

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi, baik organisasi *non-profit* ataupun organisasi *profit* tentunya memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Dalam upaya mencapai tujuan-tujuan tersebut maka dibutuhkan kerjasama yang baik diantara sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi adalah karyawan. Karyawan merupakan salah satu anggota organisasi yang dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Tanpa adanya dukungan yang baik dari para karyawan maka organisasi akan sulit dalam mencapai tujuan-tujuannya. Karyawan dapat berkerja dengan baik apabila di dalam organisasinya terdapat bentuk hubungan dan komunikasi yang baik antara lembaga yang diwakili oleh pihak manajemen dengan para karyawan sebagai bawahannya.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi memiliki kompleksitas yang tinggi, yaitu bagaimana menyampaikan informasi dan menerima informasi merupakan hal yang tidak mudah, dan menjadi tantangan dalam proses komunikasinya. Dalam komunikasi organisasi, aliran informasi merupakan proses yang rumit, karena

melibatkan seluruh bagian yang ada dalam organisasi. Informasi tidak hanya mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga sebaliknya dari bawah ke atas dan juga mengalir diantara sesama karyawan.

Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggota, maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik antara para anggota organisasi. Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan. Komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun non verbal. Dalam fungsi *public relations* terdapat berbagai macam bentuk hubungan yang dapat dilakukan. Diantaranya yang umum dilakukan adalah, *community relations*, *government relations*, *consumer relations*, *investor relations*, *media relations* dan *employee relations*. Semua bentuk hubungan-hubungan tersebut diatur oleh *Public Relations*, dengan tujuan untuk mencapai pengertian publik (*public understanding*), kepercayaan publik (*public confidence*), dukungan publik (*public support*), dan kerjasama publik (*public cooperation*) (Yulianita, 2007: 57).

Salah satu bentuk hubungan dalam *Public Relations* yang mengatur hubungan antara pimpinan dan para karyawannya *relation* atau hubungan antar karyawan dengan atasan (Yulianita, 2007: 59). *Employee relations* atau hubungan antar karyawan dengan atasan dilakukan antara lain adalah untuk menciptakan bentuk hubungan atau komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya dalam upaya membina

kerjasama dan hubungan yang harmonis di antara keduanya. Dengan kata lain, *hubungan antara pimpinan dan bawahan* bertujuan untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*), kerjasama (*relationship*) serta loyalitas diantara pihak manajemen dengan para karyawannya (Yulianita, 2007: 59).

Aktivitas atasan dan bawahan yang berlangsung dalam organisasi akan berdampak langsung terhadap iklim komunikasi dalam organisasi tersebut. Iklim komunikasi yang di dalamnya terdapat komunikasi yang merupakan hasil dari persepsi karyawan terhadap kegiatan komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi. Dengan demikian apabila karyawan mempersepsikan bahwa aktivitas *atasan dan bawahan* yang berlangsung dalam organisasi tidak menciptakan iklim komunikasi dalam kondisi yang baik di dalam organisasi, tentunya hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku dan partisipasi karyawan dalam organisasi. Sehingga hal tersebut mempengaruhi usaha organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Iklim komunikasi tertentu memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk mengikatkan diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam berkerja, untuk mendukung para rekan sekerja lainnya untuk melaksanakan tugas secara kreatif, dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif organisasi, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi.

Kegiatan atasan dan bawahan bertujuan untuk menciptakan iklim komunikasi yang dapat membantu mencapai tujuan Lembaga, yaitu iklim komunikasi yang dapat berkembang dengan baik, iklim komunikasi yang dapat meningkatkan saling keterbukaan dan hubungan baik antara pihak manajemen dan setiap karyawan, iklim komunikasi yang berorientasi pada kepentingan karyawan, dan dapat membangkitkan minat dan semangat kerja yang mengarahkan pada produktivitas kerja karyawan.

Pembahasan mengenai iklim komunikasi maka tidak lepas dari kepuasan komunikasi yang merupakan hasil dari iklim organisasi yang terdapat dalam organisasi. Kepuasan komunikasi ini cenderung menyoroti tingkat kepuasan individu dalam lingkungan komunikasinya. Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa iklim komunikasi tertentu memiliki pengaruh terhadap keputusan dan perilaku karyawan di dalam organisasinya. Maka setiap organisasi harus dapat melakukan kegiatan hubungan antara karyawan yang dapat menciptakan kepuasan komunikasi karyawan.

Menurut McNamara, keterampilan mengelola rapat merupakan perjalanan menuju komunikasi yang efektif yang merupakan salah satu prinsip-prinsip pokok komunikasi informal organisasi. Pertemuan-pertemuan dinas yang melibatkan para staff dan pegawai, baik itu yang diselenggarakan di markas besar maupun di kantor-kantor cabang, dan juga konferensi tingkat nasional, merupakan acara berkumpul yang bermanfaat untuk menggalang kebersamaan dan keakraban, sekaligus untuk menciptakan hubungan yang baik antara pihak manajemen dengan para pegawai. Dalam acara-acara tersebut,

berlangsung suatu bentuk komunikasi yang paling efisien, yakni komunikasi tatap muka.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka kegiatan yang dapat mempertemukan antara karyawan dengan atasannya adalah salah satu bentuk aktivitas hubungan antar karyawan dengan atasan yang dapat dilakukan oleh organisasi. Salah satu bentuk hubungan antar atasan dan bawahan adalah pertemuan rutin antara karyawan dengan atasannya. bentuk dari hubungan antar karyawan yang dilakukan lembaga untuk membentuk iklim komunikasi yang positif dengan memelihara hubungan yang harmonis antara lembaga atau pihak manajemen dengan para karyawannya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti hubungan kegiatan atasan dan bawahan hubungan antar karyawan dengan atasan dalam bentuk kepuasan komunikasi karyawan. Selain itu juga karena, hasil penelitian mengenai kepuasan komunikasi dalam organisasi merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi organisasi. Seperti yang yang dikatakan oleh Down:

“Kuesioner kepuasan komunikasi adalah pusaka berharga. Dilandasi suatu proses pengembangan yang kokoh, memiliki orientasi teoritis yang kaya, dan digunakan dalam berbagai situasi organisasi, kuesioner ini terbukti merupakan sarana berguna, fleksibel, dan efisien untuk “meninjau” komunikasi organisasi”.

Dalam penelitian ini penulis memilih Pemerintah Kecamatan Bayongbong sebagai objek penelitian. Alasan-alasan penulis dalam memilih Pemerintahan khususnya Kecamatan Bayongbong sebagai objek penelitian

adalah, karena Pemerintah Kecamatan Bayongbong adalah lembaga pemerintah yang secara rutin melakukan aktivitas *employee relations* atau hubungan antar karyawan dengan atasan dalam kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian ini.

Menurut pendapat dari beberapa karyawan mengenai kegiatan *regular meeting* yang selama ini dilakukan, mereka mengatakan bahwa *regular meeting* yang rutin dilakukan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dalam lingkungan komunikasi organisasi mereka. Mereka menilai bahwa *regular meeting* merupakan media yang baik untuk menjalin hubungan baik antara sesama karyawan, atau atasan dengan bawahannya. Melalui *regular meeting* karyawan juga mendapatkan informasi-informasi penting mengenai pekerjaan ataupun mengenai kebijakan-kebijakan baru dari lembaga. Disamping itu ada juga karyawan yang menyatakan, bahwa *regular meeting* yang dilakukan tidak terlalu memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan dalam lingkungan komunikasi organisasi mereka. Karena mereka menilai bahwa semua pesan-pesan yang disampaikan dalam *regular meeting* dapat disampaikan melalui media penyampaian pesan lainnya seperti papan pengumuman, dan untuk berinteraksi antar sesama karyawan atau antara atasan dengan bawahan, dapat dilakukan setiap saat tanpa melalui kegiatan *regular meeting*.

Tidak terlepas dari reputasi baik yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Bayongbong sebagai suatu lembaga pemerintahan atas kualitas serta prestasi yang diraih. Adapun hipotesa dalam penelitian ini yaitu, dengan

mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel dalam penelitian ini, yaitu *Hubungan antara atasan dan bawahan* dalam bentuk kepuasan komunikasi karyawan.

Lembaga pemerintahan ini khususnya Kecamatan Bayongbong merupakan salah lembaga pemerintahan di wilayah Kabupaten Garut, yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 30 orang, tetapi penelitian mengenai aktivitas *employee relations* atau hubungan antar karyawan dengan atasan dan kepuasan komunikasi juga perlu dilakukan pada perusahaan dengan jumlah karyawan yang tidak terlalu banyak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH EFEK KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI DI KECAMATAN BAYONGBONG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauhmana pengaruh efek komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan pegawai di Kecamatan Bayongbong?

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sejauhmana komunikasi interpersonal pimpinan di Kecamatan Bayongbong?
2. Sejauhmana kepuasan pegawai di Kecamatan Bayongbong?
3. Sejauhmana pengaruh efek komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan pegawai di Kecamatan Bayongbong?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang sejauhmana pengaruh efek komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan pegawai di Kecamatan Bayongbong.

1.5 Manfaat penelitian

a. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi akademis dalam ilmu komunikasi bidang studi *public relations* tentang komunikasi organisasi, khususnya mengenai *atasan dan bawahan* dan kepuasan komunikasi

b. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga bahan masukan bagi lembaga lembaga, khususnya bagi Pemerintah Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut mengenai aktivitas atasan dan bawahan yang baik. Sehingga kepuasan komunikasi karyawan dalam

organisasi melalui aktivitas atasan dan bawahan dalam bentuk kepuasan komunikasi dapat tercapai.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian kepustakaan terfokus pada penelitian terdahulu yang dimaksudkan untuk memperkuat kajian penelitian yang ada sehingga aspek-aspek substansi dari penelitian terdahulu yang belum pernah diteliti dapat dilakukan dengan penelitian yang akan datang. Kajian kepustakaan ini juga menunjukkan originalitas penelitian tentang “Pengaruh Efek Komunikasi Interpersonal Atasan Terhadap Bawahan di Kecamatan Bayongbong”.

2.1.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini terdapat tinjauan hasil penelitian terdahulu yang dimaksudkan untuk memberikan bahan perbandingan dan referensi agar realitas komunikasi yang dihadapi siswa terkait dengan Pengaruh Pengaruh Efek Komunikasi Interpersonal Atasan Terhadap Bawahan di Kecamatan Bayongbong dapat berjalan secara efektif, sehingga dapat dipahami secara komprehensif, serta penelitian ini mampu menyajikan hasil penelitian yang memiliki nilai originalitas