

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi baik profit maupun sosial dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, sangat bergantung pada sumberdaya manusia, yaitu karyawan yang bekerja di organisasi tersebut. Hal ini disebabkan manusialah yang berperan dalam merencanakan, melaksanakan, mengelola maupun mengendalikan berbagai aktivitas organisasi.

Aktivitas organisasi yang efektif memerlukan kerjasama atau koordinasi di antara semua komponen organisasi. Kerjasama dapat diwujudkan apabila antar anggota organisasi saling berhubungan atau berinteraksi, dengan kata lain dibutuhkan komunikasi. William V. Hanney menyatakan dalam bukunya *Communication and Organizational Behavior*, bahwa organisasi terdiri atas sejumlah orang, ia melibatkan keadaan saling bergantung, kebergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi<sup>1</sup>. Koordinasi dalam bahasa Latin *coordinatio* berarti kombinasi atau interaksi yang harmonis. Interaksi yang harmonis di antara karyawan suatu organisasi secara timbal-balik disebabkan oleh komunikasi.

Komunikasi antara karyawan dalam suatu organisasi (komunikasi internal organisasi) merupakan aktivitas yang selalu hadir. Komunikasi adalah sarana

---

<sup>1</sup> Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 116

yang digunakan para karyawan, baik secara formal maupun informal, untuk berdiskusi, bertukar pikiran, membuat laporan kepada atasan, memberikan arahan kepada bawahan dan sebagainya. Komunikasi merupakan suatu faktor utama dalam organisasi untuk mengerjakan tugas dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hampir tidak ada aspek organisasi yang tidak melibatkan komunikasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Uday Pareek<sup>2</sup> bahwa tujuan komunikasi internal organisasi antara lain memberikan informasi, umpan balik, pengendalian, pengaruh, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, mempermudah penerimaan perubahan, dan sebagai penyaring informasi.

Secara formal, komunikasi internal organisasi dapat berlangsung secara vertikal antara atasan dengan bawahannya atau antara bawahan dengan atasannya, secara horisontal antara orang-orang yang memiliki kedudukan yang sama (karyawan dengan karyawan, pimpinan dengan pimpinan), dan secara diagonal/silang antara orang-orang yang bukan atasannya atau bawahannya, yang secara struktural berbeda bagian dan berbeda fungsional. Komunikasi internal dapat pula berlangsung secara informal di antara para karyawan tanpa melihat kedudukan masing-masing..

Proses penyebaran informasi dalam komunikasi internal tersebut dapat diperoleh para karyawan dari berbagai saluran dan media komunikasi internal, baik lisan maupun tertulis, langsung atau tidak langsung, seperti pembicaraan

---

<sup>2</sup> Soemirat, Soleh; Elvinanto Ardianto; Yenny Ratna Sumirat. *Komunikasi Organisasional*. (Jakarta, Universitas Terbuka, 2000), hal. 2.2

antar pribadi, melalui telepon, memo, surat tugas, papan pengumuman, pertemuan/rapat, buletin perusahaan dan sebagainya.

Berlangsungnya komunikasi internal organisasi dan penyebaran informasinya akan efektif bila ada keterbukaan pimpinan perusahaan terhadap para karyawannya dalam penyebaran informasi, dan saling menghormati atau menghargai antara satu sama lainnya, baik sebagai pimpinan maupun bawahan. Juga adanya kesadaran atau pengakuan dari perusahaan akan nilai-nilai dan pentingnya arti komunikasi timbal balik dengan para karyawannya. Hal ini akan menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara pimpinan perusahaan dengan para karyawannya. Pimpinan akan mudah dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, peraturan dan tatakerja organisasi. Bawahan juga mudah menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada pihak pimpinan perusahaan.

Hubungan yang baik dan komunikasi yang efektif di antara para karyawan, antara atasan dan bawahan secara timbal balik, merupakan sumber utama kepuasan karyawan dalam berkomunikasi serta memperoleh informasi. Kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh setiap anggota organisasi akan mempengaruhi iklim organisasi. Seperti yang dikemukakan De Wine dan Barone<sup>3</sup> bahwa apabila kepuasan komunikasi bertambah, maka iklim organisasi akan bertambah positif secara umum. Akhirnya, memberikan kepuasan kerja dan

---

<sup>3</sup> Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto, Yenny Ratna Suminar, *op cit.*, hal.6.12

peningkatan kinerja organisasi sebagai respon terhadap kepuasan komunikasi karyawan.

Setiap karyawan dalam memberikan respons terhadap proses komunikasi internal organisasinya akan berbeda antara satu dengan lain. Respons atau pendapat sangat terkait dengan persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi dalam organisasi serta tingkat pengaruh dan keterlibatan. Persepsi karyawan dipengaruhi karakteristik personalnya, seperti latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut, dan berita-berita yang berkembang. Pendapat karyawan yang didasarkan atas persepsinya bila diungkapkan secara verbal akan menjadi opini pribadi ataupun sikap setuju, senang, puas atau sebaliknya tidak setuju, tidak senang, tidak puas dan sebagainya.

Opini atau sikap karyawan terhadap kegiatan komunikasi internal organisasi perlu mendapat perhatian pimpinan perusahaan. Pimpinan akan mengetahui sumber-sumber informasi yang dipercaya karyawan, saluran atau media informasi yang paling efektif sebagai penyampaian informasi dan memudahkan pemahaman bagi karyawan. Pimpinan juga dapat memperbaiki kekurangan atau ketidaklancaran informasi yang dikirim maupun yang diterima karyawan. Pada perusahaan/organisasi yang memiliki sejumlah karyawan dan terpisah dalam berbagai divisi, pada umumnya untuk mengetahui opini atau pendapat karyawan atas kegiatan komunikasi di dalam organisasi merupakan

tugas seorang *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas).

Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti (BPG Manggala Wanabakti) yang akan menjadi tempat penelitian penulis, telah lebih dua puluh tahun bergerak di bidang jasa penyewaan ruang pertemuan dan ruang perkantoran. Dalam memberikan layanan prima kepada para pelanggan/penyewa, koordinasi di antara unit-unit kerja yang terkait, seperti bidang pemasaran, keuangan, pemeliharaan gedung dan keamanan, sangat diperlukan. Saling memberikan informasi dan berkomunikasi di antara anggota organisasi secara langsung atau tidak langsung dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Membina hubungan komunikasi yang harmonis di dalam suatu organisasi juga merupakan tugas seorang Humas. Namun, hingga saat ini BPG Manggala Wanabakti tidak memiliki divisi humas atau petugas yang berfungsi sebagai humas perusahaan.

Seorang praktisi Humas dapat menjadi corong informasi dari para karyawan kepada pihak perusahaan, atau sebaliknya mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan (pimpinan) terhadap para karyawannya. Selain juga dapat sebagai saluran komunikasi yang menampung dan menyalurkan informasi dari bidang satu ke bidang lainnya melalui berbagai media internal.

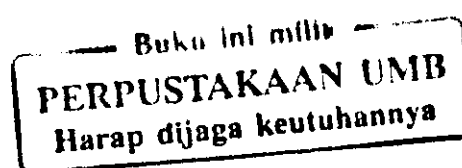
Uraian di atas menjadikan ketertarikan penulis untuk mengetahui bagaimanakah kegiatan komunikasi internal dan penyebaran informasinya di BPG Manggala Wanabakti yang tidak memiliki divisi humas? Apakah telah

berjalan harmonis dan terkoordinasi seperti yang diharapkan? Bagaimanakah pendapat atau opini karyawan mengenai hal tersebut? Untuk itu penulis melakukan penelitian, dengan judul **“Opini Karyawan Terhadap Kegiatan Komunikasi Internal Di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti”**. Penelitian dilakukan untuk mengetahui opini karyawan terhadap kegiatan komunikasi internal selama satu tahun terakhir.

## 1.2. Rumusan Penelitian

Bertitik tolak dari uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan dalam sub-sub masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah opini karyawan terhadap:
  - Komunikasi internal di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti?
  - Saluran komunikasi yang ada di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti?
  - Muatan informasinya?
  - Kemudahan mendapatkan informasi?
  - Kualitas media komunikasi internal yang ada?
- b. Bagaimana fungsi hubungan masyarakat berlangsung di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti?



### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, penelitian ini secara umum bermaksud mendapatkan informasi dan kejelasan tentang kegiatan komunikasi internal di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti dipandang dari opini karyawan. Secara khusus tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui opini karyawan terhadap kegiatan komunikasi internal yang berlangsung dalam organisasi.
2. Mengetahui opini karyawan terhadap saluran komunikasi yang ada di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti
3. Mengetahui opini karyawan terhadap muatan informasi yang diterima karyawan.
4. Mengetahui opini karyawan terhadap kemudahan mendapatkan informasi, dari atasan langsung, atasan lebih tinggi, kelompok, bawahan, dokumen penerbitan atau dari obrolan lisan/*grapevine*.
5. Mengetahui opini karyawan terhadap kualitas media komunikasi internal yang ada, mempunyai daya tarik untuk dibaca, cocok atau sesuai, efisien dan dapat diandalkan.
6. Mengetahui pelaksanaan fungsi hubungan masyarakat di perusahaan.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan berguna dan dapat memberikan manfaat

sebagai berikut:

a. Manfaat akademis

Sebagai sumber kajian bagi Ilmu Komunikasi Organisasi khususnya di bidang komunikasi internal organisasi yang berlangsung pada sebuah perusahaan / organisasi layanan jasa yang tidak memiliki divisi/bagian hubungan masyarakat

b. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi Pimpinan Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti tentang kegiatan komunikasi internal di dalam perusahaan dan mengefektifkan fungsi hubungan masyarakat internal agar dapat meningkatkan kualitas komunikasi internal di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti.

