

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pola komunikasi pada suatu perusahaan atau instansi baik secara menyeluruh ataupun divisi menggambarkan bagaimana bentuk komunikasi yang terjalin dalam lingkungan perusahaan atau instansi tersebut. Pola komunikasi yang terbentuk setiap harinya dapat mempengaruhi etos kerja karyawan sehingga dibutuhkan pola komunikasi yang terstruktur agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam penyampaian informasi saat dalam bekerja. Begitu pula dengan pola komunikasi yang terbentuk di divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (PPSDM Geo Minerba KESDM) Bandung dalam mengembangkan etos kerja para karyawan.

Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (PPSDM Geo Minerba KESDM) Bandung adalah instansi pemerintah yang menjadi bagian dari Kementerian ESDM (Energi dan Sumber Daya Mineral) dan di pimpin langsung oleh menteri Energi dan Sumber Daya Mineral. PPSDM Geo Minerba memberikan pendidikan untuk masyarakat yang berminat pada geologi dan pertambangan. Masyarakat mengenal lembaga pendidikan tersebut sebagai kursus ahli praktik. PPSDM Geo Minerba mewadahi tugas Departemen

Pertambahan dalam bidang penelitian dan pengembangan juga pendidikan dan pelatihan (Diklat).

Sebuah kesuksesan yang dicapai setiap bagian perusahaan khususnya di divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral (PPSDM Geo Minerba KESDM) Bandung tidak terlepas dari besarnya intensitas komunikasi yang dilakukan antara atasan dan karyawan. Hal tersebut dikarenakan semua keputusan dan tindakan pada aktivitas kerja terpusat pada instruksi, informasi dan perintah dari atasan divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana tersebut.

Komunikasi yang tidak intens akan menimbulkan *miscommunication* antara pemimpin dan karyawan sehingga mengakibatkan perbedaan pemahaman dan tujuan, yaitu memajukan perusahaan maupun institusi. Dengan komunikasi yang intens antara atasan dan karyawan akan berdampak kepada kinerja dan juga etos kerja karyawan.

Unsur kepercayaan yang ada di dalam hubungan seorang atasan dengan karyawan merupakan hal yang penting untuk memastikan hubungan yang erat dan tinggi di antara mereka. Oleh karena itu, dengan berjalannya pola komunikasi yang terstruktur dari seorang atasan maka akan semakin baik pula dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya yang salah satunya adalah menumbuhkan, serta mengembangkan etos kerja para karyawannya.

“Etos kerja adalah pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja, oleh karena itu menimbulkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai suatu yang luhur, sehingga diperlukan dorongan atau motivasi.” (Panji Anoraga, 2001:29).

Etos kerja adalah semangat kerja yang dijadikan ciri khas dan keyakinan seseorang ataupun suatu kelompok. Dalam fungsinya, etos kerja sebagai pendorong timbulnya perbuatan, penggairah dalam aktivitas, dan sebagai penggerak. Etos kerja sangat penting untuk dikembangkan, karena untuk memudahkan tercapainya suatu maksud dan tujuan dalam sebuah perusahaan ataupun instansi, para karyawan harus memiliki semangat yang tinggi. Dengan berkomunikasi secara intens, maka etos kerja dapat terkontrol setiap saat.

Divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana mempunyai tugas yang langsung berhadapan dengan peserta diklat yang sedang diklat di Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Bandung (PPSDM Geo Minerba Bandung), maka dari itu para staff harus selalu menjaga semangat kerjanya agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para peserta diklat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian deskriptif ini mencoba menjelaskan, menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah. Peneliti menggunakan metode deskriptif ini dikarenakan suatu perhatian pada informan yang menarik dari segi bagaimana seorang atasan menjalin komunikasi yang baik dengan karyawannya sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap perkembangan etos kerja karyawan.

Etos kerja yang bagus diawali dengan pola komunikasi yang terstruktur. Bagaimana pola komunikasi yang dibuat oleh Staff di divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana dapat selalu terjaga agar tidak terjadinya hambatan-hambatan yang akan membuat kesalahan pada pekerjaan dan suasana kerja menjadi tidak nyaman.

Pola komunikasi merupakan bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi. Menurut Djamarah dalam bukunya yang berjudul Pola Komunikasi Ibu dan Anak dalam Keluarga, pola komunikasi adalah :

“Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami” (Djamarah, 2004:1)

Divisi penyelenggara dan sarana prasarana mempunyai peranan penting di Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Bandung (PPSDM Geo Minerba Bandung), divisi ini memiliki tugas dan fungsi pokok, yaitu penyelenggaraan dan pemantauan serta pengelolaan sarana dan prasarana teknis pengembangan sumber daya manusia di bidang pengembangan sumber daya manusia subsektor geologi, mineral, dan batubara. Divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan penyelenggaraan dan pemantauan di bidang pengembangan sumber daya manusia subsektor geologi, mineral, dan batubara.
- b. Penyiapan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di bidang pengembangan sumber daya manusia subsektor minyak dan gas bumi.
- c. Penyiapan pengelolaan dan pelayanan jasa sarana dan prasarana teknis di bidang pengembangan sumber daya manusia sub sektor geologi, mineral, dan batubara.

Pola komunikasi yang terjalin pada divisi penyelenggara dan sarana prasarana disusun dengan baik agar terhindar dari berbagai hambatan komunikasi organisasi yang dapat menimbulkan kesalahan kerja pada staff.

Staff yang dimiliki oleh divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana berjumlah 30 orang karyawan. Jika dilihat dari struktur organisasi, divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana tidak terlalu banyak memiliki berbagai macam tingkat dan jenis jabatan. Dimulai dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pengembangan Sumber Daya Manusia, lalu di bawah itu ada Kepala Sub Bidang Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pengembang Sumber Daya Manusia dan Informasi serta Kepala Sub Bidang Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pengembang Sumber Daya Manusia, dan yang terakhir adalah Staff Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana. Tingkatan dalam divisi ini masing-masing memiliki peranan, tugas, dan fungsi yang berbeda-beda agar terjalinnya kerja sama antar karyawan, baik itu secara vertikal ataupun horizontal sesuai dengan aliran informasi yang terjadi dalam divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana.

Staff divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana terdiri dari berbagai macam usia, mulai dari umur 25 – 60 tahun dan dengan berbagai macam latar belakang pendidikan. Selain itu, staff divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana juga memiliki budaya yang berbeda-beda, dengan begitu bahasa indonesia dipilih sebagai bahasa yang di gunakan sehari-hari, hal tersebut dilakukan agar dapat lebih mudah dimengerti dan tidak terjadi kesalahan saat berlangsungnya kegiatan kerja.

Penyampaian informasi pada divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana dilakukan dengan berbagai cara, ada yang formal dan informal, tergantung pada kepentingan pekerjaan. Untuk menjaga privasi perusahaan dan menjaga dari munculnya isu-isu yang disebabkan oleh perbedaan pendapat, tidak semua informasi penting perlu disampaikan pada semua staff, namun ada beberapa informasi hanya perlu diketahui oleh jabatan-jabatan tertentu.

Pola komunikasi yang terjadi antara staff dalam berbagai tingkat jabatan di divisi penyelenggara dan sarana prasarana dapat mempengaruhi staff instansi tersebut khususnya dalam mengembangkan etos kerja. Saat berlangsungnya pola komunikasi dalam ruang lingkup perusahaan atau instansi, dapat terjadi berbagai hambatan sehingga munculnya masalah-masalah yang dapat mengganggu aktivitas kerja seperti *miss* komunikasi, perbedaan pemahaman informasi, hingga kurangnya keterbukaan saat berlangsungnya komunikasi, membuat adanya informasi yang tidak tersampaikan dengan baik. Penanganan atau penyelesaian pada masalah tersebut perlu dilakukan agar tidak mengganggu atau menghambat

perkembangan karyawan ke arah yang lebih baik, khususnya dalam etos kerja karyawan.

Berdasarkan data yang ditemukan pada saat observasi, terdapat beberapa masalah yang terjadi dan membuat etos kerja staff pada divisi Penyelenggaraan dan sarana prasarana menurun yang pada umumnya dapat dimengerti sebagai semangat kerja atau keprofesionalan seorang karyawan seperti sering terjadinya *miss communication* terkait informasi mengenai jadwal peserta diklat, informasi mengenai peserta diklat, dan beberapa masalah lainnya mengenai diklat yang akan diselenggarakan, bahasa yang sulit dipahami, dan hambatan mekanis yang membuat informasi sulit tersampaikan. Dari beberapa masalah tersebut dapat menimbulkan masalah-masalah yang lain yang dimulai dari masalah kecil hingga menjadi besar mulai dari saling menyalahkan atau melimpahkan kesalahan sehingga membuat suasana pada saat bekerja menjadi tidak nyaman dan tidak kondusif. Masalah-masalah yang muncul tersebut pun secara tidak langsung dapat mengakibatkan kerugian pada instansi dan juga staff baik dari segi waktu maupun tenaga dari kedua belah pihak.

Selain itu peneliti juga menemukan jaringan komunikasi yang berlangsung formal dan informal, misalnya seperti pada saat rapat dan makan siang yang dihadiri oleh para staff dari atasan hingga bawahan, sehingga ditemukan beberapa arus komunikasi yang terjadi secara vertikal dan horizontal. Baik berupa penyampaian informasi maupun instruksi atau arahan yang dilakukan oleh kepala bidang serta penyampaian laporan kerja yang

dilakukan oleh bawahan. Komunikasi horizontal juga terlihat pada saat para staff sedang berdiskusi mengenai pekerjaan yang belum dimengerti.

Pada umumnya, sebuah perusahaan melakukan komunikasi secara rutin untuk menyampaikan informasi ataupun perintah. Cara menyampaikan informasi dan perintah tersebut dapat mempengaruhi bagaimana hasil dari komunikasi yang dilakukan. Contohnya, perintah yang diberikan oleh seorang atasan kepada karyawannya dapat menimbulkan resistensi dari para karyawan tersebut apabila disampaikan dengan cara yang tidak tepat. Komunikasi dua arah secara timbal-balik tersebut dalam organisasi sangat penting sekali. Karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, maka roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal-hal tersebut dapat terjadi tidak hanya dari atasan kepada bawahan saja, akan tetapi juga di antara karyawan.

Dalam pelaksanaannya melihat hal-hal diatas bukan tidak mungkin pola komunikasi yang terbentuk akan berbeda-beda bagi setiap individu yang berada didalam divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana. Pola komunikasi bisa saja diamati melalui jaringan-jaringan komunikasi yang terjadi secara berulang-ulang, dengan melihat aspek bagaimana staff divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana mampu menjalankan tugasnya, yang akan menghadapi kompleksitas pola-pola komunikasi.

Pola komunikasi yang efektif terjalin pada ruang lingkup divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana, terutama dari atasan atau pimpinan pada karyawan, mereka menjalin komunikasi secara terbuka dengan karyawannya, meningkatkan rasa saling percaya, dan dapat menjadikannya sebagai pemimpin yang mampu untuk menginspirasi karyawannya sehingga dapat mengembangkan etos kerja karyawannya untuk bekerja mencapai tujuan-tujuan yang bersifat intrinsik. Sehingga lebih tinggi tingkatannya dari pada sekedar tujuan-tujuan yang bersifat ekstrinsik yang lebih rendah tingkatannya.

Pimpinan dapat memotivasi bawahannya untuk berkinerja lebih dari yang diharapkan dengan menginspirasi bawahannya untuk fokus pada misi-misi yang lebih luas yang jauh melebihi kepentingan pribadinya atau lebih memprioritaskan hal penting seperti *jobdesk* yang merupakan tanggung jawab berbentuk tugas utama pada setiap karyawan. Semakin terstruktur pola komunikasi yang diterapkan oleh suatu divisi maka akan semakin mudah dalam menjalankan fungsi serta tujuan divisi tersebut, yang tentunya searah dengan visi misi Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral (PPSDM Geo Minerba KESDM) Bandung.

Dalam komunikasi terdapat beberapa macam komunikasi seperti komunikasi organisasi, menurut Goldhaber dalam buku Romli yang berjudul *Komunikasi Organisasi Lengkap*, komunikasi organisasi adalah :

“Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan dan diberi batasan sebagai arus pesan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain untuk

mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.” (Goldhaber dalam Romli, 2014:13)

Menurut Pace dan Faules dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Organisasi Strategi meningkatkan kinerja perusahaan, didalam komunikasi organisasi terdapat bentuk aliran arah informasi :

“Yang pertama yaitu komunikasi ke bawah atau yang disebut dengan *downward*, komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah atau yang pada umumnya dari atasan ke bawahan. Yang kedua yaitu komunikasi ke atas atau yang disebut dengan *upward*, komunikasi keatas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Beberapa alasan pentingnya arus komunikasi keatas didasarkan pada :

1. Aliran informasi keatas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.
2. Komunikasi keatas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
3. Komunikasi keatas memungkinkan –bahkan mendorong– omelan dan keluhan kesah muncul kepermukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
4. Komunikasi keatas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi kebawah.
5. Komunikasi keatas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.
6. Komunikasi keatas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.

Yang ketiga yaitu komunikasi horizontal, Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Dan yang terakhir, untuk komunikasi antara seseorang dengan orang lain yang berbeda kedudukan dan unitnya yaitu komunikasi diagonal. Komunikasi diagonal tidak terlalu kaku seperti komunikasi vertikal, namun juga tidak terlalu akrab seperti komunikasi horizontal. Komunikasi tersebut umumnya dilakukan di luar prosedur, salah satu gambarannya merupakan seseorang yang mengutarakan persepsi tentang pekerjaannya, baik itu pendapat atau keluhan yang

dibicarakan kepada bagian, divisi atau unit lainnya.” Pace dan Faules (2010:184)

Berdasarkan uraian-uraian diatas, menarik untuk meneliti bagaimana jaringan, arus pesan, dan hambatan-hambatan yang ada, sehingga peneliti mampu untuk mengetahui pola komunikasi staff divisi Penyelenggaraan dan Sarana Prasarana Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral (PPSDM Geo Minerba KESDM) Bandung.

Maka dari itu peneliti memilih fokus penelitian yaitu **“Pola Komunikasi Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Dari latar belakang masalah di atas peneliti mencoba menjawab rumusan masalah makro sebagai berikut : “Bagaimana Pola Komunikasi Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja?”

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Dari latar belakang masalah di atas peneliti mencoba menjawab rumusan masalah mikro sebagai berikut :

1. Bagaimana **Jaringan** Komunikasi yang berlangsung pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja?

2. Bagaimana **Arus Pesan** yang berlangsung pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja ?
3. Bagaimana **Hambatan** Komunikasi pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja?

### **1.3 Maksud dan Tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan menggambarkan “Pola Komunikasi Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja”

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun secara rinci pada rumusan masalah mikro. Tujuan penelitian menunjukkan apa yang dicapai atau apa yang akan terjadi dari penelitian yang di uji. Tujuan penelitian akan digunakan sebagai rujukan dalam merumuskan kesimpulan penelitian.

1. Untuk mengetahui **Jaringan** Komunikasi yang berlangsung pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja

2. Untuk mengetahui **Arus Pesan** yang berlangsung pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja.
3. Untuk mengetahui **Hambatan** Komunikasi pada Staff Divisi Penyelenggara dan Sarana Prasarana Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bandung dalam mengembangkan etos kerja.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam penelitian ini sebagai usaha untuk mengembangkan ilmu komunikasi secara umum dan komunikasi orang khususnya tentang pola komunikasi organisasi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Peneliti**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti diharapkan dapat memberi pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khususnya dalam mengetahui pola komunikasi divisi penyelenggaraan dan sarana prasarana yang ada di Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Bandung (PPSDM Geo Minerba Bandung). Dan penelitian ini juga memberikan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan yang diterima selama perkuliahan di bidang Ilmu Komunikasi.

#### **1.4.2.2 Bagi Universitas Komputer Indonesia**

Diharapkan penelitian ini berguna bagi penelitian selanjutnya terutama dalam bidang ilmu komunikasi humas mengenai pola komunikasi.

#### **1.4.2.3 Bagi Perusahaan Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, manfaat dan tambahan referensi yang dapat menjadi masukan untuk divisi pengelenggara dan sarana prasarana terkait pola komunikasi yang ada di divisi pengelenggaraan dan sarana prasarana Pusat Sumber Daya Manusia Geologi Mineral dan Batubara Bandung (PPSDM Geo Minerba Bandung).