisa masalah yang akan diteliti pada penelitian dengan metode kuantitatif. Dan melalui penelitian terdahulu dapat membantu peneliti untuk mencari referensi pustaka yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Maka dapat diartikan bahwa dari hasil penelitian terdahulu sangat bermanfaat sebagai referensi peneliti namun tetap terdapat perbedaan yang

menjadikan penelitian ini sebagai karya ilmiah yang orisinal. Perbedaan yang paling kontras terletak pada indikator variabel, objek penelitian, teori yang digunakan, metode serta teknik analisa data penelitian.

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

Suatu perusahaan pasti melakukan proses komunikasi dengan berbagai pola. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi organisasi tidak akan pernah terlepas dari struktur kepemimpinan perusahaan. Berikut adalah pembahasan lebih jelas mengenai komunikasi organisasi.

2.1.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi (*organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok - kelompok. (Mulyana, 2007: 83) Dalam suatu organisasi tentu komunikasi sangat diperlukan, organisasi sendiri didalamnya memiliki sifat formal dan internal oleh karena itu komunikasi harus bisa menempatkan diri artinya komunikasi bisa ditempatkan saat organisasi tersebut sedang bersifat formal atau organisasi sedang bersifat informal. Tentu dalam hal ini komunikasi akan jelas terlihat sangat berbeda.

Istilah organisasi bersumber dari kata Latin *organization* yang berasal dari kata kerja yang juga merupakan kata Latin, *organizare*, yang berarti “*to form as or into a whole consisting of independent or coordinated parts*” (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dan bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi) (Effendy, 2003:114).

Dengan kata lain, secara harfiah organisasi berarti paduan dari bagian-bagian yang saling bergantung satu sama lainnya. Definisi organisasi menurut Rogers dan Rogers yaitu:

“Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas” (Rogers dan Rogers dalam Effendy, 2003:114)”.

Rogers dan Rogers memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan, dimana operasi dan instruksi di antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang-orang. Organisasi terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Organisasi diciptakan dan dipupuk melalui kontak-kontak yang terus-menerus berubah yang dilakukan antara orang-orang antara yang satu dengan lainnya dan tidak eksis secara terpisah dari orang-orang yang perilakunya membentuk organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horisontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk selentingan dan gosip. (Mulyana, 2007: 83)

Dalam konteks komunikasi organisasi berarti berbicara mengenai konteks yang luas. Dimana konteks berkomunikasi terhadap sebuah kelompok atau

dilakukan lebih dari dua orang. Oleh karena itu komunikasi organisasi melibatkan komunikasi antarpribadi bahkan sampai ke komunikasi publik.

Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan karena itu tidak sempurna. **De Vito** yang dikutip oleh **Burhan Bungin** dalam bukunya *Sosiologi Komunikasi* menjelaskan bahwa:

“Organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal”. (De Vito dalam Bungin, 2008: 271)

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. **Evert M. Rogers** dalam bukunya *Communication in Organization*, yang dikutip oleh **Khomsahrial Romli** dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* menyebut panduan suatu sistem. Secara lengkap organisasi di definisikan sebagai :

“A stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of rank and division of labour, common goals” (suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dari pembagian tugas)”. (Rogers dalam Romli, 2011: 1)

Sedangkan pengertian komunikasi organisasi menurut **R. Wayne Pace** dan **Don F. Faules** yang dialih bahasakan oleh **Mulyana** dalam buku *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, mengemukakan bahwa :

“Definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, dengan demikian terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.” (2001 : 31-32).

Organisasi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi. Dengan demikian, komunikasi organisasi menurut **Burhan Bungin** dalam bukunya *Sosiologi Komunikasi* adalah:

“Komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringanjaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain”. (Bungin, 2008:274)

Komunikasi organisasi terjalin antara pihak-pihak yang berada di dalam organisasi. Hal ini dilakukan untuk menyampaikan informasi antar bagian di dalam organisasi ataupun informasi yang ingin disampaikan keluar organisasi melalui seseorang atau bidang yang mewakili organisasi tersebut.

2.1.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi menurut **Sendjaja** (2002) yang dikutip oleh **Burhan Bungin** dalam buku *Sosiologi Komunikasi*(2008:247-248), fungsi komunikasi organisasi diantaranya:

1. Fungsi Informatif Organisasi dipandang sebagai suatu sistem proses informasi yang mana seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi lebih banyak, dan tepat waktu. Hal ini bertujuan agar anggota melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.
2. Fungsi Regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Atasan atau orang yang berada di tataran manajemen memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.

3. Fungsi Persuasif dihadapkan pada kenyataan banyak pimpinan yang lebih memilih mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah.
4. Fungsi integratif setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok

Komunikasi dalam kelompok selalu dilakukan, karena tanpa adanya komunikasi akan berdampak buruk bagi kelangsungan suatu program.

2.1.3.1 Definisi Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya (Anwar Arifin, 1984:9).

Menurut **Michael Burgoon** (dalam Wiryanto, 2005:46) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.

Kedua definisi komunikasi kelompok diatas mempunyai kesamaan, yakni adanya komunikasi tatap muka, dan memiliki susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu

sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. (Deddy Mulyana, 2005: 89). Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

2.1.3.2 Klasifikasi Kelompok

Telah banyak klasifikasi kelompok yang dilahirkan oleh para ilmuwan sosiologi, dalam kesempatan ini peneliti sampaikan empat klasifikasi kelompok berdasarkan buku Pengantar Ilmu Komunikasi (*welcome to the world of communications*), yaitu :

1) Kelompok Primer dan Kelompok Sekunder.

Menurut **Charles Horton Cooley** pada tahun 1909 (dalam Jalaludin Rakhmat, 1994 : 88) mengatakan bahwa kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam asosiasi dan kerja sama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita.

Jalaludin Rakhmat membedakan kelompok berdasarkan karakteristik komunikasinya, sebagai berikut:

- a. Kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas, artinya menembus kepribadian anggota yang paling tersembunyi, menyingkap unsur-unsur *backstage* (perilaku yang kita tampilkan

dalam suasana *privat* saja). Meluas, artinya sedikit sekali kendala yang menentukan kerentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok sekunder komunikasi bersifat dangkal dan terbatas.

- b. Komunikasi pada kelompok primer bersifat *personal*, sedangkan kelompok sekunder *nonpersonal*.
- c. Komunikasi kelompok primer lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi, sedangkan kelompok sekunder adalah sebaliknya.

2) *Ingroup* dan *Outgroup*

Ingroup adalah kelompok kita, dan *outgroup* adalah kelompok mereka. *Ingroup* dapat berupa kelompok primer maupun sekunder. Untuk membedakan *ingroup* dan *outgroup*, kita membuat batas yang menentukan siapa masuk orang dalam, dan siapa orang luar.

3) Kelompok keanggotaan dan kelompok rujukan

Kelompok keanggotaan adalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administratif dan fisik menjadi anggota kelompok itu. Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur (*standard*) untuk menilai diri sendiri atau untuk membentuk sikap.

4) Kelompok deskriptif dan preskriptif

Kategori Deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukannya secara alamiah. Untuk kategori deskriptif, kita dapat “mengelompokan” kelompok berdasarkan tujuannya. Beberapa

model kelompok deskriptif yakni, kelompok tugas, kelompok pertemuan, dan kelompok penyandar.

2.1.4 Tinjauan Tentang Efektivitas dalam Komunikasi

Suatu kegiatan bila mempunyai program yang jelas, maka akan dikatakan efektif. Berikut adalah tinjauan lebih lengkap mengenai efektivitas .

2.1.4.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas merupakan kata sifat yang berasal dari kata dasar efektif, yang mengandung arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Adapun definisi efektivitas menurut beberapa ahli adalah seperti yang berikut ini.

Menurut **Onong U. Effendy**, dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menyatakan bahwa “Efektif atau efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. (Effendy, 2013 : 14)

Menurut **Subagyo dalam Budiani (2007)** berpendapat efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Sama halnya dengan Subagyo, **Hani Handoko (2003)** juga berpendapat bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program atau kegiatan

yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Budiani (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut ini:

a. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.

c. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Sedangkan menurut **Hidayat** (1986 : 86) menyebutkan bahwa, “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.”

Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“That is, the greater the extent to which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness” (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar pula efektivitas). (Gedeian dkk, 1991:61).

Selain itu, menurut **Ruslan** dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, efektif berarti berhasil untuk mencapai tujuan seraya untuk memuaskan pihak yang terkait. (Ruslan, 2005 : 39)

Komunikasi yang efektif juga dipengaruhi oleh daya pesan atau tingkat kemampuan pesan untuk mempengaruhi komunikan tergantung pada penyampaian isi pesan secara tepat dan jelas.

Menurut **Wilbur Schramm** dalam **Effendy** menyatakan faktor komunikasi efektif adalah:

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menarik perhatian komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikan dan komunikator sehingga sama-sama mengerti.

3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. (Effendy, 2007: 32).

Selain itu, intensitas komunikasi yaitu frekuensi dan durasi komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Efektivitas dalam komunikasi menurut **Mc. Crosky Larson** dan **Knapp**, komunikasi yang efektif dapat ditinjau dari accuracy atau ketepatan antara komunikator dan komunikan. Komunikasi akan efektif jika:

1. Informasi atau isi pesan diterima dan dipahami sesuai dengan maksud komunikator.
2. Informasi pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat disetujui oleh komunikan.
3. Tidak terganggunya komunikasi oleh hambatan melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

2.1.5 Tinjauan Tentang Pelatihan

2.1.5.1 Definisi Pelatihan

Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara

pelatihan dengan pengembangan, dengan pengembangan yang bersifat lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Menurut Payaman Simanjuntak (2005) mendefinisikan pelatihan sebagai berikut :

“Pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan, diberikan dalam waktu yang relatif pendek, untuk membekali seseorang dengan keterampilan kerja.”

Sedangkan menurut Ivancevich (2008) mendefinisikan Pelatihan sebagai berikut :

“Sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi.”

Sehingga, dari beberapa definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa Pelatihan adalah sebuah proses dalam pembentukan karakter atau membentuk suatu kemampuan kerja agar terciptanya sebuah kualitas yang baik untuk suatu perusahaan/organisasi. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (kompetensi) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya.

2.1.5.2 Tujuan Pelatihan

Suatu perusahaan memerlukan adanya sebuah pelatihan untuk dapat mempelajari perilaku kerja dan sejauh mana kemampuan para pegawai untuk membuat perusahaannya berjalan sesuai dengan tujuan.

Tujuan umum pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif,
2. Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, dan
3. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan dengan manajemen (pimpinan).

Dalam pengembangan program pelatihan, agar pelatihan dapat bermanfaat dan mendatangkan keuntungan diperlukan tahapan atau langkah-langkah yang sistematis. Secara umum ada tiga tahap pada pelatihan yaitu tahap penilaian kebutuhan, tahap pelaksanaan pelatihan dan tahap evaluasi. Atau dengan istilah lain ada fase perencanaan pelatihan, fase pelaksanaan pelatihan dan fase pasca pelatihan.

Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa tahapan-tahapan dalam pelatihan dan pengembangan meliputi :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan / need assesment;
2. Menetapkan tujuan dan sasaran pelatihan;
3. Menetapkan kriteria keberhasilan dengan alat ukurnya;
4. Menetapkan metode pelatihan;

5. Mengadakan percobaan (try out) dan revisi; dan
6. Mengimplementasikan dan mengevaluasi.

2.1.6 Tinjauan Tentang Divisi Operasional

Dalam sebuah perusahaan barang atau jasa terdapat banyak kegiatan atau aktivitas yang sering disebut proses bisnis. Proses bisnis ini dikatakan sebagai operasional. Dan dipimpin oleh manajer atau divisi operasional. Manajemen operasional adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, peralatan, bahan-bahan mentah, atau produk apa saja yang sekiranya bisa dijadikan sebuah produk barang dan jasa yang biasa dijualbelikan. Sesuai dengan definisinya sendiri, manajemen yang berasal dari kata manage yang berarti mengatur penggunaan. Jika disandingkan dengan kata operasional, artinya adalah pengaturan pada masalah produksi atau operasional baik dalam bidang barang atau jasa. Banyak konsultan bisnis yang menekankan standar operational procedure atau lebih dikenal sebagai SOP operasional lebih di tingkatkan agar menjadi kuat. Banyak terjadi kasus di divisi operasional seperti terjadi kecelakaan kerja yang sering terdengar di sosial media. Maka dari itu management operasional harus berkerja sama dengan sosial media management untuk memberikan berita tentang divisi operasional. Jika perusahaan tidak mempunyai sosial media management, maka perusahaan bisa mencari jasa sosial management luar, biasanya satu paket dengan jasa pembuatan website, SEO, Ide bisnis dan bisnis online.

2.1.6.1 Faktor yang mempengaruhi Divisi Operasional

1. Manajer/Pimpinan

Manajer atau pimpinan menjadi salah satu factor yang mempengaruhi dikarenakan sebagai pembuat keputusan di area operasional. Dan banyak aturan-aturan, kebijakan-kebijakan, dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

2. Tingkah laku karyawan

Kepribadian karyawan juga mempengaruhi operasional perusahaan, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting, karena cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antar manusia.

3. Tingkah laku kelompok kerja

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipenuhi oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam

organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal, utamanya pada kelompok kerja; dan informal, sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

4. Faktor eksternal organisasi

Sejumlah faktor eksternal organisasi mempengaruhi pada organisasi tersebut. Keadaan ekonomi merupakan faktor utama yang mempengaruhi organisasi. Keadaan ekonomi adalah faktor utama. Di lain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya menjadi lebih positif.

2.1.6.2 Tugas Divisi Operasional

- a) Mengawasi, membina pengetahuan dan mutu kerja anggota keamanan.
- b) Mengolah kelancaran penerimaan serta pengiriman anggota keamanan
- c) Mengelola arsip berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d) Meneliti surat-surat, konsep-konsep dan laporan yang ditandatangani oleh kepala kantor pusat dalam melaksanakan tugas.

2.1.7 Tinjauan Tentang Kualitas Kerja

Kualitas kerja sangat penting dalam perusahaan. Karena baik dan buruknya suatu perusahaan dapat dinilai dari setiap kualitas kerja dan inipun berampak pada kemajuan suatu perusahaan.

2.1.7.1 Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah suatu pendekatan sistem manajemen atau sebuah cara pandang organisasi yang memiliki tujuan untuk melakukan peningkatan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerja dengan cara yang saling menyambung.

Kualitas kerja dapat dijalankan dengan memberikan perasaan aman dalam bekerja, kepuasan kerja, menghargai dalam bekerja dan tercipta suatu kondisi untuk tumbuh dan berkembang sehingga meningkatkan harkat dan martabat karyawan.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (**Matutina, 2001:205**), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Menurut **Lau & May** Kualitas Kerja dapat didefinisikan sebagai berikut :

“strategi tempat kerja yang mendukung dan memelihara kepuasan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja.”. (Lau&May, 1998)

Sedangkan Definisi Kualitas Kerja menurut **Lau & Bruce**, yaitu:

“dinamika multidimensional yang meliputi beberapa konsep seperti jaminan kerja, sistem penghargaan, pelatihan dan karier peluang kemajuan dan keikutsertaan di dalam pengambilan keputusan.” (Lau & Bruce dalam Considine & Callus (2001)

Sehingga dari definisi para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebuah kualitas kerja sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan kaena semakin baik kualitas kerja suatu anggota dari perusahaan itu akan berdampak baik juga untuk kemajuan sebuah perusahaan tersebut.

2.1.7.2 Tujuan Kualitas Kerja

Menurut Gitosudarmo (2000), ada 4 (empat) tujuan dan sasaran dari kualitas kehidupan kerja, yaitu:

1. Program kualitas kehidupan kerja menjadikan tercipta organisasi yang lebih demokratis yang mana setiap orang memiliki suara pada suatu yang menjadi pengaruh kehidupannya.
2. Memberikan andil imbalan finansial dari organisasi menjadikan masing-masing orang memperoleh manfaat dari kerja sama yang lebih besar, produktivitas lebih tinggi dan peningkatan profitabilitas
3. Mencari cara untuk membuat aman kerja yang lebih besar dengan melakukan peningkatan daya hidup organisasi dan lebih meningkatkan hak karyawan.
4. Meningkatkan pengembangan individu dengan membuat kondisi yang mendukung pada pertumbuhan pribadi.

2.1.7.3 Manfaat Kualitas Kerja

Kualitas Kerja memiliki manfaat yang dapat sangat membantu untuk sebuah perusahaan. Manfaat dari sebuah Kualitas Kerja menurut **Harsono (2005)** diantaranya yaitu :

1. Terjadi peningkatan kepuasan
2. Terjadi peningkatan motivasi
3. Terjadi peningkatan moral kerja, berkurangnya stress dan turn over
4. Terjadi peningkatan produktivitas
5. Terjadi peningkatan kebanggaan kerja
6. Terjadi peningkatan kompetensi
7. Terjadi peningkatan komitmen

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi untuk memberikan alur pikir peneliti agar lebih terarah untuk melatarbelakangi penelitian ini. Peneliti mencoba menjelaskan mengenai pokok permasalahan dari penelitian yang dimaksud untuk menegaskan, meyakinkan dan menggabungkan teori dengan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian.

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini memiliki dua variabel yang akan diteliti yaitu Efektivitas dan Kualitas. Dasar pemikiran untuk variabel *independent*/bebas (variabel x) peneliti mendeskripsikan mengenai definisi atau faktor-faktor yang berkaitan dengan Efektivitas.

Sesuai dengan pernyataan yang ada dalam buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menjelaskan bahwa efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna, berasal dari kata efektif yang merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. (Effendy, 2013:15)

Secara jelas **Onong Uchjana Effendy** dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (1989: 14) mendefinisikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan, sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan.

Berdasarkan konsep tersebut, maka peneliti memilih tujuan yang direncanakan, waktu yang ditetapkan, dan personil yang ditentukan untuk dijadikan sebagai indikator dari definisi **Efektivitas** yang peneliti angkat.

Selanjutnya peneliti mengkaji mengenai variabel Y yang merupakan Kualitas Kerja. Menurut Matutina (2001:205), kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia pada pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*abilities*).

Berdasarkan dengan definisi diatas maka pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*abilities*) dijadikan sebagai indikator dari teori **Kualitas** yang peneliti angkat.

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat Sejauhmana Efektivitas Komunikasi Program Kerja Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

Untuk variabel pertama (X) yaitu efektivitas, mengacu pada sumber yang diperoleh dari konsep **Onong Uchjana Effendy** yang mendefinisikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan, sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan. (Effendy, 1989: 114)

Menurut pengertian diatas ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam mencapai efektivitas, yaitu:

1. **Tujuan yang direncanakan**, merupakan tujuan dari sebuah rencana. Dalam mencapai sebuah tujuan perlu sebuah rencana yang tersusun atas sebuah orientasi, sasaran dan target yang jelas agar tujuan yang dimaksud mempunyai kepastian.
2. **Biaya yang dianggarkan**, adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya terbagi menjadi dua, yaitu biaya eksplisit dan biaya implisit. Biaya eksplisit adalah biaya yang terlihat secara fisik misalnya berupa uang, sementara itu yang dimaksud dengan biaya implisit adalah biaya yang tidak terlihat secara langsung, misalnya biaya kesempatan dan penyusutan barang modal.
3. **Waktu yang ditetapkan**, adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada atau berlangsung. Dalam hal ini, skala waktu menempatkan interval antara dua buah keadaan/kejadian, atau bisa memperkirakan lama berlangsungnya suatu kejadian.

4. **Personil yang ditentukan**, adalah keseluruhan anggota/panitia yang ikut berperan serta dalam mengatur jalannya rencana kegiatan.

Selanjutnya peneliti mengaplikasikan Variabel Y Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina, 2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

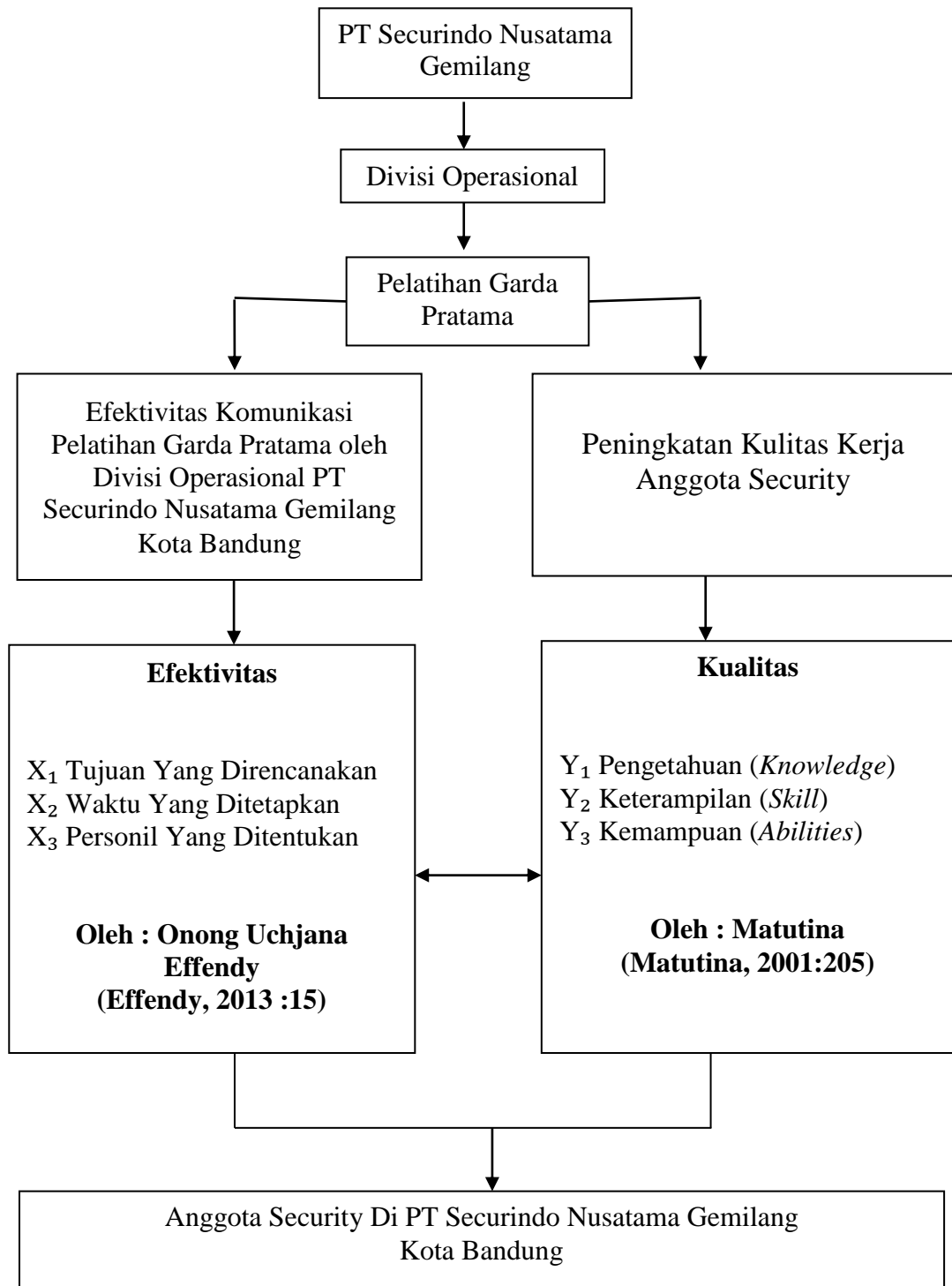
2.2.3 Alur Kerangka Pemikiran

Alur kerangka pemikiran adalah salah satu paham mengenai informasi dari peneliti dalam bentuk gambar atau arahan untuk memberikan kemudahan pembaca agar mengerti dengan isi penelitian. Dalam alur kerangka pemikiran juga diharapkan dapat menjadi sebuah acuan pelaksanaan penelitian yang nantinya bisa dipergunakan peneliti untuk membantu proses penelitian.

Berdasarkan uraian diatas mengenai kerangka pemikiran penelitian, dengan demikian peneliti dapat menggambarkan dari konsep efektivitas sebagai variabel independen, dan teori kualitas sebagai variabel dependen yang mencakup

dalam kajian penelitian dengan studi korelasi mengenai efektivitas komunikasi pelatihan garda pratama oleh divisi operasional terhadap peningkatan kualitas kerja anggota security di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung maka peneliti telah membuat Alur Pikir Penelitian seperti gambar dibawah ini:

Gambar 2. 1
Alur Kerangka Pemikiran



Sumber : Alur Pikir Peneliti, 2020

2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini bisa dikatakan sebagai dugaan sementara mengenai permasalahan penelitian melalui efektivitas komunikasi pelatihan dan peningkatan kualitas kerja. Definisi hipotesis menurut **Husein Umar** dalam bukunya Metode Riset Bisnis (2002 : 67) bahwa "Hipotesis adalah pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak".

Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu objek hendaknya dibawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. di dalam kenyataan, percobaan dan praktek. Menurut pola metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu obyek hendaknya dibawah tuntutan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan, percobaan dan praktek.

Hipotesis kerja (H_a) menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y, sedangkan Hipotesis Nol (H_0) menyatakan tidak ada hubungan antara variabel X dan Variabel Y.

2.3.1 Hipotesis Induk

Peneliti membuat hipotesis induk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H_a (Das Sein)

Ada hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

2. H_0 (Das Sollen)

Tidak Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

2.3.2 Sub Hipotesis

Peneliti membuat sub hipotesis yang dilihat dari hipotesis induk dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Tujuan Yang Direncanakan – Kualitas

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Tujuan Yang Direncanakan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Tujuan Yang Direncanakan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

2. Waktu Yang Ditetapkan – Kualitas

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Waktu Yang Ditetapkan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Waktu Yang Ditetapkan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

3. Personil Yang Ditentukan – Kualitas

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Personil Yang Ditentukan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Personil Yang Ditentukan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

4. Efektivitas – Pengetahuan

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Pengetahuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Pengetahuan** Kerja Anggota

Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

5. Efektivitas – Keterampilan

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Keterampilan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Keterampilan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

6. Efektivitas – Kemampuan

H_a (Das Sein) : Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kemampuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

H_0 (Das Sollen) : Tidak Ada Hubungan **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kemampuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.