

BAB I

PEMBAHASAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan proses budaya untuk dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Mekanisme komunikasi berlangsung seumur hidup dan telah dilaksanakan pada lingkungan masyarakat. Melalui komunikasi manusia dapat memperoleh pengetahuan, pengalaman, keterampilan, dan kesempatan. Dengan demikian maka komunikasi menduduki peranan yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan sosial manusia. Komunikasi sangat penting artinya bagi manusia karena komunikasi merupakan inti segala kegiatan, baik kegiatan sehari-hari maupun kegiatan organisasi, dimana banyak orang bekerja untuk dapat mencapai tujuan yang sama yaitu keberhasilan organisasi.

Jelas tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak terjadi saling tukar pengetahuan dan pengalaman, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi, serta kemajuan teknologi dan tidak mungkin terjadi tanpa komunikasi antara pimpinan dan bawahan baik dalam lingkungan organisasi maupun luar organisasi, serta kemajuan teknologi. Adapun bentuk penyampaian komunikasi pimpinan dan bawahan dapat berlangsung secara vertikal yaitu arus komunikasi yang berlangsung dari suatu tingkat yang lebih rendah atau sebaliknya dari suatu tingkat yang lebih tinggi. memperoleh informasi yang tepat bagi orang yang tepat pada saat yang tepat.

Kecendrungan perusahaan yang lebih berorientasi kepada publik eksternal mengakibatkan kegagalan menyajikan informasi kepada publik internal tentang kebijaksanaan dan perkembangan perusahaan yang mempengaruhi kepentingan seringkali menimbulkan kesalah pahaman, desas-desus palsu dan kecaman, sehingga menciptakan kelambanan karyawan, penurunan hasil, penurunan semangat kerja, ketidak efisienan, serta masalah lain yang menimbulkan dampak merugikan pada penjualan, keuntungan dan citra publik.

Humas adalah solusi yang tepat untuk dapat menyatukan dan menggabungkan semua elemen yang berada dalam satu organisasi dan luar organisasi baik pimpinan organisasi, karena sesuai dengan fungsinya yaitu melakukan komunikasi dan koordinasi untuk mendapatkan suatu tujuan dan kesepakatan.

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau sebaliknya dari bawahan ke pimpinan . yang merupakan pengertian dari pimpinan dan karyawan yang saling berhubungan dan berinteraksi, yang dilakukan setiap instansi atau organisasi. Komunikasi vertikal disini merupakan proses peningkatan kinerja karyawan. Merosotnya etos kerja karyawan atau pimpinan bisa disebabkan masih kurang efektif dalam melakukan komunikasi vertikal yang dijalankan di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Seorang pemimpin dalam memimpin organisasi harus dapat mengayomi kepada para karyawan dalam suatu kesatuan kerjanya. Jika pimpinan hanya berkemauan saja tanpa bisa memeberikan dorongan yang baik kepada bawahan, maka akan dapat merubah sikap, prilaku, dan kinerja para karyawannya. Dengan

dilakukannya komunikasi vertikal maka akan terjadi komunikasi timbal balik antara pimpinan dengan bawahan maupun sebaliknya yang dapat menumbuhkan rasa kesatuan serta dapat meningkatkan saling pengertian dan menunjukkan semangat di lingkungan kerjanya.

Komunikasi dapat berjalan dengan efektif jika pemakaian dan penerapan pola atau aliran komunikasinya dapat dijalankan dengan benar pula, dengan demikian para karyawan dapat melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Suasana kerja yang demikian diharapkan akan mendapatkan hasil yang memuaskan .

Pelaksanaan program hubungan karyawan dalam suatu organisasi secara tepat merupakan saran teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang mampu mengelola sumber daya manusia demi tercapainya tujuan organisasi sehingga akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Pencapaian kerja karyawan itu bukan hanya dinilai dari hasil kerja pihak kerjanya, tetapi juga dinilai dari hasil komunikasi, kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Komunikasi membantu dalam perkembangan motivasi, karena menyangkut interaksi antara pimpinan dan bawahan dalam proses pelaksanaan kerjanya. Karena pekerjaan bisa terlaksanakan dengan ideal apabila dibantu dengan pelaksanaan komunikasi yang efektif.

Faktor pendukung agar karyawannya tetap semangat dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, maka dibutuhkan komunikasi vertikal yang baik dan tepat diantara karyawan dengan pimpinan maupun sebaliknya. Hal ini sangat penting sebab komunikasi vertikal yang keliru dapat menimbulkan beberapa akibat antara

lain keresahan, kekeliruan dalam melaksanakan tugas, dan kurangnya tanggung jawab. Hal ini tentunya mengganggu kelancaran dalam bekerja dan akan merugikan organisasi.

Penelitian ini hanya memfokuskan pada komunikasi vertikal dalam sebuah instansi pemerintahan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dalam meningkatkan kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan perilaku mereka terhadap organisasi seperti disiplin, peningkatan prestasi, bertanggung jawab, rasa mencintai, rasa memiliki perusahaan, dan lain sebagainya.

Dalam hal ini pimpinan dengan bawahan harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi disini meliputi pekerjaan, motivasi, pemeliharaan, inovasi dan integritas. Komunikasi mendukung struktur organisasi dan adaptasi dengan lingkungan. Bila organisasi merupakan suatu proses informasi besar, maka maksud proses komunikasi adalah untuk

Pemanfaatan komunikasi vertikal di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura secara garis besar dimaksudkan agar segala tugas yang dilaksanakan dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang diinginkan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pencapaian suatu organisasi tidak terlepas dari suatu kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas, kuantitas, dan ketetapan waktu yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, hal ini berarti kinerja karyawan akan lebih meningkatkan serta tujuan organisasi dapat tercapai.

Penelitian ini berkonsentrasi pada karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura. Hal ini dikarenakan penilaian khusus yang peneliti berikan kepada mereka. Karyawan adalah pelaku yang mengerjakan segala tugas organisasi dalam mencapai tujuan. Tidak tertutup kemungkinan, para karyawan juga sering melakukan kesalahan, misalnya datang terlambat, pulang sebelum waktunya, bermalasan, dan lain sebagainya. Selain itu, organisasi juga memberikan tanggung jawab kepada kepala sub bagian untuk mengkoordinir bawahannya sesuai dengan bidangnya sehingga mereka bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Perhatian, pengarahan, dan pengaturan itu dilakukan dengan cara mengajak mereka bicara atau melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi setiap hari sebelum mereka berangkat kerja.

Berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Penggunaan jam kerja yang tidak dilakukan secara disiplin oleh karyawan , sehingga banyak waktu yang tidak tepat penggunaannya. Contoh, melebihi jam waktu istirahat yang telah ditentukan, ijin keluar kantor untuk membeli keperluan pribadi pada saat jam kantor.
2. Kurangnya kepuasan hasil kerja terlihat dari jenis pekerjaan yang menimbulkan ketidakpuasan.

Kurangnya kinerja karyawan tersebut diduga disebabkan karena faktor-faktor sebagai berikut :

1. Masalah tersebut di duga karna ketidak disiplin karyawan yang di sebabkan kurangnya pengawasan dari pimpinan
2. Pimpinan kurang tegas dalam memberikan teguran terhadap karyawan sehingga karyawan tersebut kurang bertanggung jawab atas tugas yang dilaksanakannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu mengenai pentingnya komunikasi vertikal dengan kinerja karyawan yang bertujuan untuk kepentingan organisasi dengan kepentingan karyawan. Oleh karena itu peneliti mengangkat permasalahan kedalam judul skripsi “ **FUNGSI KOMUNIKASI VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI JAWA BARAT** “.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yaitu mengenai Fungsi Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura , peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat .
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat .

3. Usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakan penelitian ini yaitu sebagai syarat bagi peneliti untuk menempuh bagi jenjang satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung jurusan Ilmu Komunikasi bidang kajian *Public Relations* (Humas), selain itu memiliki tujuan yang lainnya yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan Fungsi Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat.

1.3.1 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang di terapkan oleh suatu organisasi di dalam instansi

pemerintahan dari atasan kepada bawahan untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik.

1.3.1.1 Kegunaan Teoritis

- a. Dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu komunikasi, khususnya kajian hubungan masyarakat.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai kegiatan komunikasi terutama mengenai komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat menjadi bahan informasi bagi pihak yang berkaitan dengan masalah ini

1.3.1.2 Kegunaan Praktis

- a. Mendapatkan pengetahuan yang sangat berguna sebagai salah satu perbandingan antara materi yang didapatkan diperkuliahan dengan penerapan dilapangannya .
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu penambahan wawasan, pengalaman dan dapat menjadikan bahan masukan kepada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat.

1.4 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 dilakukan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat ini menggunakan teori motivasi. Teori motivasi adalah suatu proses untuk menggiatkan motif-motif menjadi perbuatan atau tingkah laku untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan atau keadaan dan kesiapan dalam diri individu yang mendorong tingkah lakunya untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuan.

Teori motivasi menurut **Herzberg** dalam buku **Komunikasi Organisasi** yang dikutip oleh **Deddy Mulyana** menyatakan ada dua faktor yang memuaskan kebutuhan manusia dalam mempengaruhi motivasi di organisasi, sebagai berikut : **“(1) Kebutuhan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan (2) Kebutuhan yang berkaitan dengan ketidakpuasan kerja”**. (2013:122)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di sebut *motivator* (motivasi) . Ini meliputi prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kemajuan atau promosi, pekerjaan itu sendiri, dan potensi bagi pertumbuhan pribadi karyawan . Semua ini berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri . Bila faktor-faktor ini di tanggapi secara positif maka karyawan cenderung merasa puas dan termotivasi. Namun bila

faktor-faktor tersebut tidak ada di tempat kerja, karyawan akan kekurangan motivasi namun tidak berarti tidak puas dengan pekerjaan mereka

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)

Proses penyampaian informasi melalui saluran komunikasi formal dalam konteks komunikasi vertikal dalam kondisi kerja, yang dapat dilakukan pimpinan kepada bawahan ataupun dari bawahan kepada pimpinan.

Menurut **Yualianita** dalam bukunya *Dasar-Dasar Public Relations*, Komunikasi internal secara formal melalui komunikasi sebagai berikut :

1. **Komunikasi dari atas ke bawah (*Downward communications*)**
2. **Komunikasi dari bawah ke atas (*Upward communications*)**
(2007:93)

Dari penjabaran alur-alur komunikasi diatas, dapat dijelaskan bahwa komunikasi antara pimpinan dan bawahan maupun sebaliknya perlu sekali dalam suatu organisasi, karena jika hanya satu saja dari pimpinan ke bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan sebagaimana yang diinginkan dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan.

Setiap perusahaan, besar atau kecil, harus dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja karyawan. Sarana penilaian kinerja yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang penguasaan lebih lanjut, keperluan pelatihan, dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Definisi **kinerja karyawan** menurut **Dharma** dalam bukunya **Manajemen Supervesi** yaitu : **“Hasil pekerjaan yang dicapai pegawai dalam periode waktu tertentu”**.(2005:9)

Untuk dapat menilai kinerja karyawan secara objektif dan akurat, kita harus dapat mengukur tingkat kinerja mereka. Dalam cara mengukur kinerja kegiatan banyak cara pengukuran yang dapat digunakan seperti penghematan, kesalahan, dan sebagainya. Menurut **Dharma** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Supervesi** cara pengukuran kinerja karyawan sebagai berikut :

- 1. Kualitas yaitu seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.**
- 2. Kuantitas yaitu seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.**
- 3. Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.**(2004:355)

Pengukuran kinerja karyawan berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya karyawan melalui serangkaian prioritas tertentu.

GAMBAR 1.1
BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN

