**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan hal penting dalam hidup manusia, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan saling membutuhkan satu sama lain. Manusia tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi, dengan berkomunikasi yang efektif maka kegiatan-kegiatan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan rumah maupun lingkungan pekerjaan akan berjalan dengan baik.

Dilihat dari pengertian nya, komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Oleh karena itu, komunikasi bukan hanya aktifitas dasar manusia tetapi suatu alat atau suatu proses untuk menyampaikan informasi atau pesan sehingga tercapai maksud dan tujuan dari setiap manusia.

Dengan seiring zaman, perkembangan komunikasi sangat cepat sehingga banyak dijumpai bidang komunikasi. Salah satunya adalah komunikasi organisasi , yang tujuan utama komunikasi dalam lingkup organisasi adalah memajukan dan mengembangkan organisasi yang ditafsirkan sebagai upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan manajemen. Tujuan-tujuan tersebut disampaikan dalam bentuk informasi, maka dari itu informasi yang dikomunikasikan memegang peranan penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang berdampak pada kemajuan dan perkembangan suatu organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi atau perusahaan memerlukan seorang humas untuk mengolah dan menyampaikan berbagai informasi ke pihak internaldan eksternalserta sebagai jembatan penghubung suatu organisasi atau perusahaan dengan masyarakat.

Humas atau PR ( *Public Relations* ) merupakan suatu lembaga yang bertugas untuk membuat kesan-kesan baik (*image*) dan citra positif dengan cara menjalin dan menjaga hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal. Yang dimaksud dengan PR atau Humas yaitu suatu lembaga yang bertugas melakukan hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal perusahaan untuk menjaga dan membuat citra positif perusahaan, karena hidup suatu perusahaan sukses atau gagal tergantung pada Humas. Selain itu, Humas juga memiliki tugas untuk mengontrol apakah budaya organisasi yang dimiliki perusahaan sudah berjalan atau belum.

Budaya organisasi mengacu pada hubungan yang unik dari norma-norma, nilai-nilai, kepercayaan dan cara berperilaku yang menjadi ciri bagaimana kelompok dan individu dalam menyelesaikan sesuatu. Budaya organisasi mengandung nilai-nilai yang harus dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan bersama oleh semua individu/kelompok yang terlibat didalamnya. Budaya organisasi memiliki fungsi sebagai pembeda denngan perusahaan lain dilihat dari logo dan visi-misi, budaya sebagai identitas diri anggota organisasi dilihat dari budaya kerja dan seragam yang digunakan, budaya dapat menumbuhkan komitmen seperti kedisiplinan dan tanggung jawab kepada kepentingan bersama, budaya sebagai perekat sosial dengan kerjasama dan kegiatan organisasi yang dilakukan oleh perusahaan, serta budaya sebagai pembentuk sikap karyawan menjadi karyawan yang memiliki solidaritas tinggi dan loyalitas terhadap perusahaan. Budaya organisasi tersebut dapat memicu atau meningkatkan semangat dan motivasi kerja karyawan. Semakin kuat budaya organisasi, semakin besar keinginan dan para pegawai termotivasi untuk maju bersama dengan organisasi.

Motivasi kerja yang kurang dari karyawan tidak akan mendukung sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan. Sikap seperti ini tidak akan menimbulkan suasana kerja yang baik, namun dapat meghambat tercapainya tujuan yang hendak dicapai perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya erat kaitannya dengan keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasya. Keberhasilan tersebut dipengaruhi juga oleh budaya organisasi yang dimiliki oleh perusahaan, budaya organisasi dapat memberikan motivasi untuk kerja lebih baik dengan memotivasi karyawan mendapatkan prestasi tertingginya di perusahaan, dengan umpan balik hasil kerja, peningkatan status, memiliki ide-ide untuk menang, memiliki hubungan yang erat dan sikap persahabatan dengan pimpinan atau karyawan lainnya.

PT. Telkom Witel Tasikmalaya sebagai objek penelitian adalah perusahaan milik negara yang berjalan dibidang Teknologi dan Komunikasi, Telkom Witel Tasikmalaya ini adalah kantor Telkom di wilayah Tasikmalaya. PT. Telkom adalah perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia yang memiliki budaya organisasi *“The Telkom Way”* sesuai dengan tuntutan dan perubahan bisnis untuk mewujudkan cita-cita agar terus maju, dicintai pelanggan dan dapat menjadi *role* model perusahaan. Yang memiliki tujuan atau Visi “To Be The King of Digital”, serta nilai-nilai yang terkandung didalam budaya *The Telkom Way* yaitu *To Be The Best, To Be The Star* dan *To Be The Winner* yang memotivasi para karyawan untuk menjadi karyawan yang memiliki solidaritas yang tinggi, karyawan yang cerdas dan memiliki komitmen dalam bekerja. *The Telkom Way* juga memiliki slogan yang bermakna bagi seluruh karyawan yaitu *Always The Best*, yang artinya selalu menjadi terbaik dan memberikan yang terbaik kepada perusahaan dan pelanggan.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan peneliti pada karyawan PT. Telkom Witel Tasikmalaya, peneliti berniat mencari tahu kebenaran dan mengukur sudah berjalan dengan baik atau sudah efektif kah peranan budaya organisasi tersebut di PT. Telkom. Hal yang ingin diukur atau dicari kebenarannya yaitu:

1. Tercapainya prestasi kerja yang baik dari karyawan PT. Telkom Witel Tasikmalaya. Contoh: Tercapainya target penjualan perusahaan di PT. Telkom Witel Tasikmalaya,
2. Eratnya hubungan antar karyawan dengan pimpinan dan memiliki sikap solidaritas yang tinggi pada diri karyawan. Contoh: Menjadi team yang solid saling membantu dalam pencapaian target

Hal diatas diduga disebabkan oleh adanya hal-hal sebagai berikut:

1. Slogan dan Budaya kerja *smart* yang memotivasi dan memicu semangat para karyawan dalam bekerja dan mencapai target perusahaan.
2. Nilai-nilai yang terkandung di dalam Budaya organisasi *The Telkom Way*: *Solid* yang memotivasi karyawan sehingga karyawan dapat memiliki sikap solidaritas yang tinggi serta menjadi team yang solid.

Berdasarkan latar belakang pemasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Telkom Witel Tasikmalaya untuk mengangkat permasalahan lebih lanjut dalam pembuatan skripsi dengan judul **“PERANAN BUDAYA ORGANISASI *THE TELKOM WAY* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT. TELKOM WITEL TASIKMALAYA”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana peranan Budaya Organisasi *The Telkom Way* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya?
2. Hambatan-hambatan apa saja dalam menjalankan peranan Budaya Organisasi *The Telkom Way* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya?
   1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui peranan Budaya Organisasi *The Telkom Way* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam menjalankan peranan Budaya Organisasi *The Telkom Way* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kota Tasikmalaya.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti tetapi bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnya dalam bidang Ilmu Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (HUMAS) khususnya. Kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai kajian ilmu komunikasi, mengenai peranan Budaya Organisasi pada PT. Telkom Kota Tasikmalaya
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta melengkapi kepustakaan bagi pengembangan keilmuan khususnya ilmu komunikasi.

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai kajian ilmu komunikasi sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada perusahaan yang bersangkutan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta melengkapi kepustakaan bagi pengembangan keilmuan khususnya ilmu komunikasi.