**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG MASALAH**

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, dalam masyarakat atau di mana saja berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat terhambat.

Kerjasama dalam komunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak terjadi saling tukar pengetahuan dan pengalaman, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi.

Manusia dalam aktivitasnya sehari hari tidak akan pernah bisa terlepas dari kehidupan orgnisasi. Mulai dari lingkungan yang paling kecil yaitu keluarga, sampai pada tempat dimana orang tersebut bekerja. Ketika berada dalam sebuah organisasi, peranan komunikasi yang akan terjadi dalam sebuah organisasi tersebut menjadi sangat penting. Sebuah Organisasi akan runtuh jika kordinasi kerja tidak lagi memungkinkan dan kerja sama pun tidak mungkin terjadi sebab orang-orang tidak mengkomunikasikan kebutuhan-kebutuhan, perasaan-perasaan, gagasan-gagasan, ide dan berbagai pendapat dalam komunikasi internal sebuah organisasi

Organisasi merupakan sebuah sistem sosial yang mempunyai batasan antara organisasi itu sendiri dengan lingkungannya, mempunyai tujuan tersendiri, dan mengontrol pelaksanaan kerjanya sendiri. Di dalam sebuah organisasi formal seperti perusahaan, karyawan yang bekerja sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Karyawan akan bekerja dengan baik jika berada di lingkungan yang nyaman.

Iklim organisasi lebih penting di bandingkan dengan keterampilan dan teknik komunikasi untuk menciptakan organisasi agar lebih efektif. iklim dianggap lebih penting karena mempengaruhi cara menyesuaikan diri di organisasi, cara mengerjakan pekerjaan, apa saja yang ingin dicapai dan lainnya. Dengan mengetahui tetang iklkim komunikasi di dalam organisasi kita bisa memahami lebih baik kapan saja yang mendorong anggota organisasi untuk bersikap dengan cara tertentu.

Kinerja karyawan harus benar-benar dilakukan sesuai dengan rencana, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Efektifitas kerja disini yaitu serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan yang diberikan oleh atasannya untuk bagaimana melaksanakan pekerjaan itu secara efektif, sehingga penyelesaian pekerjaan benar-benar tepat waktu dengan hasil kerja yang baik dilihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaannya.

Lebih spesifik peneliti berminat melakukan penelitian komunikasi organisasi serta lebih khusus dapat mengetahui proses iklim komunikasi organisasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yang terdapat di lingkungan PT. Sanjaya Teknik, dilandasi oleh identifikasi masalah tentang iklim komunikasi organisasi pada PT. Sanjaya Teknik yaitu di dalamnya terdapat birokrasi (sistem kontrol dalam organisasi) yang cukup kompleks tetapi terstruktur dalam unit pembagian tugasnya yang terdiri dari sub bagian Fabrication, casting, machining, repairing, maintenance sehingga dapat terlihat jelas aktifitas kerja yang kebanyakan pada banyak lingkungan kerja mengalami kendala-kendala sehingga kadang kurang kordinasi dalam pengorganisasian tugas, pesan atau informasi yang tengah menjadi kebutuhan semua lini pegawai dan kadang kala tidak berjalan efektif dan efisien, keadaan tersebut bisa menjadi terbiasa dan berlangsung lama sehingga bisa mempengaruhi kinerja pegawai. Seperti contoh apabila ada komunikasi yang tidak efektif antara bawahan dengan atasan maka akan tercipta iklim yang tidak kondusif dan tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penjajagan pada PT. Sanjaya Teknik Bandung, peneliti menemukan permasalahan, yaitu:

1. Adanya karyawan baru yang masih belum bisa teliti dalam mengerjakan pekerjaan di perusahaan tersebut. Contoh: apabila diberi tugas sering melakukan kesalahan dan menyebabkan mengulang kembali pengerjaan dari awal karena pekerjaannya kurang baik dan bagus.
2. Kurang kreatifnya karyawan dalam mengerjakan pekerjaan. Contoh : pimpinan tidak mendengarkan ide dan gagasan karyawan karena pimpinan hanya menganggap karyawannya sebagai karyawan biasa

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh:

1. Kurang perhatiannya pimpinan terhadap kesejahteraan karyawan. Contoh: Gaji/upah sedikit membuat gairah motivasikerja , kedisiplin dan ketidaktepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Keterlibatan karyawan kurang dalam melakukan keputusan bersama. Contoh: Pimpinan tidak mau melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan perusahaan sehingga karyawan tidak bisa berinovasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan judul “**FUNGSI IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN” (Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Fungsi Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan)**.

* 1. **IDENTIFIKASI MASALAH**

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

* + - 1. Bagaimana fungsi iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sanjaya Teknik?
      2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi karyawan PT. Sanjaya Teknik dalam iklim komunikasi organisasi?
      3. Usaha apa saja yang dilakukan PT. Sanjaya Teknik dalam mengatasi hambatan?
  1. **TUJUAN PENELITIAN**

Adapaun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sanjaya Teknik Bandung, maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi PT. Sanjaya Teknik
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi karyawan di PT Sanjaya Teknik
3. Untuk mengetahui usaha apa saja yang dilakukan PT. Sanjaya Teknik dalam mengatasi hambatan
   1. **KEGUNAAN PENELITIAN**

Hasil penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi iklim komunikasi organisasi yang diterapkan oleh suatu organisasi di dalam perusahaan dari atasan terhadap bawahan begitupun sebaliknya untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik, sebagai berikut:

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. 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 iklim komunikasi organisasi di dalam suatu organisasi/perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat menjadi bahan informasi bagi pihak yang berkaitan dengan masalah ini.
2. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan serta mencari cara-cara memecahkan masalah tersebut.

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dalam kegiatan komunikasi terutama mengenai iklim komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan dan atasan dalam meningkatkan kinerja karyawan .
2. Hasil penelitian ini menjadikan sumber pengetahuan bagi seluruh karyawan dan atasan PT. Sanjaya Teknik Bandung dan mengetahui fungsi iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Sanjaya Teknik.

**1.5 KERANGKA PEMIKIRAN**

Sebagai landasan untuk dapat memecahkan masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti. Di sini peneliti memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak akan diragukan lagi kebenarannya, yang akan berkaitan dengan penelitian yang sedang dikemukakan.

Dalam penelitian yang dilakukan di PT. Sanjaya Teknik peneliti menggunakan Teori Motivasi yang dikemukakan oleh **Herzberg** dan kelompoknya. Frederick Herzberg mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor *higiene* dan motivator. Herzberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu :

**a) *Higiene Factors***

**Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan kesehatan ini merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi.**

**b) *Motivation Factors***

**Adalah faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Factor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang berkaitan langsung denagn pekerjaan. (Hasibuan, 1990 : 177)**

Dapat disimpulkan bahwa teori ini sering disebut dengan M–H atau teori dua faktor, bagaimana manajer dapat mengendalikan faktor-faktor yang dapat menghasilkan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja. Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan dua kelompok faktor yang mempengaruhi seseorang dalam organisasi, yaitu ”motivasi”. Disebut bahwa motivasi yang sesungguhnya sebagai faktor sumber kepuasan kerja adalah prestasi, promosi, penghargaan dan tanggung jawab.

Kelompok faktor kedua adalah ”iklim baik” dibuktikan bukan sebagai sumber kepuasan kerja justru sebagai sumber ketidakpuasan kerja. Faktor ini adalah kondisi kerja, hubungan antar pribadi, teknik pengawasan dan gaji. Perbaikan faktor ini akan mengurangi ketidakpuasan kerja, tetapi tidak akan menimbulkan dorongan kerja. Faktor ”iklim baik” tidak akan menimbulkan motivasi, tetapi tidak adanya faktor ini akan menjadikan tidak berfungsinya faktor ”motivasi”.

Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produk organisasi.

Komunikasi adalah aspek dasar yang selalu dilakukan manusia dalam kegiatannya, dengan berkomunikasi manusia dapat berinteraksi memberikan pesan-pesan, serta informasi yang didapat akan menimbulkan efek dan *feedback*.

Komunikasi dalam perusahaan pasti terjadi setiap harinya, kurangnya komunikasi akan menimbulkan kurang efektif dan optimalnya pekerjaan. Dengan kata lain, bahwa setiap individu dalam organisasi perlu hubungan dan berkomunikasi secara harmonis, agar perusahaan tersebut semakin kokoh dan kualitas kerja karyawan akan meningkat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui kerjasama yang erat dan iklim kerja yang harmonis

Penerapan penelitian ini, pada teori Iklim Komunikasi Organisasi, berupa gambaran iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Sanjaya Teknik. Iklim muncul dari interaksi di antara mereka yang berpartisipasi atau memiliki afiliansi dengan organisasi. Iklim adalah produk strukturasi. Iklim adalah media sekaligus hasil interaksi. Iklim komunikasi yang baik akan mendorong para anggota organisasi untuk saling berkomunikasi dengan anggota lain jadi iklim komunikasi organisasi memainkan peranan yang sentral dalam mendorong anggota organisasi untuk mencurahkan usaha kepada pekerjaan mereka dalam organisasi. Selain itu dapat diketahui juga bahwa kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Komunikasi berperan kuat dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, yaitu melalui iklim komunikasi organisasi yang positif dan kondusif yang berlangsung secara baik dan lancer dalam menjalankan rencara kerja untuk menciptakan kerja yang memuaskan.

Dalam kaitannya dengan kegiatan suatu perusahaan, komunikasi yang terjadi dalam organisasi/perusahaan dapat digolongkan menjadi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi ke samping. Semuanya dapat diacu sebagai komunikasi formal yang bertujuan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan.

Definisi komunikasi organisasi menurut **Devito** dalam bukunya **Komunikasi Antar Manusia** adalah **Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi-di dalam kelompok formal maupun informal.**

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi terhadap berbagai orang yang ada di suatu organisasi. Dalam proses penyampaian pesan tersebut terdapat beberapa arus komunikasi dalam organisasi.

Pada suatu perusahaan, terbangunnya suatu iklim organisasi sangatlah mempengaruhi apa yang ada di dalamnya, termasuk anggota dalam organisasi tersebut. Iklim sendiri juga mempengaruhi kualitas dan motivasi karyawan dalam melaksanakan segala pekerjaan dan tuntutan pekerjaannya demi mempertahankan perusahaan serta kualitasnya. Iklim yang baik juga dapat menjaga dan membantu mempertahankan perusahaan agar tetap maju dan terus berkembang.

Definisi Iklim Organisasi menurut **R. Wayne Pace&Don F. Faules** yang dikutip oleh **Redding** dalam buku **Komunikasi Organisasi** menjelaskan bahwa:

**”Iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko, mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka, menyertakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan dengan perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi secara aktif; memberi penyuluhan kepada anggota organisasi. Sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan. (1972:154)**

Dapat disimpulkan bahwa iklim komunikasi organisasi menurut Redding adalah kegiatan yang dilakukan dalam organisasi yang bertujuan untuk kepada anggota bahwa mereka merupakan bagian yang penting dari sebuah organisasi yang berperan penting dalam organisasi sehingga mendorong mereka untuk dapat lebih produktif. Penentuan dan peneguhan eksistensi komunikasi organisasi tergantung pada interaksi para anggota organisasi, sehingga iklim komunikasi dapat berubah sesuai dengan cara-cara pengaruh

Bentuk-bentuk komunikasi organisasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas serta ke samping menurut **Peterson&Pace** yang dikutip dalam buku **Komunikasi Organisasi** **R. Wayne Pace&Don F. Faules** adalah sebagai berikut:

1. **Kepercayaan**
2. **Pembuatan keputusan bersama**
3. **Kejujuran**
4. **Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah**
5. **Mendengarkan dalam komunikasi ke atas**
6. **Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi (1976:157)**

Berdasarkan beberapa poin di atas, hal tersebut merupakan bagian dari komunikasi organisasi yang mana dalam pelaksanaannya diperlukan bentuk-bentuk komunikasi yang dapat memperlancar terhadap pelaksanaan kerja karyawan, sehingga dengan melakukan beberapa bentuk komunikasi organisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan pada perusahaan maupun organisasi.

Selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** sebagai berikut: **“Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja pencapaian kerja/hasil kerja, untuk kerja/penampilan kerja” (2009:50).**

Menurut **Mitcheel** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Produktivitas Kerja**, bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

* 1. **Kualitas kerja**
  2. **Ketepatan waktu**
  3. **Inisiatif**
  4. **Kemampuan**
  5. **Komunikasi (2009:51)**

Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka sebagai unsur dan faktor-faktor ini dalam melakukan penilaian dan pengukuran kinerja karyawan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan. Dengan demikian terjadi korelasi positif antara pengawasan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan antar variabel sebagai berikut :

**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**

BAGAIMANA FUNGSI IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. SANJAYA TEKNIK?

TEORI MOTIVASI Herzberg

Variabel X

Iklim Komunikasi Organisasi:

1. Kepercayaan
2. Pembuatan Keputusan Bersama
3. Kejujuran
4. Keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah
5. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas
6. Perhatian terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Sumber: (Pace & Faules 2015 : 159-160)

Variabel Y

Kinerja karyawan:

1. Kualitas Kerja

2. Ketepatan Waktu

3. Inisiatif

4. Kemampuan

5. Komunikasi

Sumber : (Sedarmayanti, 2009:51)

**`**

**[[1]](#footnote-1)**

Indikator:

1. **Kepercayaan**
2. Bertanggung jawab
3. Bekerja sama
4. **Pembuatan Keputusan Bersama**
5. Tingkat keterlibatan karyawan dalam permbuatan keputusan bersama
6. Berdiskusi pemecahan masalah
7. **Kejujuran**
8. Transparansi informasi antara atasan dan karyawan
9. Transparansi informasi antar rekan kerja
10. **Keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah**
11. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kebijakan dan tugas
12. Kejelasan informasi mengenai kebijakan dan tugas yang diberikan atasan
13. **Mendengarkan dalam komunikasi ke atas**
14. Atasan mendengarkan saran karyawan
15. Respon atasan kepada karyawan atas saran yang diberikan
16. **Perhatian terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi**
17. Perhatian terhadap kesejahteraan karyawan
18. Komitmen dalam mencapai tujuan berkinerja tinggi

Indikator:

1. **Kualitas Kerja**
2. Adanya ketelitian
3. Adanya peningkatan hasil kerja
4. **Ketepatan Waktu**
5. Penggunaan waktu yang efisien & efektif
6. Sesuai tidaknya dengan standar waktu
7. **Inisiatif**
8. Adanya kreatifitas dalam penyelesaian
9. Kesanggupan memutuskan suatu tindakan
10. **Kemampuan**
11. Mempunyai rencana & merealisasikan tujuan
12. Kemampuan mengerjakan pekerjaan dengan baik
13. **Komunikasi**
14. Melakukan hubungan kerja
15. Penyampaian informasi dengan jelas

1. **Sumber: Hezberg, Pace & Faules 2015 : 159-160, Sedarmayanti, 2009:51, Hasil Modifikasi Pembimbing dan Penulis 2017** [↑](#footnote-ref-1)