**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Di dalam sebuah organisasi di perlukan sebuah komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, komunikasi adalah dasar penting dalam menjalani sebuah organisasi dan dalam kehidupan sehari-hari baik individu dengan individu , individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok, dalam mencapai usaha dan kerjasama yang baik untuk sebuah tujuan yang sama membangun suatu organisasi yang baik maka sumber daya yang terdapat dalam organisasi adalah karyawan , karena karyawan merupakan salah satu yang dapat menetukan suatu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya , jika tidak ada kerjasama yang baik dengan karyawan maka tidak akan berlangsung suatu organisasi yang baik kedepannya, maka dari itu dalam mencapai tujuan yang sama untuk membangun suatu organisasi yang baik harus membentuk hubungan dan komunikasi yang baik anatara perusahaan yang di wakili oleh manajemen dan karyawan sebagai bawahan untuk meberikan hasil yang maksimal.

Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggotanya maka harus di butuhkan hubungan yang sejalan antara atasan dan bawahan atau para anggota organisasi yang ikut serta di dalamnya, karena organisasi tidak mungkin ada tanpa komunikasi , apabila tidak ada komunikasi, koordinasi tidak akan mungkin dilakukan, komunikasi di dalam organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan yang akan di sampaikan atasan dengan para anggota organisasi , baik komunikasi secara verbal maupun non verbal , di dalam fungsi public relations terdapat berbagai macam bentuk-bentuk hubungan yang dapat di lakukan dan biasanya yang umum di lakukan adalah community relations, government, relations, consumer relations, investor relations, media relations, dan employee relations , semua hubungan-hubungan tersebut di atur oleh public relations, dengan tujuan untuk mencapai pengertian public *(public understanding)*, kepercayaan publik *(public confidence)*, dukungan public *(public support)*, dan kerjasama public *(public cooperation).*

*Public relations* atau Humas sebagai katalisator antara pimpinan dengan karyawan, atau karyawan dengan karyawan dalam artian Humas sebagai penghubung dalam menyampaikan sebuah informasi atau intruksi dari pimpinan kepada karyawan misalnya dalam memberikan kebijakan-kebijakan dari pimpinan melalui Humas dan kemudia Humas menyampaikan kepada karyawan untuk di realisasikan. Komunikasi internal yang baik dengan para karyawannya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Komunikasi vertikal memiliki kontribusi yang benar dalam menumbuhkan kinerja karyawan , sehingga komunikasi vertikal dan kinerja karyawan menjadi sebuah keterkaitan yang bersifat kontinyu dalam menunjang terlaksananya seluruh kegiatan dan suasana kerja yang yang kondusif dalam sebuah perusahaan, hal ini adalah suatu kewajiban bagi perusahaan untuk terus mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara fungsi komunikasi vertikal dan kinerja karyawan akan tumbuh dengan bvaik dan optimal sesuai dengan apa yang di harapkan oleh perusahaan dalam menunjang terciptanya susana kerja yang kondusif.

Dengan adanya suasana kerja yang kondusif maka akan tercipta suatu hubungan yang baik dalam perusahaan , suasana kondusif akan tercipta jika ada pimpinan yang dapat mengayomi setiap karyawan dalam suatu kerjasama. Jika pemimpin hanya berkemampuan saja tidak di dasari dengan perilaku yang baik dalam mendorong kemampuan karyawannyan, maka kinerja karyawan tidak akan bertahan , dengan di lakukannya komunikasi vertikal maka akan terjadi komunikasi timbal balik antara atasan dengan bawahan maupun sebaliknya yang dapat menumbuhkan rasa kesatuan serta dapat meningkatkan rasa pengertian di dalam lingkungan kerja.

Jadi komunikasi vertikal sangatlah berperan penting di dalam perusahaan yaitu di mana atasan dan bawahan merupakan pengertian dari pimpinan dan karyawan yang saling berhubungan dan berinteraksi di setiap instansi atau sebuah organisasi, karena komunikasi vertikal di sini merupakan suatu proses peningkatan kinerja karyawan. Dan jika kurang efektifnya komunikasi vertikal akan membuat kinerja karyawan tidak efektif dan berakibat merosotnya etos kerja karyawan atau pimpinan di dalam suatu perusahaan.

Selain itu peneliti sangat tertarik untuk meneliti hotel yang memiliki latar belakang yang unik ini, nama Hotel California di angkat karena pemilik hobby dan senang bermusik yang mengilhaminya mendirikan Hotel California Bandung , lagu dari group music THE EAGLE dengan judul yang sama dengan nama Hotel ini , bahkan nama-nama tokoh music dan judul lagu yang legendaries di abadikan menjadi nama ruangan-ruangan di hotel ini.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan judu **FUNGSI KOMUNIKASI VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN HOTEL CALIFORNIA BANDUNG.**

**1.2 Identifikasi masalah**

 Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

* + - 1. Bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang terdiri aras komunikasi keatas dan komunikasi ke bawah dalam meningkatkan kinerja karyawan yang terdiri atas sub variabel kemampuan motivasi kerja dan ability di Hotel California Bandung?
			2. Apa hambatan yang akan dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan Hotel California Bandung?
			3. Usaha-usaha apa saja yang di lakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan Hotel California Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

 Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian siding program strata satu (S1) bidang kajian hubungan masyarakat (Humas), penelitian ini dilaksanakaan dengan tujuan untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui data dan informasi mengenai fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan Hotel California Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi dari pelaksanaan fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel California Bandung.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya dalam mengatasi hambatan yang dihadapi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel California Bandung.

**1.4 kegunaan Penelitian**

 Hasil penelitian ini di buat untuk bertujuan mengetahui bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang di terapkan oleh suatu organisasi di dalam perusahaan dari atasan terhadap bawahan untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik sebagai berikut:

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian sebagai perkembangan ilmu komunikasi khususnya di dalam bidang kajian hubungan masyarakat / Humas *(public relations)* dalam hal ini hasil dari penelitian dapat melengkapi pengetahuan dalam fungsi komunikasi terutama komunikasi vertikal di dalam suatu organisasi/ perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat menjadi bahan informasi bagi pihak yang berkaitan dengan masalah ini.

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dalam kegiatan komunikasi terutama mengenai komunikasi vertikal yang di lakukan oleh humas dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel California Bandung.
2. Hasil penelitian ini menjadikan sumber pengetahuan *Public Relations* Hotel California Bandung dan mengetahui fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel California Bandung.

**1.5 Kerangka Pemikiran**

 Sebagai landasan untuk dapat memecahkan masalah yang telah di jelaskan oleh peneliti di sini memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak akan di ragukan lagi kebenarannya, yang akan berkaitan dengan peneliti yang sedang di kemukakan .

Penelitian yang akan di lakukan di Hotel California Bandung ini menggunakan model dan teori SOR yang merupakan singkatan dari *Stimulus* (pesan), *Organism* (komunikan), *Respons* (efek). Model dan teori komunikasi ini menjelaskan tentang proses komunikasi berkenaan dengan perubahan sikap , yaitu aspek *How* bukan *What* maupun *Why*  jelasnya adalah *How to Communicate* , dalam hal ini *How to Change The Attitude*, bagaimana mengubah sikap komunikan.

Teori SOR terdiri dari tiga pokok yaitu Stimulus, Organism, dan Respons berikut adalah keterangannya :

1. ***Stimulus* (pesan)**

**Suatu gagasan , dan ide berupa pesan, informasi, pengejahuan jajakan, bujukan atau ungkapan bersifat pendidikan dan emosi lain sebagainya yang akan disampaikan komunikator kepada perorangan ata kelompok tertentu (komunikan)**

1. ***Organism* (komunikan)**

**Orang yang menerima , menganalisis dan menginterpresentasikan isi pesan yang di terimanya.**

1. ***Respons* (efek)**

**Sesuatu dampak yang terjadi dalam proses penyampaian pesan-pesan tersebut , yang dapat berakibat positif maupun negative menyangkut tanggapan, presepsi, dan opini dari hasil komunikan tersebut (2003:225).**

**GAMBAR 1.1**

**Teori S – O – R**

 **Teori S – O – R**

**Respons**

**Stimulus**

**Organism**

**Sumber : Effendi , 2003 : 225**

Dari penjabaran alur-alur komunikasi di atas , dapat di jelaskan bahwa komunikasi antara pimpinan terhadap bawahan maupun sebaliknya perlu sekali dalam suatu organisasi , jika komunikasi yang terjadi hanya satu arah saja maka roda organisasi tidak akan berjalan seimbang.

Setiap perusahaan besar maupun perusahaan kecil harus dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja karyawan . Sarana penilaian kinerja karyawan yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang kenaikan gaji atau upah , penugasan lebih lanjut , promosi, keperluan pelatihan (*training*), dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Menurut **Yulianita** dalam bukunya ***Dasar-Dasar Public Relations*** menyatakan :

**Komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang dilakukan dari atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) yaitu komunikasi antar pimpinan dan bawahan dan komunikasi antara bawahan dengan pimpinan. (2007 : 93 )**

 Menurut **Yulianita** dalam bukunya ***Dasar – Dasar Public Relations*** ,

Komunikasi iternal secara formal melalui komunikasi sebagai berikut :

1. **Komunikasi dari atas ke bawah (*Downward communications*)**
2. **Komunikasi dari bawah ke atas (*Upward communications*)**

**(2007:93)**

Kinerja karyawan menurut **Mangkunegara** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan** yaitu :

**Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. (2004 : 93)**

Menurut Mangkunegara dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan** faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. ***Motivation* (motivasi kerja karyawan)**
2. ***Attitude* (sikap karyawan)**
3. ***Situation* (situasi kerja)**
4. ***Ability* (kemampuan kerja karyawan)**
5. ***Knowledge* (pengetahuan karyawan)**
6. ***Skill* (keterampilan karyawan)**

**(Mangkunegara 2004:480)**

**GAMBAR 1.2**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

**RUMUSAN MASALAH**

**“Bgaimana Fungsi Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel California “**

 **Teori S – O – R**

|  |
| --- |
|  |

***RESPONS***

***STIMULUS***

***ORGANISM***

Variabel Y

**Kinerja**

1 Motivation (motivasi kerja karyawan)

2.Ability (kemampuan kerja karyawan)

Variabel X

**Komunikasin Vertikal**

1.Komunikasi dari atas ke bawah

2.Komunikasi dari bawah ke atas

1 . Komunikasi dari atas ke bawah

1. Intruksi (perintah)
2. Briefing (pengarahan)
3. Pemberian informasi tentang kebijakan-kebijakan perusahaan.
4. Melakukan penilaian
5. Melakukan teguran
6. Pemberian penghargaan

2. Komunikasi dari bawah ke atas

 a. Laporan kerja

 b. Saran-saran

 c. Opini

 d. Usulan anggaran biaya

 **Yulianita, (2007:93)**

1. Motivation (motivasi kerja karyawan)
2. Attitude (sikap karyawan)
3. Situation (situasi kerja)
4. Ability (kemampuan kerja karyawan)
5. Knowledge (pengetahuan karyawan)
6. Skill (keterampilan karyawan)

(**Mangkunegara,2004:67)**