

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugas-tugasnya dan mengerti seluruh tujuan dan strategi perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran kebijakan komunikasi harus dibangun oleh pimpinan dan harus diterima oleh setiap bawahan. Komunikasi dari manajemen ke karyawan, karyawan ke pihak manajemen harus jujur dan dibangun berdasar kepercayaan jika digunakan untuk membangun semangat kerja, produktivitas dan kemajuan perusahaan.

Pimpinan perusahaan akan berusaha untuk mencoba, mengubah kebutuhan serta keinginan karyawan-karyawan, melalui proses motivasi yang disampaikan melalui komunikasi antar pribadi. Karyawan dari suatu organisasi sebagaimana lazimnya, tentu saja memiliki sekumpulan keinginan yang diharapkannya dapat terpenuhi di tempat ia bekerja. Kebutuhan dan keinginan karyawan merupakan kekuatan pendorong bagi mereka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di dalam perusahaan, sikap, tabiat, kebiasaan, kepentingan dan tuntutan bukan hanya merupakan milik seorang karyawan saja, tetapi milik mereka bersama dengan karyawan yang lain. Hal ini menyebabkan karyawan-karyawan menunjukkan tanggapan yang sama terhadap sesuatu yang terjadi di luar dan di sekitar mereka. Bahkan tingkah laku dan perbuatan mereka dipengaruhi hal-hal tersebut.

Dalam setiap perusahaan pasti terjadi komunikasi terutama komunikasi antarpribadi yang melibatkan dua orang. Komunikasi ini terjalin agar tercipta

pemahaman yang sama antara dua orang tersebut sehingga, dapat bekerja sama dengan baik. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik oleh karena itu diperlukan komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Muhammad dalam Kohler, 2007 : 1). Untuk memahami komunikasi ini dengan mudah perlu terlebih dahulu mengetahui konsep-konsep dasar komunikasi. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. sesama dalam kelompok dan masyarakat.

Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran.

Menurut Kohler (2007 : 2) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan. (Kohler, 2007 : 172).

Hubungan antara sesama karyawan di sebuah organisasi lebih berfokus pada aspek-aspek manusiawi, hal ini perlu diketahui dan dijalankan di dalam perusahaan. sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan industrial (*industrial relations*). Hubungan industri lebih menekankan pada besar kecilnya upah dan berbagai kondisi atau fasilitas kerja. Akan tetapi, di antara keduanya terdapat hubungan yang erat, mengingat hubungan industri juga sangat

dipengaruhi oleh efektif tidaknya komunikasi di kalangan karyawan maupun antara karyawan dengan pihak manajemen.

Komunikasi merupakan faktor penting bagi organisasi, karena tanpa adanya komunikasi kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Komunikasi antarpribadi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan yang baik akan dapat berdampak pada hasil kerja yang maksimal. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Kebun Binatang Kasang Kulim merupakan kawasan Yayasan Bina Wisata dan Taman Marga satwa merupakan satu-satunya Kebun Binatang yang ada di Propinsi Riau yang terletak di jalan H. Usman Kubang Raya Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar yang berjarak sekitar 17 Km dari Kota Pekanbaru. Kebun Binatang Kasang Kulim memiliki luas areal 17 Hektar dan yang telah terkelola kurang lebih 10 Hektar. Sebagai tempat pengelolaan satwa, Kebun Binatang Kasang Kulim dalam melaksanakan fungsinya berlandaskan Peraturan Menteri Kehutanan Nomor : P. 64/Menhut-II/1999 tentang Pemanfaatan Air Dan Energi Air Di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, Dan Taman Wisata Alam.

Kebun Binatang Kasang Kulim mempunyai tugas pokok sebagai pusat Konservasi, Penelitian Ilmiah, Perlindungan/Pelestarian satwa dan wisata alam juga berfungsi sebagai lembaga perawatan (diawasi oleh dokter hewan dan beberapa orang perawat hewan) dan pendataan satwa-satwa liar di daerah

setempat yang ikut memperkecil resiko seminimal mungkin perusakan ekosistemnya. Sedangkan manfaat Kebun Binatang Kasang Kulim memiliki yaitu:

- a. Sebagai tempat penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan
- b. Sarana pendidikan masyarakat
- c. Sarana rekreasi pendidikan yang sehat.

Selanjutnya Kebun Binatang Kasang Kulim sebagai lembaga konservasi bertujuan untuk menjadi salah satu tempat pelestarian satwa yang berkewajiban mengembangbiakan jenis-jenis satwa agar tidak punah. Untuk itu dalam menjalankan tugas dan fungsinya kebun binatang tersebut maka diperlukan karyawan-karyawan handal dan terampil yang akan berdampak pada perkembangan kebun binatang ini. Dalam melakukan pekerjaan ini sangatlah penting untuk menerapkan komunikasi interpersonal agar karyawan merasa diawasi dan diperhatikan selama bekerja.

Berdasarkan hasil pra survey, peneliti menemukan komunikasi antar karyawan tidak terjalin dengan baik karena kesibukan dalam bekerja. Kondisi yang ada saat ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi tidak konstruktif maksudnya cara berkomunikasi tidak menonjolkan sisi positif dari apa yang disampaikan antara sesama karyawan karena jika ada kesalahan dalam pekerjaan, mereka tidak saling memberi arahan dan petunjuk. Hal ini juga yang menyebabkan kurang baiknya penerimaan *feed back* (umpan balik), yang dikarenakan adanya perbedaan persepsi tiap karyawan pada pemaknaan informasi yang mereka terima, sehingga sering muncul beberapa kesalahan pada saat pelaksanaan tugas yang seharusnya tidak perlu terjadi, yang untuk selanjutnya mau tidak mau pekerjaan tersebut harus

mereka kerjakan berulang-ulang, dan hal itu menyebabkan keterlambatan waktu pada saat penyerahan tugas tersebut.

Kualitas kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari caranya bekerja, tetapi ketrampilan berkomunikasi juga diperlukan. Oleh karena itu untuk menjalin hubungan komunikasi yang terbuka, jujur, adil, antara pimpinan dan karyawan akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan senang hati sehingga kinerja karyawan pun dapat ditingkatkan. Baik buruknya suatu komunikasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan dan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dari uraian-uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul : “Komunikasi Interpersonal Antar Pimpinan Dengan Karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru”.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah, sebagai berikut :

- a. Kurangnya pengawasan kerja yang dilakukan oleh pimpinan
- b. Kurangnya terjalin komunikasi antar pimpinan dan karyawan
- c. Kurangnya komunikasi yang dilakukan antar karyawan dalam bekerja sehingga karyawan kurang menjalin kerjasama dalam bekerja.

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini pembatasan masalahnya adalah untuk menganalisis komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapatlah dirumuskan permasalahan pokok penelitian yaitu :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.
2. Apakah faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.
3. Apakah faktor pendukung dalam komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.

3. Untuk menganalisis faktor pendukung dalam komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan karyawan di Kebun Binatang Kasang Kulim Kota Pekanbaru.

2. Manfaat penelitian

- a. Secara teoritis, bagi penulis sebagai penerapan dan memperdalam ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan khususnya tentang menganalisa komunikasi interpersonal antar pimpinan dan karyawan.
- b. Secara Praktis, sebagai masukan bagi instansi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi interpersonal.