**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Konteks Penelitian**

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung, yang bertujuan untuk menghasilkan *feed beck* atau timbal balik. Mazhab proses menganggap apabila suatu pesan yang disampaikan tidak dapat menyampaikan makna yang diinginkan maka proses komunikasi dianggap tidak efektif atau gagal.

Memahami komunikasi tentu saja dapat membuat kegiatan berkomunikasi menjadi lebih efektif. Seseorang yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik cenderung lebih berhasil di dalam kehidupannya. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Ada dua hal yang terjadi ketika komunikasi berlangsung yaitu penciptaan makna dan penafsiran makna. Tanda yang disampaikan bisa berupa verbal atau nonverbal. Verbal diartikan dengan penggunaan kata-kata sebagai pesan, dan non verbal diartikan sebagai komunikasi dengan tanda-tanda selain kata-kata atau bahasa.

Komunikasi adalah ilmu yang sangat kompleks. Kompleksitas ilmu komunikasi bisa dilihat dari banyaknya pendekatan yang digunakan dalam menjelaskan fenomena komunikasi, ilmu sosial, psikologi, dan bahasa jelas mempengaruhi perkembangan komunikasi sebagai sebuah ilmu. Tetapi ada juga orang yang berpendapat bahwa komunikasi harusnya dapat menjelaskan

fenomena yang terjadi, bukan sebaliknya fenomena komunikasi dijelaskan oleh disiplin ilmu lainnya.

Komunikasi pada hakekatnya adalah hubungan di antara mereka yang melakukan proses komunikasi, terdapat lima unsur yang harus ada dalam proses berkomunikasi, yaitu: komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Dalam konteks tulisan ini, yang dimaksud komunikator adalah pihak yang menyediakan atau memberikan informasi, pesan adalah informasi itu sendiri, media adalah sarana yang digunakan untuk berkomunikasi, komunikan adalah penerima informasi, dan efek adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh komunikasi.

Komunikasi selalu mempunyai tujuan yang dikehendaki oleh pemberi informasi, ada informasi yang disampaikan kepada penerima, harus menimbulkan dampak atau pengaruh tertentu yang dikehendaki, dilakukan melalui media tertentu. Juga sangat jelas bahwa dalam komunikasi selalu mengandung informasi.

Perkembangan terakhir, informasi menjadi sangat penting dalam aspek kehidupan. Metode, fasilitas serta perangkat komunikasi atau penyampai informasi sudah berkembang sangat baik dan modern, sehingga dapat digunakan oleh segala bentuk komunikasi, baik komunikasi kelompok ataupun komunikasi massa.

Ilmu komunikasi merupakan disiplin ilmu pengetahuan. Komunikasi bisa disebut sebagai ilmu karena telah memenuhi persyaratan suatu keterampilan menjadi sebuah ilmu, yaitu objektif, metodis, sistematis dan universal. Dan untuk mencapai tingkat universitas pada ilmu-ilmu sosial harus tersedia konteks dan kondisi tertentu yang benar-benar sama persis. Terlebih pada fenomena komunikasi manusia yang sedemikian kompleks. Kompleksitas ilmu komunikasi bisa dilihat dari banyaknya pendekatan yang digunakan dalam menjelaskan fenomena-fenomena komunikasi, ilmu sosial, psikologi dan bahasa jelas mempengaruhi perkembangan komunikasi sebagai sebuah ilmu. Sejak lahir manusia berkomunikasi, memahami komunikasi manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung. Memahami komunikasi tentu saja dapat membuat kegiatan berkomunikasi menjadi lebih efektif, sesuai dengan tujuan dari berkomunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian pesan atau makna tertentu kepada komunikan. Apabila suatu proses tidak dapat menyampaikan pesan atau makna yang diinginkan dengan baik maka proses komunikasi dianggap tidak efektif atau bahkan gagal.

Dalam penelitian ini yang menjadi unit penelitian adalah Citra Karyawan Mengenai PT.Timah(Persero)Tbk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, dan yang dijadikan objek penelitian adalah PT.Timah(Persero)Tbk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang bergerak dibidang pertambangan, industri, perdagangan, pengangkutan dan jasa. Tugas pokoknya adalah melakukan penambangan timah diperairan kundur dan sekitarnya Provinsi Kepulauan Riau (KEPRI) dan Riau.

PT.Timah(Persero) Tbk adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pertambangan. PT.Timah(Persero) Tbk mempunyai visi menjadi perusahaan yang terkemuka dan ramah lingkungan bertaraf internasional sehingga PT.Timah(Persero) Tbk fokus kepada sumber daya manusia yang telah di miliki agar PT.Timah(Persero) Tbk tetap *survive* dalam mengelola tambang timah. Oleh karna itu, citra karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk sangat penting untuk dibangun agar perusahaan tetap *survive* dan dapat memenuhi target – target yang telah di sepakati.

Pengertian citra itu sendiri sangatlah abstrak (*intangble*), dan tidak dapat diukur secara matematis tetapi hasilnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari khalayak, dalam hal ini khalayaknya dikhususkan kepada karyawan PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Biasanya, landasan citra itu berakar dari “nilai – nilai kepercayaan” yang konkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu – individu tersebut akan mengalami sebuah proses yang cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini public yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering disebut citra(*image*).

Penelitian ini, mengacu pada persepsi karyawan terhadap PT.Timah(Persero) Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memperoleh prestasi pada tahun 2015 sebagai wilayah dengan produksi 1000 ton tambang timah di PT.Timah(Persero)Tbk. Hal ini di tunjukkan dengan adanya penghargaan wilayah produksi terbaik dari Direktur Utama PT.Timah(Persero)Tbk. Komunikasi merupakan suatu dasar yang penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Karena komunikasi sendiri sebenarnya sudah berlangsung sejak manusia masih dalam kandungan sang ibu dan akan terus berlangsung hingga sang manusia menutup mata untuk yang terakhir kalinya. Kebutuhan manusia untuk mendapatkan dan berbagi informasi atau pesan telah melahirkan komunikasi.

Citra yang ditimbulkan oleh PT.Timah(Persero)Tbk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sendiri,awalnya menjadi motivasi kerja bagi karyawan. Seperti yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya bahwa citra ini tidak dapat dikaji secara matematis, namun hasilnya dapat dilihat. Pencapaian kinerja karyawan di PT.Timah(Persero)Tbk Wilayah Kepulauan Riau dan Riau 80% memenuhi target. Hal ini dapat dilihat dari laporan tahunan PT.Timah(Persero) Tbk.

Maka hal ini menjadi sesuatu yang ingin diketahui peneliti mengenai citra PT.Timah(Persero) Tbk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Karena hal ini sudah menjadi hal yang terus terjadi di tiga tahun kebelakang.

**1.2 fokus dan pertanyaan penelitian**

**1.2.1 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan peneliti untuk membatasi masalah yang akan diteliti. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat lebih mudah menggali data dan memiliki batasan tersendiri terhadap apa yang akan diteliti. Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penelitian ini memiliki fokus dalam melakukan penelitian ini yakni “

**“Bagaimana citra karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau?”**

**1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian adalah sejumlah pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana Persepsi karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ?
2. Bagaimana kognisi karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ?
3. Bagaimana motivasi karyawan PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ?
4. Bagaimana sikap karyawan dalam membangun citra mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ?

**1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui citra, Persepsi, Kognisi, Motivasi, dan Sikap karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau
2. Untuk mengetahui Persepsi karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau
3. Untuk mengetahui Kognisi karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau
4. Untuk mengetahui Motivasi karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau
5. Untuk mengetahui Sikap karyawan mengenai PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau
   * 1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan umumnya bagi pengembangan suatu ilmu.kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni teoritis dan praktis.

**1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaplikasian teori citra dan teori ekpektasi.

* + - 1. **Kegunaan Praktis**

1. Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menentukan kebijakan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan melalui citra .
2. Menjadi bahan evaluasi bagi PT.Timah(Persero)Tbk wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan kinerja karyawan.