

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak di lahirkan, manusia hidup dalam suatu lingkungan tertentu yang menjadi wadah kehidupannya. Manusia hidup memerlukan bantuan dari orang lain. Untuk itu ia melakukan komunikasi. Dapat dikatakan bahwa secara kodrati manusia merasa perlu berkomunikasi sejak masih bayi sampai akhir hayatnya, atau ungkapan lain untuk menggambarkan hal ini adalah bahwa secara empiris tiada kehidupan tanpa berkomunikasi. Suranto (2010: 1).

Menurut Suranto (2010: 1) sebagai makhluk sosial manusia akan selalu berkeinginan untuk bicara, tukar menukar gagasan, mengirim dan menerima informasi, membagi pengalaman, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat terpenuhi melalui kegiatan komunikasi dengan orang lain dalam suatu sistem sosial tertentu.

Pentingnya berkomunikasi, merupakan salah satu kunci baik individu maupun sebuah organisasi untuk menjalin hubungan baik serta sikap saling pengertian diantara makhluk sosial lainnya. Proses dalam berkomunikasi pun mempunyai dampak untuk merubah tingkah laku seseorang menjadi positif maupun negatif. Menurut Rogers yang di kutip oleh Cangara (2014: 22) mengemukakan bahwa “komunikasi adalah proses dimana suatu ide di

alihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Sunyoto (2015: 68-69) berpendapat bahwa komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi. Fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, sampai dengan pengawasan semuanya melibatkan komunikasi. Komunikasi membantu para anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, serta ikut berperan dalam semua tindakan organisasi yang relevan. Komunikasi yang efektif juga membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Organisasi pada dasarnya merupakan sebuah wadah untuk berkumpul dan menciptakan keanekaragaman. Keanekaragaman ini dapat di artikan sebagai wadah untuk saling bertukar pikiran, keterbukaan akan pendapat di antara *leader* dengan bawahan, informasi yang dapat dipercaya dan aktual dalam penyampaian informasi yang tentunya tidak lepas dari tujuan bersama yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Tidak dapat di pungkiri, sebagian besar waktu di dalam kehidupan ini di habiskan untuk organisasi demi tercapainya target di dalam diri masing-masing individu.

Agar komunikasi yang berlangsung efektif di sebuah organisasi, maka perlunya saling keterbukaan didalam proses komunikasi yang tidak hanya dilakukan oleh *leader* dengan bawahannya. Namun komunikasi dapat dijalin antara bawahan dengan *leadernya* maupun kepada sesama rekan sejawatnya.

Kriyantono (2010: 316-317) berpendapat bahwa komunikasi akan berjalan sesuai dengan fungsinya, bila terdapat iklim komunikasi di dalamnya. Iklim komunikasi yang baik adalah persepsi mengenai seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, mendukung, terbuka terhadap, menaruh perhatian kepada, dan secara aktif meminta pendapat mereka, serta memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik.

Setiap perusahaan maupun organisasi, memiliki masalah khususnya dalam hal komunikasi antara *leader* dengan bawahannya. Sehingga menyebabkan suasana kerja yang tidak nyaman yang berdampak pada buruknya motivasi kerja di dalam diri karyawan. Motivasi kerja itu sendiri dapat diartikan sebagai dorongan atau semangat yang ada di dalam diri karyawan untuk mengembangkan kreativitas dan kemampuan tentunya untuk mencapai tujuan bersama. Tidak dapat dipungkiri, selain dalam penciptaan iklim komunikasi didalam organisasi tersebut, kurangnya kepercayaan antara *leader* dengan bawahannya maupun sebaliknya sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan motivasi kerja dikalangan karyawannya.

Masalah yang terjadi didalam lingkungan kerja di Yokobento adalah kurang terciptanya komunikasi yang baik yang berdampak kepada iklim atau suasana kerja yang tidak kondusif, dan terkesan “*flat*” sehingga membuat motivasi kerja para karyawannya berkurang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman antara komunikator dan komunikan yang artinya

adalah *leader* kurang memahami bagaimana penyampaian pesan yang baik dan benar agar dapat diterima oleh bawahannya, serta kurangnya pendekatan secara *personal* dan dapat diartikan kurangnya keterbukaan antara sesama karyawan sehingga tak jarang menyebabkan adanya kesalahpahaman diantara keduanya. Selain itu, masalah yang sering terjadi yakni *job desk* yang merangkap misalnya karyawan yang di tempatkan di divisi *accounting* lalu di butuhkan untuk ikut terlibat menjadi member/pelayan.

Berangkat dari beberapa masalah yang lazim di temukan dalam sebuah perusahaan, agar komunikasi berjalan efektif diperlukan komunikasi dua arah. Pentingnya melakukan komunikasi dua arah yang dapat membantu pekerjaan. Misalnya, penyampaian kebijakan perusahaan dari *leader* kepada bawahannya, atau menyampaikan laporan seperti keuangan yang di sampaikan dari bawahan kepada *leadernya*. Sehingga dapat mengurangi kesalah pahaman diantara satu sama lainnya.

Aliran komunikasi dua arah dalam penyampaian pesan secara jelas dan lancar tentu berpengaruh terhadap motivasi karyawan. Artinya, jika disebuah perusahaan itu memiliki tingkat kesalahpahaman yang cenderung rendah, antara bawahan dengan *leadernya* maka dapat dikatakan bahwa mereka sukses dalam membangun iklim komunikasi antar sesama.

Tentunya selain proses komunikasi yang dijalani antara komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek merupakan beberapa unsur pendukung dan harus dipahami oleh setiap individu dalam organisasi tersebut. Karena, dalam penyampaian pesan kepada setiap karyawan memiliki pendekatan

yang berbeda dan itu dapat di lihat dari latar belakang pendidikan bawahan, maupun sifat dan perilakunya sehari-hari. Sehingga para karyawan dapat memahami tujuan perusahaan dan mengerjakan tugasnya dengan baik.

Seorang *leader* harus memiliki pengetahuan mengenai proses komunikasi dan interaksi dengan makhluk sosial lainnya. Motivasi di definisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Greenberg dan Baron dalam Sunyoto (2015: 27).

Leader bertugas menumbuhkembangkan motivasi para karyawannya. Karyawan merupakan sebuah aset yang harus dijaga oleh *leadernya* sehingga sumber daya tersebut memiliki motivasi kerja yang tinggi. Berbicara mengenai motivasi sumber daya manusia, merupakan salah satu hal yang rumit. Dasarnya, para *leader* memiliki cara tersendiri untuk memotivasi karyawannya.

Oleh karena itu, *leader* perlu mengembangkan iklim komunikasi kepada bawahannya agar mengurangi tingkat kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan karyawan yang akan berdampak positif yaitu salah satunya adalah muncul motivasi dalam bekerja. *Leader* hendaknya mengenal karyawannya secara *personal* dengan baik agar dapat mengetahui keinginan, apa yang ingin dicapai, kebutuhan apa saja yang belum terpenuhi, serta kemampuan yang mereka miliki.

Berangkat dari permasalahan di atas terutama dalam hal komunikasi dua arah agar terciptanya iklim atau suasana kerja yang baik. Yokobento sebagai

salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, menjadi hal utama dalam menciptakan iklim komunikasi yang tentunya akan berpengaruh terhadap meningkatnya motivasi kerja dikalangan karyawan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan itu sendiri, salah satu faktornya yaitu prestasi yang dapat diartikan sebagai pengakuan dari lingkungan dimana karyawan tersebut bekerja, bahwa karyawan di Yokobento memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan pribadi dan tujuan bersama.

Penulis memilih judul ini karena sebuah ketertarikan dalam proses komunikasi yang dilakukan di lingkungan kerja Yokobento. Komunikasi dua arah yang kurang diterapkan. Penulis yang merupakan pelanggan tetap di *Japanese fast food and restaurant* melihat bahwa kurangnya komunikasi yang di ciptakan oleh sesama karyawan, dan hampir disetiap divisinya. Hal ini memicu kurangnya kepercayaan antara rekan sejawat dan yang lainnya sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Mendukung penelitian ini, penulis memerlukan responden. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan Yokobento. Berdasarkan hasil survei penulis pada delapan cabang Yokobento di Kota Bekasi, terdapat 84 orang karyawan yang bekerja di delapan cabang yang akan di jadikan responden penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan suatu permasalahan yaitu “pengaruh iklim

komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Se jauh mana pengaruh antara kepercayaan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi?
2. Se jauh mana pengaruh antara pembuatan keputusan bersama terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi?
3. Se jauh mana pengaruh antara dukungan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi?
4. Se jauh mana pengaruh antara keterbukaan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi?
5. Se jauh mana pengaruh antara perhatian atas kinerja yang tinggi terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi. Adapun tujuan yang harus di capai untuk mengetahui:

1. Ada atau tidaknya pengaruh antara kepercayaan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi.

2. Ada atau tidaknya pengaruh antara pembuatan keputusan bersama terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi.
3. Ada atau tidaknya pengaruh antara dukungan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi.
4. Ada atau tidaknya pengaruh antara keterbukaan terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi.
5. Ada atau tidaknya pengaruh antara perhatian atas kinerja yang tinggi terhadap motivasi kerja karyawan di Yokobento cabang Kota Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keanekaragaman ilmu penelitian di Universitas Bhayangkara Fakultas Ilmu Komunikasi diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pembaca.
2. Hasil penelitian ini di harapkan untuk membuka pemikiran mahasiswa akan fenomena yang terjadi di dalam sebuah organisasi.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan oleh penulis di latar belakang, di harapkan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk pihak Yokobento dan menjadi pemecahan masalah dan solusi terhadap setiap permasalahan khususnya bidang komunikasi, untuk perusahaan lainnya

khususnya pihak Yokobento dapat menciptakan iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan karya ilmiah skripsi ini, penulis menjabarkannya menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab yang pertama ini akan diuraikan dan di bahas secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab I ini, penulis menguraikan permasalahan yang lazim terjadi di lingkungan kerja, dan terjadi pula di lingkungan kerja Yokobento. Garis besarnya adalah, seorang *leader* di delapan cabang Yokobento di Kota Bekasi memiliki peran dalam menciptakan iklim yang baik sehingga menumbuhkan motivasi kerja di kalangan karyawannya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini penulis membahas tinjauan pustaka. Dalam hal ini, tinjauan pustaka di bagi menjadi dua bagian. Yaitu, kerangka konsep seperti definisi pengaruh, iklim, komunikasi, komunikasi organisasi, arah aliran komunikasi, iklim komunikasi organisasi, motivasi, kerja, karyawan. Sedangkan yang kedua adalah kerangka teori. Kerangka teori yang digunakan di bab II ini adalah teori

motivasi David McClelland, teori empat sistem Rensis Likert (sebagai teori penghubung antara variabel X dan variabel Y). Selain itu proses selanjutnya ialah membuat kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan sebuah kesimpulan dari pembahasan pada teori yang terdapat di masing-masing sub variabel.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III, dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Operasionalisasi variabel, Selanjutnya adalah menentukan populasi dan jumlah sampel penelitian. Tahapan-tahapan yang digunakan dalam penelitian ini seperti membuat kuesioner, menyebarkan kepada 20 orang pertama untuk menentukan valid atau tidaknya sebuah pernyataan tersebut, mengkoding kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat ini berisi mengenai sejarah perusahaan yang merupakan objek dari penelitian penulis. Hasil dari jawaban responden yang di aplikasikan melalui program SPSS Versi 21. Uji hipotesis dan pada bab ini terdapat pula koefisien determinasi yang berfungsi untuk mengetahui seberapa besar antara pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai rangkuman dan kesimpulan yang materinya berasal dari bab 4 pada pembahasan. Kesimpulan dan saran ini merupakan hasil penelitian yang di harapkan akan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan koreksian individu, khususnya *leader* di masa yang akan datang.

