# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Penelitian

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Dua orang dikatakan melakukan interaksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi dilakukan manusia baik secara perorangan, kelompok, atau organisasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu saja halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil. Komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi. Kerjasama dalam komunikasi sangat penting artinya bagi manusia, tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak terjadi saling tukar menukar pengetahuan dan pengalaman, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi, serta kemajuan teknologi, dan tidak mungkin terjadi tanpa komunikasi antara pimpinan dengan bawahan baik dalam lingkungan organisasi maupun diluar organisasi.

sebuah organisasi pasti mengedepankan sebuah komunikasi agar tercipta hasil yang selaras. Biasanya proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari suatu atasan ke bawahannya yang semata-mata semua berorientasi berdasarkan organisasi.

Tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi sangat memberikan banyak manfaat secara langsung yaitu memudahkan para anggota bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan dari atasan dan untuk mengurangi kesalahpahaman yang biasa terjadi dan memang sudah melekat pada suatu organisasi. Apabila semua bawahan dan atasan dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang beresiko mungkin akan berkurang presentase nya , karena tiap manusia mempunyai cara penyampaian komunikasi yang berbeda-beda secara verbal dan mau tidak mau kita harus membuat si penerima informasi itu mengerti informasi apa yang kita sampaikan. Dengan demikian semua pelaku organisasi harus berbicara , bertindak satu sama lain guna untuk membangun satu lingkungan kondusif dan mengetahui situasi-situasi apa yang akan terjadi di luar suatu dugaan karena kesalahan komunikasi sekecil apa pun pasti akan berakibat fatal.

Komunikasi didalam suatu organisasi khususnya antara pimpinan dan bawahan merupakan komunikasi vertikal, diantara atasan dan bahawan merupakan istilah lain dari pimpinan dan bawahan yang saling berhubungan dan berinteraksi yang dilakukan oleh setiap instansi atau organisasi. Adanya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik serta mampu meningkatkan motivasi kepada bawahannya.

Motivasi memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia sehingga mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Tanpa adanya komunikasi dalam diri seseorang, maka dapat dipastikan bahwa orang itu tidak akan pernah bergerak sedikitpun dari tempatnya berada. Begitupun dalam kehidupan berorganisasi, motivasi organisasi sangat mutlak adanya. Sehebat apapun rencana yang telah dibuat oleh pimpinan apabila dalam proses aplikasinya dilakukan oleh bawahan yang kurang atau bahkan tidak memiliki motivasi yang kuat maka akan menyebabkan tidak terealisasikannya rencana tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas SDA Pemprov Jabar terdapat beberapa masalah yaitu

1. Kurangnya rasa nyaman pegawai yang disebabkan oleh kondisi kerja yang kurang kondusif serta fasilitas yang kurang memadai.
2. Kurang profesional nya pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Kurang menarik nya suasana kerja sehingga menurunkan daya imajinatif,inovatif serta kreattifitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Faktor tersebut membuat penulis ingin meneliti lebih jauh mengenai fungsi komunikasi vertikal dan bagaimana kontribusinya dalam mempengaruhi motivasi kerja pegawai Dinas PSDA Pemprov Jabar. Oleh karena itu peneliti mengangkat permasalahan tersebut kedalam judul skripsi “**Fungsi Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan Motivasi Pegawai Di Dinas PSDA Pemprov Jabar”.**

## Identifikasi dan Peryanyaan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dibuat suatu identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan motivasi pegawai Di Dinas SDA Pemprov Jabar.
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan komunikasi vertikal dalam upaya meningkatkan motivasi pegawai Di Dinas SDA Pemprov Jabar.
3. Usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan komunikasi vertikal terhadap peningkatan motivasi pegawai Di Dinas PSDA Pemprov Jabar.

## Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu sebagai syarat bagi peneliti untuk syarat ujian sidang program strata satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung Jurusan Ilmu Komunikasi bidang kajian *Public Relations* (Humas), selain itu juga memiliki tujuan yang lainnya yaitu:

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan motivasi pegawai Di Dinas PSDA Pemprov Jabar.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi vertikal Di Dinas PSDA Pemprov Jabar.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan motivasi pegawai Di Dinas PSDA Pemprov Jabar.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

#### 1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan keilmuan, terutama bagi penulis dalam mengarahkan akan pemahaman hubungan antara motivasi pimpinan dengan sikap pegawai. Selain itu sebagai bahan pembanding maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang tertarik mengadakan penelitian di bidang yang sama dan dapat memperkaya khazanah kajian ilmiah di bidang komunikasi persuasi khususnya yang berkaitan dengan pelatihan dalam hubungannya dengan motivasi atau kinerja.

#### 1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Pada umumnya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran dan bahan masukan bagi mahasiswa yang akan terjun ke dunia kerja yang sebenarnya, melatih diri untuk mempunyai sikap mental positif dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam masing-masing individu agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas, diharapkan pula penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan khususnya pihak manajemen Dinas PSDA Pemprov Jabar.

## 1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori hubungan mannusia yang diperkenalkan pada tahun 1950-an yang diperoleh oleh **Elthon Mayo.** Teori hubungan manusia adalah manusia sebagai anggota organisasi merupakan inti organisasi sosial, manusia terlihat dalam tingkah laku organisasi misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakukannya dan bagaimana melakukannya.

Teori hubungan manusia ini memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Pendekatan motivasi yang menghasilkan komitmen pekerja sangat dibutuhkan.
2. Manajemen tidak dapat dianggap sebagai proses yang kaku.
3. Manajemen harus sistematis.
4. Pendekatan yang digunakan dalam manajemen harus hati-hati.
5. Organisasi sebagai suatu keseluruhan.
6. Kepemimpinan diterapkan sesuai dengan situasi bawahannya.
7. Unsur manusia merupakan kunci utama yang menentukan sukses atau gagalnya organisasi mencapai tujuannya.
8. Manajer masa kini harus dididik dan dilatih untuk memahami dan menerapkan konsep konsep manajemen.
9. Komitmen dapat ditingkatkan melalui partisipasi dan keterlibatan pekerja.
10. Pengawasan harus dibangun dalam pengertian positif, bukan mencari kesalahan tetapi mencegah terjadinya kesalahan.

Teori Motivasi Human Relation yang dikemukakan Elton Mayo  lebih mengutamakan pada hubungan seseorang dengan lingkungannya. Menurut teori ini seseorang akan berprestasi baik, jika ia diterima dan diakui dalam pekerjaannya dan lingkungannya. Teori ini juga menekankan peranan aktif pimpinan organisasi dalam memelihara hubungan dan kontak – kontak pribadi dengan bawahannya yang dapat membangkitkan gairah kerja.

Menurut **Arni Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** menyatakan :

**Komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang dlakukan dari Atas kebawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawah ketas (*upward communication*) yaitu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dan komunikasi antara bawahan dengan pimpinan. (2009 : 104)**

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

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 atau perusahaan.

Perusahaan, besar atau kecil, harus dapat menyediakan suatu sasaran untuk menilai kinerja karyawan. Sarana penilaian kinerja yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang penguasaan lebih lanjut, promosi, keperluan pelatihan (*training*), dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaanya.

**Ruslan** dalam buku **Manajemen Public Relations & Media Komunikasi,** menyatakan bahwa : **Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilaksanakan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya. (2003:256)**

**Ruslan** mengemukakan isi komunikasi vertikal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur yaitu :

1. **Komunikasi ke atas (upward communication) yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalnya berbentuk pelaksanaan perintah berbentuk tulisan dan lisan atau laporan hasil dari pekerjaan, serta sumbangan saran pihak pekerja kepada pimpinan perusahaan.**
2. **Komunikasi ke bawah (downward communication), yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawannya. Misalnya berupa perintah pimpinan, instruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang digunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan instruksi) dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain lain). (2003:257)**

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan perlu adanya hubungan anatara atasan dan bawahan, yang mendukung pihak manajemen dalam mengembangkan komunikasi internal. Dengan begitu maka motivasi kerja karyawan dapat terbentuk. Komunikasi internal sangat berpengaruh terhadap upaya pemberian motivasi karena dalam proses penyampaian pesan, informasi dan publikasi kepada karyawan dibutuhkan komunikasi yang baik. **Herzberg** yang dikutip **Wirasasmita** dalam buku **Komunikasi Bisnis dan Profesional** adalah sebagai berikut :

**Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk menciptakan kepuasan. (2003:95)**

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dalam upaya memotivasikan karyawan tidak hanya bersifat materil, tetapi juga non materil. Usaha untuk menumbuhkan motivasi kerja karyawan, diarahkan pada suatu pencapaian tujuan organisasi yang dilakukan dengan jalan memenuhi kebutuhan didalam perusahaan atau lembaga tersebut karena manusia selalu mempunyai kebutuhan dan pemenuhan terhadap kebutuhan ini mendasari tindakan perilaku individu dalam perusahaan.

**Herzberg** yang dikutip **Wirasasmita** dalam buku **Komunikasi Bisnis dan Profesional** menyebutkan jenis kebutuhan yang sifatnya non materil adalah sebagai berikut :

**Kondisi kerja adalah salah satu untuk menciptakan motivasi kerja pegawai yaitu apabila pimpinan memberikan kondisi kerja yang baik, dalam hal ini pimpinan memberikan fasilitas dan sarana kerja yang baik, maka motivasi pegawai-pegawai dalam bekerjapun akan meningkat.**

**Penghargaan adalah bentuk perhatian lebih yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan yang telah berprestasi dalam kerja, mengabdi kepada perusahaan, melaksanakan pekerjaan dengan profesionalisme dan disiplin dalam bekerja.**

**Pekerjaan menarik adalah pekerjaan yang menggunakan imajinasi, inovasi yaitu terobosan – terobosan baru dan penuh kreatifitas (2003:51)**

Motivasi merupakan faktor penting bagi Kinerja Pegawai Dinas PSDA Pemprov Jabar, yang tergantung oleh banyak faktor – faktor seperti faktor psikologis, faktor lingkungan, seorang pimpinan perlu me ngusahakan agar organisasi berfungsi secara efesien dengan mengupayakan para bawahannya bekerja secara efisien dan menghasilkan hasil hasil yang menguntungkan organisasi. Dengan menstimulus suatu reaksi para karyawan melalui tindakan – tindakan yang bersifat efektif baik itu motivasi secara positif maupun negatif.

Berdasarkan penjabaran diatas maka suatu perusahaan / instansi diperlukan hubungan antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan ataupun pegawai dengan pegawai yang mendukung pihak manajemen dalam meningkatkan efektifitas dari motivasi kerja karyawanya.

**Gambar 1.1**

**BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**FUNGSI KOMUNIKASI VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI PEGAWAI DI DINAS PSDA PEMPROV JABAR**

**TEORI HUBUNGAN MANUSIA**

**(Elthon Mayo)**

#

#

**VARIABEL Y**

**Motivasi Pegawai**

1. Kondisi kerja
2. Penghargaan
3. Pekerjaan menarik

**VARIABEL X**

**Komunikasi Vertikal**

1. Komunikasi dari atas kebawah
2. Komunikasi dari bawah ke atas

#

#

1. **Kondisi Kerja**
2. Adanya fasilitas yang memadai dan mendukung pekerjaan
3. Adanya rasa aman dalam melaksanakan kerja
4. **Penghargaan**
5. Profesionalisme
6. Prestasi kerja
7. **Pekerjaan Menarik**
8. Adanya daya imajinatif dalam bekerja
9. Adanya daya inovatif dalam bekerja
10. Adanya daya kreatifitas dalam bekerja

**Sumber : Herzberg, 1971 : 57**

1. **Komunikasi kebawah**
2. Instruksi kerja
3. *Briefing* (pengarahan)
4. Pemberian informasi tentang kebijakan perusahaan
5. Melakukan penilaian
6. Penanaman ideologi
7. Pemberian penghargaan
8. Memberikan teguran
9. **Komunikasi keatas**
10. Laporan kerja
11. Saran-saran
12. Opini
13. Usulan anggaran biaya

**Sumber : Arni Muhammad, 2002 : 245**