BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks.

> "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam", Everet M Rogers dan Lawrence(1981:8).

Peran penting komunikasi sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari terutama pada instansi pemerintahan. Berbicara tentang komunikasi, peran penting komunikasi sangat diperlukan pada sebuah Lembaga Instansi Pemerintahan. Dengan adanya komunikasi, sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi itu sendiri. Komunikasi yang terjalin secara baik dalam sebuah organisasi dapat menambah keharmonisan hubungan antara karyawan-karyawan dalam sebuah organisasi itu sendiri yang pada akhirnya dapat menciptakan suatu kinerja dari setiap karyawannya. Dalam proses komunikasi untuk mendapatkan hasil yang efektif perlu diperhatikan unsur-unsur dari komunikasi, yaitu, Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, simbol dan mimik yang menarik simpati dan empati dari komunikannya), Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan dan diminati

oleh komunikan) Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikan). Komunikasi efektif tejadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi.

Karyawan dan perusahaan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Baik itu di instansi pemerintahan ataupun swasta, karena karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi, maka laju perusahaan pun akan berjalan dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan / instansi pemerintahan, hal ini dikarenakan karyawan memberikan kinerja terbaik dalam melakukan pekerjaannya.

Untuk tercapainya semangat kerja yang tinggi dari karyawan maka perlu adanya suasana kerja yang nyaman, tenang, dan tentunya hubungan baik yang terjalin antara sesama karyawan. Hubungan baik antar karyawan merupakan faktor utama yang menyebabkan seorang karyawan bisa bertahan bekerja di suatu perusahaan, apabila hubungan antar karyawan tidak baik, dimana tidak ada toleransi, kerjasama, serta saling menghargai pekerjaan masing-masing maka dengan sendiri karyawan akan mengalami tekanan dan frustasi akibatnya pekerjaan pun tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Dalam suatu wadah organisasi / perkantoran terdapat suatu *Public Relations* atau Humas yang mengurusi permasalahan baik internal maupun eksternal perusahaan / instansi pemerintahan. Dalam setiap kepuasan

ataupun prestasi kerja karyawan merupakan tanggung jawab dari Internal Humas dalam menangani dan memperhatikan setiap karyawan perusahaan. Adapun program - program kegiatan yang dilakukan Internal Humas untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif serta memberikan semangat tersendiri dalam meningkatkan kinerja dari setiap karyawannya, seperti *Family Gathering, Coffee Morning, Dokumentasi* dsb.

Seperti hal nya yang terjadi di Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat khususnya Bagian Humas. Interaksi yang terjadi di antara karyawan menunjukkan bahwa diantara karyawan terdapat kedekatan yang lebih yang terjalin dalam bentuk kekeluargaan. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana hubungan tersebut terjadi dalam keseharian. Timbulnya rasa kekeluargaan dan keharmonisan karyawan Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat tak lebih karena berkat upaya dari Internal Humas dalam mengatur, memperhatikan dan memelihara hubungan yang baik di lingkungan karyawannya dan memberikan kegiatan – kegiatan yang sifatnya memupuk dan membangkitkan semangat kerja demi meningkatkan kinerja karyawannya yaitu dengan mengadakan kegiatan *Family Gathering*, *family gathering* di bagi 2(dua) jenis kegiatan *family gathering* wajib dan tidak wajib, kegiatan yang wajib yakni kegiatan *family gathering* yang biasa dilaksakan setiap 5 (lima) bulan sekali, seperti Outbond, kegiatan outbond ini merupakan kegiatan yang didalamnya diisi dengan acara dan jenis aktivitas yang sifatnya game / permainan yang bersifat penuh dengan tantangan yang harus dilalui dan dilewati oleh karyawan Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, bagaimana setiap karyawan dilatih untuk saling membantu dan bekerjasama

dalam menghadapi setiap rintangan yang ada, dan kemudian hasil kebersamaan dan semangat dari kegiatan outbond tersebut dapat di aplikasikan dalam dunia kerja di Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat dan menghasilkan suatu kinerja yang baik dari setiap karyawannya. Adapun jenis kegiatan *family gathering* yang non formal (tidak wajib) yang waktu nya pun bisa ditentukan kapan saja oleh Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat sesuai dengan kondisi di lapangan seperti berlibur ke luar kota, pengajian, jumat santai, pelepasan dan penerimaan pejabat.

Family Gathering itu sendiri adalah Program dari kegiatan Humas suatu perusahaan yang dilakukan di suatu tempat terbuka yang bertujuan untuk menciptakan suatu kebersamaan antar karyawan yang mana di dalamnya banyak sekali tejadi hubungan komunikasi antarpersonal tanpa melihat kedudukan / jabatan sekalipun.

Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu karyawan Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat sangat merasakan manfaat dari *family gathering* :

> **”**Dalam melakukan tugas dan pekerjaan dia sering kali merasa lelah dan jenuh,terkadang dia harus lembur untuk dapat menyelesaikan pekerjaanya, namun semua rasa lelah itu dapat terobati bahkan enjoy dalam melakukan pekerjaan berkat pembinaan dari Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat baik dalam hubungan komunikasi langsung oleh humas nya dan juga melalui kegiatan-kegiatan humas seperti *family gathering,* menurutnya kegiatan itu sangat dirasakan sekali manfaatnya karena dengan kegiatan itu dia bisa saling mengenal lebih dalam sesama karyawan bahkan dengan Atasan sekalipun, sehingga dalam pekerjaanya tidak lagi ditemukan karyawan yang hanya mementingkan ego nya sendiri, dan lebih mudah dalam meminta bantuan kepada karyawan lainnya**”**. (hasil wawancara dengan Jovan Arvenggo karyawan Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat).

Berdasarkan uraian diatas bahwa Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat sudah menjalankan tugasnya dengan baik yang menciptakan suatu komunikasi yang efektif dilingkungan Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat baik melalui pembinaan yang dilakukan humas dengan melakukan interaksi antarpersonal kepada setiap karyawan melalui kegiatan – kegiatan humas, sudah dapat dikatakan berhasil dalam suatu pencapaian tujuan dari humas itu sendiri.

Mengenai tujuan internal *Public Relations* dikatakan oleh Oemi Abdurrahman "adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja" (Abdurrahman, 1984 : 34).

Ini dapat diciptakan bila pimpinan memperhatikan kepentingan-kepentingan para pegawai. Baik ditinjau dari segi ekonomi, sosial maupun psikologis. Kesejahteraan seperti kesehatan dan tempat bekerja para karyawan dapat mempengaruhi kelancaran aktifitas dalam badan itu. Antara yang memimpin dan yang dipimpin termasuk keluarga ke dua belah pihak dan antara teman sejawat harus ada hubungan yang konstan dan baik, sehingga mereka itu dapat merupakan keluarga yang saling mengerti, menghargai dan mempercayai. Hubungan yang baik tercapai apabila ada kepuasan yang dirasakan oleh karyawan ketika melakukan komunikasi. Berbicara mengenai kepuasan dan ketidakpuasan merupakan sesuatu yang menarik untuk diteliti.

Kepuasan dalam bekerja merupakan suatu hal yang selalu di inginkan oleh setiap karyawan, jika kepuasan terpenuhi maka karyawan akan senantiasa melakukan pekerjaanya dengan baik, tetapi sebaliknya jika

karyawan tidak mendapatkan kepuasan dari apa yang dilakukannya di perusahaan maka dengan sendirinya juga berdampak pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri. Untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya komunikasi yang efektif diantara karyawan. Disinilah tugas seorang humas yang sesungguhnya dimana seorang humas dituntut untuk mampu mengembalikan kegairahan semangat dalam bekerja tiap karyawan dengan memperhatikan faktor – faktor yang dibutuhkan karyawannya. Komunikasi Antar Personal dinilai paling ampuh untuk mengatasi hal tersebut, karena dengan mendalami Komunikasi Antar Personal seorang Humas dapat mengetahui masalah apa yang sedang dihadapi oleh karyawannya, dan terciptlah suatu komunikasi yang efektif antara komunikator dan komunikan.

Menurut Mc. Crosky, Larson & Knapp bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy)* yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dengan komunikan dalam setiap situasi.[1]

Arti efektif dalam Komunikasi Anterpersonal ini adalah dalam hubungannya perubahan sikap. Disadari atau tidak saat ini komunikasi sudah merupakan kebutuhan bagi setiap orang untuk menyampaikan aspirasi, keinginan, harapan ataupun hal-hal yang tidak disukai atau disukainya terhadap seseorang. Orang tersebut harus mengkomunikasikan nya agar orang lain tahu apa yang dirasakan orang tersebut. Mungkin secara

[1] http://kampuskomunikasi.blogspot.com/2008/04/komunikasi-interpersonal.html pada hari minggu tanggal 26/02/2012 pukul 10.00

tidak langsung sebagian besar orang beranggapan komunikasi itu tidak lah penting, tapi seiring dengan berkembangnya zaman, komunikasi sudah memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat agar setiap masalah yang timbul bisa dicari pemecahannya.

Begitu juga diperusahaan komunikasi juga memegang peranan penting agar dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan. Sebagaimana kita ketahui komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dalam penyebaran informasi yang bersifat kompleks. Karena dengan komunikasi, manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lain dalam kehidupan sehari-hari, dalam lingkungan kerja dan lain-lain.

"Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka." (Mulyana, 2003 : 62).

Dari penjelasan di atas terlihat jelas bahwa tujuan utama dari komunikasi ini adalah untuk mendapatkan respons atau umpan balik dan mengubah tingkah laku komunikan sesuai dengan keinginan komunikator. Jadi dimanapun kita melakukan interaksi pasti berujung pada komunikasi. Hal ini juga berlaku pada sebuah perusahaan atau instansi.

Pada sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan, tentu saja peran komunikasi sangat diperlukan agar dapat terjalin keharmonisan antar karyawannya.

Dalam melakukan aktivitas kerja pola komunikasi antar karyawan tidak menunjukkan suatu bentuk komunikasi yang formal. Alur hirarki tetap di

ikuti tetapi bentuk komunikasi yang terjadi menunjukkan bahwa ada kedekatan yang terjadi diantara mereka.

Kedekatan ini bisa saja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Misalnya, adanya rasa kesamaan diantara sesama sehingga ini dapat membuat siapa tertarik kepada siapa, ataupun pada interaksi awal mereka sudah merasa ada komunikasi yang baik yang terjalin diantara mereka. Adanya komunikasi yang baik dari sesama karyawan sehingga menimbulkan kedekatan, dapat menjadi kekuatan bagi karyawan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan secara bersama-sama.

Ini semua tidak lepas dari interaksi dan kerjasama antar karyawan dalam melaksanakan tugas dan untuk tercapainya tujuan perusahaan perlu adanya hubungan yang baik antar karyawan dalam mengkoordinasikan tugas masing-masing. Salah satu bentuk komunikasi yang terjadi antar karyawan adalah Komunikasi Antarpersonal.

> "Komunikasi Antarpersonal adalah "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan berbagai efek dan beberapa umpan balik seketika" (*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback)*. (Devito 1984 :4)"

Pentingnya situasi komunikasi Antarpribadi ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialog. Dengan begitu bisa terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan dengan menghasilkan umpan balik (*feedback*) dari komunikan.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya menyatakan bahwa: dialog adalah bentuk komunikasi Antarpribadi yang menunjukkan

terjadinya interaksi. Walaupun demikian interaksi yang efektif terjadi apabila adanya derajat kesamaan antara orang-orang yang sedang melakukan komunikasi. Sebagaimana yang disebut oleh Wilbur Schramm, *Frame Of reference* (kerangka referensi) atau juga *Frame of experience* (kerangka Pengalaman). Para pelaku komunikasi yang mempunyai kesamaan dalam *frame Of reference* maupun *Frame Of experience* itu adalah mereka yang hampir sama dalam tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa, hobi, ideologi dan lain sebagainya.

Dalam Komunikasi Antar Personal tersebut terdapat fungsi - fungsi komunikasi yang dapat membantu Humas untuk membantu memahami kinerja karyawannya, seperti yang dijelaskan oleh Onong Uchjana Effendy bahwa "dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi antarpribadi dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayan, opini, dan perilaku komunikan. Alasannya adalah karena komunikasi antarpribadi umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*) dan terjadilah kontak pribadi (*personal contact*) yang dapat mengubah sikap dan perilaku dari masing – masing individu seperti timbul rasa keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaraan. Selama Humas dapat mengontrol dan mengerti dari setiap apa yang diinginkan oleh karyawannya, maka dapat dikatakan sukses tugas fungsi dari seorang humas. Ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, umpan balik berlangsung seketika dan komunikator mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan yang dilontarkan". (1993:61).

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa pentingnya kegiatan humas seperti family gathering dalam suatu perusahaan / instansi pemerintahan untuk menciptakan suatu kinerja yang baik dari setiap karyawannya yang mana didalamnya orang-orang saling berdialog yang menimbulkan interaksi antar personal dan melahirkan faktor kesamaan akan lebih meningkatkan keakraban diantara komunikator dan komunikan. Proses pengalihan informasi pada komunikasi antar personal selalu mengandung pengaruh tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pertanyaan Makro

Bagaimana Komunikasi Antar Personal Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan *Family Gathering* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawannya ?

1.2.2 Pertanyaan Mikro

1. Bagaimana **keterbukaan (*openness*)** Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *Family Gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
2. Bagaimana **empati (*empathy*)** Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *Family Gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
3. Bagaimana **sikap mendukung (*suppotiveness*))** Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *Family Gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

4. Bagaimana **sikap positif (*positiveness*)** Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *Family Gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
5. Bagaimana **kesetaraan (*equality*)** Humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *Family Gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menjelaskan bagaimana Komunikasi Antarpersonal yang di gunakan humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat melalui kegiatan humas *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui **keterbukaan (*openness*)** humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Untuk mengetahui **empati (*empathy*)** humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

3. Untuk mengetahui sikap **mendukung (*suppotiveness*)** humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
4. Untuk mengetahui sikap **positif (*positiveness*)** humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
5. Untuk mengetahui **kesetaraan (*equality*)** humas Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat, melalui kegiatan *family gathering* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan teoritis

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan secara teoritis memberikan manfaat besar bagi Program Studi Ilmu Komunikasi umumnya dan bidang humas khususnya, tentang Komunikasi Antar Personal. Sehingga pada akhirnya, penelitiaan ini menyumbangkan keilmuan untuk mengembangkan pemahaman dan studi yang berhubungan maupun yang terkait dengan masalah kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan praktis

1. Kegunaan penelitian, bagi peneliti yakni ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang Komunikasi Antar Personal dapat melatih kemampuan berfikir secara deskriptif, juga sebagai proses belajar untuk dapat menerapkan pengalaman dan pengetahuan yang diterima selama perkuliahan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam konsep komunikasi Antarpersonal.
3. Bagi Universitas Komputer Indonesia, penelitian ini diharapkan menjadi sebuah pengetahuan yang dapat dibaca dan dianalisa kembali oleh mahasiswa Universitas Komputer Indonesia.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan kajian yang sama, sehingga dapat menunjang perkembangan dalam bidang Ilmu Komunikasi serta dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya memahami Komunikasi Antar Personal pada sebuah Organisasi/Instansi Pemerintahan.