BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Didalam kehidupan dimulai dari sejak lahir hingga orang tua, manusia selalu melakukan komunikasi. Komunikasi itu dilakukan baik menggunakan komunikasi non verbal atau komunikasi verbal. Manusia selalu membutuhkan komunikasi untuk melakukan interaksi, karena interaksi selalu dibutuhkan oleh setiap manusia. Kegiatan komunikasi selalu terjadi dalam kehidupan manusia, baik itu di lingkungan keluarga, masyarakat, dan organisasi. Manusia dalam kegiatannya selalu berpusat pada komunikasi, baik secara lisan ataupun tertulis. Hal ini sangat jelas bahwa komunikasi adalah inti dari semua aktivitas yang dilakukan manusia. Dalam hal ini komunikasi sangat mendasar yang dilakukan oleh manusia untuk berinteraksi untuk melakukan hubungan dengan manusia lain.

Tanpa disadari kebutuhan komunikasi bagi individu, kelompok dan organisasi sudah menjadi suatu kebutuhan. Di era globalisasi ini, perkembangan kegiatan berorganisasi sudah sangat pesat. Rumah kedua individu adalah dimana mereka melakukan aktivitas setiap hari sebagai mahluk sosial. Tempat sosialisasi manusia tersebut amatlah beranekaragam, sesuai dengan status, kapasitas dan peran yang manusia lakukan.

Melalui komunikasi, setiap manusia dapat mengirimkan pikiran-pikiran atau lambang-lambang yang ada di dalam pikirannya seperti bahasa dan simbol,

agar manusia dapat menyamakan makna dengan manusia lainnya. Definisi komunikasi menurut William Albig *"Communications is the process of transmitting meaningful symbols between individuals"*. (Komunikasi adalah proses dan penyampaian dan penerimaan lambang-lambang yang mengandung makna dari individu-individu). (Djoenarsih, 1991:16)

Setiap organisasi dan lingkungan kerja sangatlah berbeda-beda suasana di dalamnya. Situasi dan suasana dalam lingkungan oraganisasi digambarkan sebagai iklim yang meliputi oraganisasi tersebut. "Bahwa salah satu tugas humas adalah menciptakan iklim yang baik agar karyawannya dapat bekerja dengan tenang dan aman". (Kasali, 1994:72). Definisi organisasi menurut Evert M. Rogers dan Rekna Agarwala Rogers, *"A Stable system of individuals who work together to archieve, through a hierarchy of ranks and divisions of labour, common goals"* (Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas). (Effendy, 2003:114)

Rayne. Wayne Pace Don F. Faules mengatakan, "Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek; orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama'. (Faules, 2002:17). Organisasi mempunyai karakteristik yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu dengan bagian yanglainnya dan tergantung dari komunikasi manusia untuk mengkoordinasi aktivitas-aktivitas di dalam organisasi.

Komunikasi yang baik harus bisa menyampaikan pesan-pesan dan pesan itu dapat di terima dengan baik. Tanda-tanda komunikasi berhasil menurut S.L. Tubbs dan Silvia Moss, yaitu: "Komunikasi yang berhasil paling tidak menimbulkan 5 hal, yaitu : pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang maki baik dan tindakan". (Bulaeng, 2002:1.16)

Agar komunikasi dengan baik maka sumber pesan dan penerima pesan haruslah ada persamaan makna, komunikasi akan berjalan dengan sangat baik, walaupun selalu tidak betul begitu karena selalu ada gangguan dalam menyampaikan pesan-pesan. Komunikasi merupakan suatu penyampaian informasi dimana informasi tersebut dapat menimbulkan reaksi dan kemudian ada balasan dari reaksi tersebut untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari M.T. Myers dan G.E Myers, bahwa "komunikasi memungkinkan untuk mengkoordinasi suatu kegiatan kepada orang lain, untuk mencapai tujuan bersama, tetapi komunikasi tidak sekedar penyampaian informasi/pesan dan mentransfer makna saja". (Ruslan : 1998:80).

Jadi komunikasi mengandung arti suatu proses transaksional, yaitu orang berkomunikasi untuk menyampaikan pesan atau lambang-lambang untuk membentuk suatu kesamaan makna. Dari komunikasi pastilah ada sebuah pesan, untuk menerima suatu pesan yang disampaikan atau komunikan dapat mengerti/mengetahui makna pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pesan merupakan suatu informasi yang disampaikan agar komunikator mendapat efek dari pesan yang disampaikan. Tanpa pesan apalah arti dari komunikasi, karena dari pesan itulah makna komunikasi akan disampaikan. Pesan adalah "Suatu

gagasan, dan ide berupa informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan, atau ungkapan bersifat pendidikan, emosi dan lain sebagainya yang akan di sampaikan komunikator kepada perorangan atau kelompok tertentu". (Ruslan, 1999:71)

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa yang terbesar di Indonesia. Sangat beragam varian jasa yang dikeluarkan oleh PT. Pos Indonesia. Banyak pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan ini, seperti pengiriman surat, barang, dan koleksi perangko dll. PT. Pos Indonesia Bandung adalah kantor cabang dari wilayah Bandung bisa disebut juga kantor cabang pusat Bandung. Perusahaan jasa yang besar ini pasti mempunyai banyak karyawan. Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung juga harus diberikan fasilitas agar terjalin hubungan yang harmonis didalam suasana perusahaan.

PT. Pos Indonesia Bandung ini terdapat bagian *Customer Service* dimana bagian *Customer Service* ini memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan informasi kepada pelanggannya. Disini *Customer Service* menjembatani antara PT. Pos Indonesia Bandung sendiri dengan pelanggannya dalam hal pelayanan informasi dan penanggapan keluhan pelanggan. Di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung *Customer Service* dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan dan memberikan informasi bagi pelanggannya.

Dari pernyataan diatas bisa dilihat bahwa *Customer Service* adalah sebagai *frontlinier* yang berada di PT. Pos Indonesia Bandung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke PT. Pos Indonesia Bandung. Peran

Customer Service sangatlah sentral, karena orang-orang yang datang untuk mengeluh pasti datang ke *Customer Service* karena disini tempat untuk mengadukan dan memecahkan keluhan. Selain dari tugasnya *Customer Service* juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk pencitraan perusahaan kepada pelanggannya, agar pelanggan bisa mendapat kepuasan dari pelayanan *Customer Service.*

Selain *Customer Service* bagian loket ikut serta dalam barisan depan diperusahaan, karena orang-orang disini juga sebagai *frontlinier.* Bagian loket berperan penting dalam peningkatan citra perusahaan, karena dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan citra bagi perusahaan. Bagian loket sering tidak terlihat sentral, padahal bagian loket ini yang sangat membantu bagaimana perusahaan baik dimata pelanggan. Dengan adanya *frontlinier* komunikasi yang efektif akan tersaji diantara pelanggan dan perusahaan yang ditunjukan oleh para *fronlinier* tersebut.

Dilihat dari sistematika susunan divisi yang menarik disini adalah adanya seorang humas yang bergabung dengan divisi *Customer Service.* Humas di PT. Pos Indonesia Bandung masih belum mempunyai divisi sendiri masih bergabung dengan *Customer Service.* Dengan adanya seorang humas dibagian *Customer Service* barisan terdepan di PT. Pos Indonesia Bandung berperan penting dalam citra perusahaan.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat efektif adalah efektifitas. Menurut Onong Uchjana

Effendy mendifinisikan efektivitas adalah: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. (Effendy, 1989:14)

Dari uraian diatas maka *frontlinier* melakukan komunikasi yang efektif guna untuk kebaikan perusahaan. Disamping adanya komunikasi yang efektif, kinerja para *fronlinier* menjadi acuan para *fronlinier*, untuk meningkatkan prestasi kerja para *fronlinier* sebagai cita-cita perusahaan.

Kegiatan *Greeting* di PT. Pos Indonesia Bandung berupa kegiatan yang santai atau non formal di dalam kegiatan ini hanya pembicaraan santai sebelum melakukan aktivitas kerja. Kegiatan *Greeting* adalah kegiatan yang dilakukan karyawan atau *frontliner* dengan pimpinan sebagai wadah keluhan atau kendala dalam pekerjaan, informasi terbaru yang akan di sampaikan atau lebih tempat berbagi sebelum melakukan aktivitas kerja. Kegiatan *Greeting* dilakukan oleh *frontliner* karena orang-orang disini menentukan citra perusahaan dalam pelayanan kepada pelanggan. Dalam kegiatan ini *frontliner* diberi arahan untuk perbaikan bilamana ada kekurangan dalam memberikan layanan kepada pelanggan PT. Pos Indonesia Bandung. Sasaran kegiatan *Greeting* ini adalah *frontlinier*, yang dimana *frontlinier* ini terdiri dari *Customer Service*, Humas dan Loket. Humas disini masih bergabung dengan divisi *Customer Service* belum mempunyai divisi sendiri.

Kegiatan ini berlangsung sudah berlangsung 5 tahun. Kegiatan ini dilakukan rutin sebelum melakukan aktivitas kerja. Tujuan dari kegiatan ini untuk

mempererat persaudaraan di dalam perusahaan, tidak ada masalah antara pemimpin dan karyawan, sebagai motivasi untuk lebih berprestasi dalam bekerja. Kegiatan *Greeting* ini berupa juga *tea morning* karena ada obrolan santai didalam kegiatan ini. Lama dari kegiatan ini 30 menit yang dimulai dari pukul 6.30 – 7.00 wib sebelum waktu kerja. (Hasil wawancara dengan Bpk. Suyud Suhendar)

Pada penelitian yang dilakukan, kegiatan *Greeting* pertama-tama membahas pekerjaan, bilamana ada rasa tidak enak dalam pekerjaan maka keluhan dari karyawaan akan dibahas dan dicairkan di tempat itu juga dengan berdiskusi. Arahan untuk perbaikan layanan kepada pelanggan dan pencitraan perusahaan karena pelanggan melihat orang-orang yang ada didepan. Informasi terbaru seputar layanan PT. Pos Indonesia Bandung. Selain keluhan dari karyawaan, kegiatan *Greeting* juga menjadi wadah untuk mendoakan bila ada karyawan yang sakit atau terkena musibah. Kegiatan *Greeting* ini lebih kepada saluran untuk memecahkan masalah yang terjadi dengan cara berpendapat, masukan dan sebagai saluran untuk mencapai kesepakatan bersama. Dalam kegiatan ini karyawan diberi kebebasan untuk berpendapat.

Faktor yang berkaitan dengan kepegawaian salah satunya adalah prestasi kerja yang cenderung tidak sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh perusahaan. Salah satu prestasi kerja yang baik dalam perusahaan adalah yang dilakukan oleh individu dalam perusahaan.

AA. Anwar Prabu Mangku Negara mengatakan “Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (Prestasi kerja atau prestasi

sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang)". (Mangku Negara, 2000:67) Maksud dari prestasi kerja adalah kemampuan yang di berikan oleh individu untuk mencapai suatu prestasi. AA. Anwar Prabu Mangku Negara juga mengatakan, "Kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". (Mangku Negara, 2000:67)

Kinerja yang diinginkan PT. Pos Indonesia Bandung adalah kinerja yang mampu meningkatkan *efektivitas* dan *efisiensi* dari kinerja karyawanya. Dari peningkatan kinerja tersebut PT. Pos Indonesia Bandung dapat mempertahankan dan meningkatkan lebih baik kualitas pelayanan dan jasanya. Dengan adanya kegiatan *Greeting* di PT. Pos Indonesia Bandung mampu meningkatkan kinerja para karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dengan kegiatan *Greeting* bisa mendorong semua karyawan untuk berprestasi. Namun dalam pelaksaanaan sering kali selalu tidak lancar, masih ada karyawan tidak mengikuti kegiatan *Greeting* tidak ikut berpartisipasi, kurang memahami pesan yang disampaikan atau bersikap masa bodoh sehingga kegiatan ini kurang dalam mencapai tujuannya.

Dengan Kegiatan *Greeting* yang dilakukan oleh *Customer Service* berharap dengan adanya kegitan ini kinerja karyawan meningkat. Kegiatan *Greeting* masih banyak yang harus dievaluasi. Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan kinerja para *frontlinier* agar semakin baik dan bisa memahami pesan-pesan yang ada dalam kegiatan ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah dengan tujuan untuk mengarahkan permasalahan yang akan diteliti, sehingga pada penelitian ini, peneliti menyimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti adalah **"Sejauhmana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?"**

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk memberikan arahan pada rumusan masalah, maka peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana Tujuan Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?
2. Sejauhmana Rencana dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?
3. Sejauhmana Biaya dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?
4. Sejauhmana Waktu dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?
5. Sejauhmana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas Fungsional Karyawannya?

6. Sejauhmana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas Perilaku Karyawannya?

7. Sejauhmana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh Humas PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari peneliti dalam melakukan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menjelaskan Sejauhmana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Tujuan Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya.

2. Untuk Mengetahui Rencana dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya.

3. Untuk Mengetahui Biaya dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya.

4. Untuk Mengetahui Waktu dalam Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya.
5. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas Fungsional Karyawannya.
6. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas Perilaku Karyawannya.
7. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan konsentrasi Humas pada khususnya, yakni Kegiatan *Greeting* yang dilakukan suatu perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

   Kegunaan penelitian bagi peneliti untuk mendapatkan pengalaman dalam mengaplikasikan Ilmu Komunikasi yang telah peneliti dapatkan selama masa perkuliahan dan diharapkan berguna untuk

meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang Kehumasan.

2. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum, Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai bahan literatur atau bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam kajian yang sama.

3. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak PT. POS INDONESIA BANDUNG dalam mengembangkan kegiatan internal untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat efektif adalah efektifitas. Menurut Onong Uchjana Effendy mendefinisikan efektivitas adalah: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang

dianggarkan waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan". (Effendy, 1989:14)

Selain itu efektivitas juga berarti daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk mempengaruhi komunikan. Pesan yang efektif harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

1. Adanya kesamaan dalam mempermudah proses penyandian (decoding) yakni proses menterjemahkan lambang-lambang yang diterima menjadi gagasan-gagasan.
2. Adanya kesamaan membantu membangun premis yang sama (persepsi)
3. Adanya kesamaan menyebabkan komunikan tertarik pada komunikator

(Rakhmat, 1986:271)

Efektivitas komunikasi dapat dilihat dalam kegiatan dengan beberapa kriteria. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika:

1. Pesan yang diterima sangat dekat dengan pesan yang dikirim.
2. Tindakan berkomunikasi menggunkan jumlah lambang minimum untuk pesan itu.
3. Pesan-pesan bukan verbal selaras dengan pesan yang verbal.
4. Pesan itu mendatangkan jawaban yang di inginkan.
5. Komunikasi itu menghasilkan hubungan saling merpercayai antar pengirim dan si teralamat. (Pareek, 1984:69-70)

Dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen pencapaian tujuan yang hendak dicapai merupakan keseluruhan pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses, oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Maka perlu ditetapkan sasaran-sasaran yang sering dikenal

dengan istilah tujuan antara yang ingin dicapai pada satu kurun waktu tertentu. Sasaran merupakan tujuan akhir, maka mempunyai ciri-ciri yaitu:

1. Kurun waktu pencapaiannya ditentukan.
2. Tidak lagi idealistik melainkan pada pemikiran pragmatisme dalam arti bahwa sasaran tersebut diyakini memang mungkin dicapai.
3. Dinyatakan secara kuantitatif sepanjang hal itu mungkin dilakukan.
4. Sasaran merupakan target yang konkret.

   (Kurniawan, 2005:107).

Rencana sebagai suatu cara bagaimana mencapai tujuan sebaik-baiknya (*maximum output*) dengan sumber-sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif. Tjokroamidjojo (1992, 12). [1]

Biaya adalah sesuatu yang berkonotasi sebagai pengurang yang harus dikorbankan untuk memperoleh tujuan akhir yaitu mendatangkan laba. Harnanto dan Zulkifli (2003:14). [2]

Kinerja merupakan begaimana seseorang melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. (Pace and Faules, 2005:134).

---

[1]http://ovalhanif.wordpress.com/2009/04/21/perencanaan-strategis-strategic-planning/ Rabu jam 21.43 tanggal 10-08-2011

[2]http://elqorni.wordpress.com/2009/10/10/definisi-biaya/ Rabu jam 21.45 tanggal 10-08-2011

Kinerja terbagi menjadi dua indikator, yaitu:

1. Tugas Fungsional

Tugas Fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk-beluk pekerjaan, terutama penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut.

2. Tugas Perilaku

Tugas Perilaku berkaitan seberapa baik seorang pegawai menangani kegiatan antarpersona dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok dan bekerja secara sendiri.

Penelitian ini mengacu pada Teori Hubungan Manusiawi Elton Mayo mengenai pengorganisasian yang dikemukakan oleh R. Wayne Pace dan Don F. Faules dalam bukunya komunikasi organisasi.

Teori Hubungan manusiawi Elton Mayo yang lebih dikenal dengan studi *Hawthome* merupakan bagian dari teori tradisional yang membahas dari teori-teori klasik mengenai organisasi dan manajemen ke teori-teori sistem dan perilaku yang lebih mutakhir.

Elton Mayo dengan bantuan Fritz Roethilisberger menyatakan bahwa,

> “Hasil yang luar biasa bahkan menakjubkan itu terjadi karena orang-orang yang ada dalam suatu organisasi itu menjadi sebuah tim, yang hubungan anggotanya dalam kelompok berperan lebih penting dalam meningkatkan moral dan produktivitas mereka terlepas apakah kondisi-kondisi kerja tersebut baik atau buruk.” (Pace and Faules, 2005:60)

Mayo Mengungkapkan bahwa Teori Hubungan Manusiawi mempunyai beberapa prinsip Yaitu, :

1. Pendekatan motivasi yang menghasilkan komitmen pekerja sangat dibutuhkan.

   Manajemen tidak dapat dianggap sebagai proses yang kaku, manajemen harus sistematis.

2. Pendekatan yang digunakan dalam manajemen harus berhati-hati. Organisassi sebagai suatu keseluruhan.
3. Kepemimpinan diterapkan sesuai dengan situasi bawahannya. Unsur manusia merupakan kunci kunci utama yang menentukan sukses atau gagalnya organisasi mencapai tujuannya.
4. Manager masa kini harus dididik dan dilatih untuk memahami dan menerapkan konsep manajemen.
5. Komitmen dapat ditingkatkan melalui partisipasi dan keterlibatan kerja.

   Pengawasan harus dibangun dalam pengertian positif, bukan mencari kesalah tetapi mencegah kesalahan terjadi secara sendiri.

Dari prinsip Elton Mayo diatas, menarik dua kesimpulan yang berkembang dan studi *Hawthorne* tersebut sering disebut Efek *Hawthorne (The Hawthorne Effect)* yaitu :

1. Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka.
2. Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu san-ia lainnya. [1]

Dari dua kesimpulan diatas peneliti mengkonsepkan perhatian denagn diwakili efektivitas kegiatan "*Greeting"* sebagai variable (x) dan moral dan produktivitas diwakili oleh kinerja karyawan sebagai variable (y).

[1]Asep. Kegiatan *Greeting.* http://denontarr.blogspot.com/2008/11/teori-hubungan-manusiawi. Jam 21.27 Tanggal 18 Maret 2011

1.5.2 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, inigin mengetahui seberapa besar efektifitas kegiatan *greeting* oleh *custumer service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap kinerja karyawannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Efektivitas sebagai variabel X dan Kinerja sebagai variabel Y. Sebagai konsep dalam penelitian ini menjelaskan Variabel X yang meliputi 4 hal yaitu tujuan, rencana, biaya dan waktu. Sedangkan variabel Y yang meliputi tugas fungsional dan tugas perilaku.

Seperti yang telah dikemukakan dalam kerangka teoritis mengenai pengertian efektivitas yang dikemukakan oleh Onong Uchjana Effendy yang terdiri dari 4 aspek yang akan peneliti terapkan dalam penelitian ini.

1. Tujuan dari kegiatan ini dapat menghasilkan suatu peningkatan kinerja yang lebih baik oleh karyawan yang diharapkan perusahaan.
2. Dengan rencana yang matang agar kegiatan itu berlangsung dengan baik dan tersusun dengan rapih.
3. Biaya perusahaan yang cukup agar kegiatan itu tidak kurang dalam hal administrative dan tidak membebankan kepada para karyawan.
4. Waktu ikut sangat mempengaruhi dari kegiatan ini, karena dengan waktu pelaksanaan yang tepat tidak akan mengambil waktu kerja yang telah ditentukan.

Sedangkan variabel Y Kinerja dapat diaplikasikan sebagai berikut:

1. Tugas Fungsional

   Yaitu penyelesaian, kualitas dan ketepatan menyelesaikan tugas pekerjaan PT. Pos Indonesia Bandung menentukan bagaimana kinerja karyawan yang bersangkutan. Penyelesaian, kualitas dan ketepatan menyelesaikan tugas akan mempengaruhi kuantitas, kualitas dan prestasi kerja karyawan PT. Pos Indonesia Bandung. Setiap karyawan mempunyai penyelesaian, kualitas dan ketepatan menyelesaikan tugas yang berbeda-beda, yang menentukan kinerja masing-masing karyawan. Tugas fungsional para karyawan dikerjakan dengan seberapa baik pegawai menyelesaikan tugas fungsional terutama aspek-aspek teknik pekerjaan PT. Pos Indonesia Bandung.

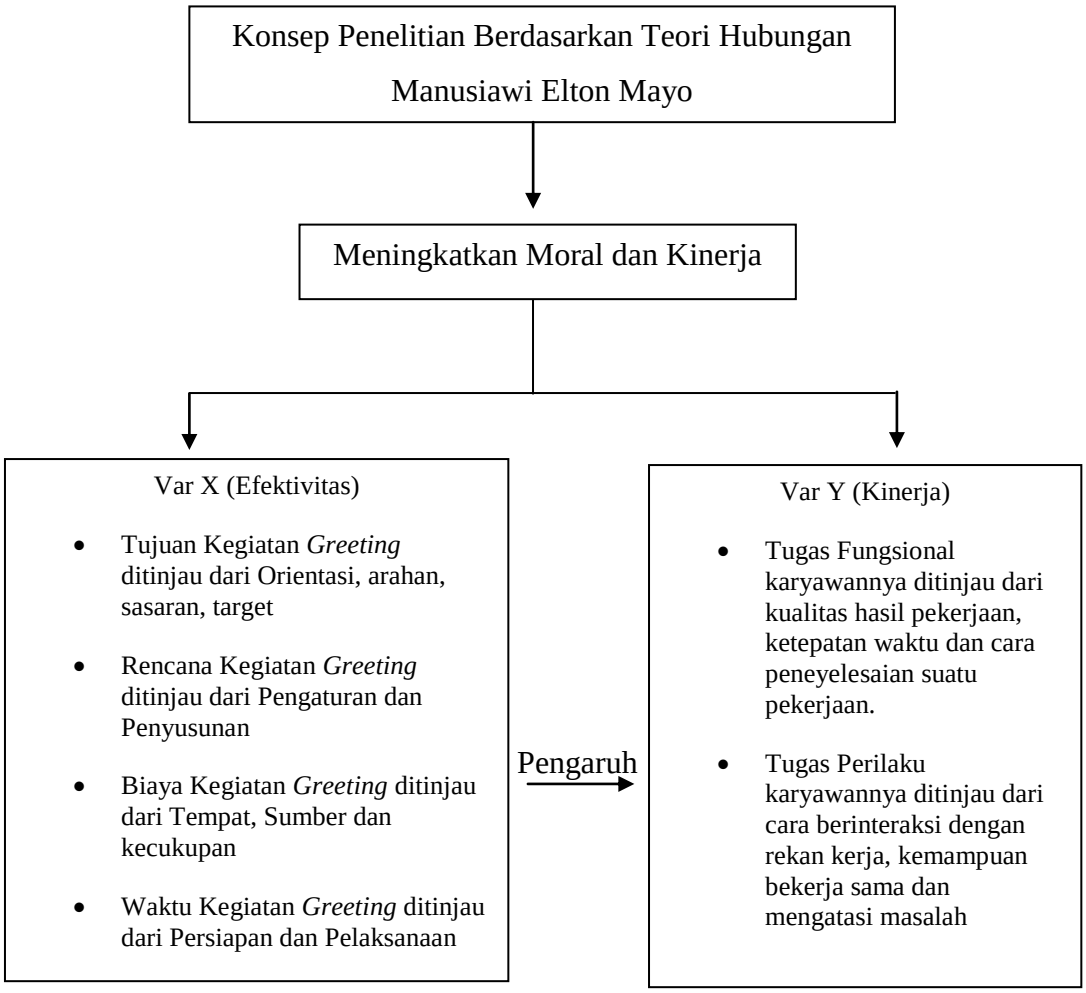
2. Tugas Perilaku

   Yaitu seorang karyawan bisa berinteraksi dengan rekan kerja di PT. Pos Indonesia Bandung, bisa bekerja secara tim dengan rekan dan divisi lain dan mengatasi konflik dengan rekan kerja dalam perusahaan. Tugas perilaku dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan melihat perilaku orang lain dan karyawan bisa saling mengerti satu sama lain. Disini akan terlihat suasana kerja yang baik dan meningkatkan kinerja dari setiap karyawan tergantung karyawan yang bisa bersosialisasi dengan yang lain.

Hal tersebut dapat diaplikasikan kedalam teori hubungan manusiawi yang merupakan dasar teori dari penelitian ini.

Gambar 1.1

Konsep Teori Hubungan Manusiawi



Sumber : Aplikasi Peneliti, 2011

Berdasarkan gambar diatas, teori Hubungan Manusiawi adalah landasan dari penelitian ini, dimana pada penelitian ini variable (X) adalah efektivitas kegiatan "*Greeting"* yang mempunyai indikator tujuan kegiatan, rencana, biaya, waktu dan jumlah personil. Dari sinilah yang menentukan apakah kegiatan *"Greeting"* dapat merubah sikap dan perilaku atau tidak karyawaannya setelah mengikuti kegiatan ini di PT. Pos Indonesia Bandung.

Sedangkan variable (Y) adalah yang berupa kinerja karyawannya, mempunyai indicator tugas fungsional dan tugas perilaku. Indikator (Y) adalah hasil dari indikator (X) yaitu efektivitas kegiatan "*Greeting"*. Teori ini menunjukan apakah moral dan produktivitas sudah atau belum meningkat setelah mengikuti kegiatan *"Greeting"*.

1.6 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah penentuan suatu *construct* sehingga ia menjadi variable yang dapat diukur. (Umar, 2002:199)

Tabel 1.1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur
1	Variabel X Efektivitas	1. Tujuan Kegiatan *Greeting*	1. Orientasi 2. Arah 3. Sasaran 4. Target

		2. Rencana Kegiatan *Greeting*	1. Pengaturan 2. Penyusunan
		3. Biaya	1. Tempat 2. Sumber 3. Kecukupan
		4. Waktu	1. Persiapan 2. Pelaksanaan
2	Variabel Y Kinerja	5. Tugas Fungsional	1. Penyelesaian Tugas 2. Kualitas Hasil Kerja 3. Ketepatan Waktu Menyelesaikan Tugas
		6. Tugas Perilaku	1. Interaksi Dengan Rekan Kerja 2. Kemampuan Bekerja Sama Dalam Tim 3. Inisiatif Dalam Mengatasi Konflik

Sumber : Aplikasi Peneliti, 2011

1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah Dugaan sementara atau jawaban-jawaban sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya. (Arikuntoro, 1995:21)

Hipotesis induk dalam penelitian ini adalah

H1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik.

H0 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik.

Untuk mempermudah penelitian ini, maka peneliti menjabarkan hipotesis manjadi beberapa sub hipotesis yaitu :

1. H1 : Jika Tujuan Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

   H0 : Jika Tujuan Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik

2. H1 : Jika Rencana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

   H0 : Jika Rencana Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik

3. H1 : Jika Biaya Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

   H0 : Jika Biaya Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik

4. H1 : Jika Waktu Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

H0 : Jika Waktu Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya baik

5. H1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Fungsional Karyawannya baik.

   H0 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Tugas Fungsional Karyawannya tidak baik.

6. H1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Perilaku Karyawannya baik.

   H0 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Tugas Perilaku Karyawannya tidak baik.

7. H1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik.

   H0 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik.

1.8 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe Penelitian kuantitatif. Metode survei dan teknik analisis Deskriptif.

Tipe penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono adalah :

> ".... digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada waktu tertentu, sehingga melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tertentu serta secara komprehensif dan integral. Dengan demikian pengulangan dalam penelitian kuantitatif dilakukan dalam rangka mendapatkan konsistensi atau reabilitas data penelitian dan membuktikan penelitian yang telah ada". (Sugiyono, 2003 : 19)

Penelitian Survei adalah "Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil

dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi maupun psikologis". (Sugiyono, 1999 : 7).

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Angket

Menurut Kartono bahwa, " Kuesioner atau angket adalah suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak), dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir, yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban/tanggapan (respon) tertulis seperlunya". (Kartono, 1986 : 20).

Angket yang disebarkan kepada karaywan PT. Pos Indonesia Bandung untuk mengisinya dengan jawaban berupa pendapat/sikap responden, melalui pertanyaan tertulis sebagai sumber data bagi penulis.

b. Wawancara

Kartono mengatakan bahwa "wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan

dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. (Kartono, 1990:171). Wawancara dilakukan dengan Bpk. Suyud Suhendar.

c. Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mempelajari buku-buku, membaca media-media cetak yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk meperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu.

d. *Internet searching*

Salah satu teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data-data yang diperlukan dengan cara *browsing* kewat situs-situs pencarian seperti *Google, Yahoo, Wikipedia dll.* Juga situs yang relevan dengan masalah yang dibahas.

1.10 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah penggumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap pemeriksaan (*editing*), proses pemberian identitas *(Coding)* dan proses pembenaran (*Tabulating).* (Bungin, 2005:2005:164)

Setelah memperoleh data yang diperlukan dalam penelitin ini, maka selanjutnya akan dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Klasifikasi data, yaitu mengelompokan data yang dipilah-pilah sesuai dengan jenisnya.
3. Data dimasukan ke dalam *Coding book* (buku coding) dan *Coding shee*t (1 lembar coding).
4. Melakukan uji Validitas dan Reabilitas pada angket yang telah disebar sebelumnya, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reabilitas menunjukan pada adanya konsistensi nilai hasil skala pegukuran tertentu.
5. Mentabulasikan data yaitu menyajikan data dalam sebuah tabel (tabel induk kemudian ke dalam tabel tunggal) sesuai tujuan analisis data.
6. Data yang ditabulasikan di analisis dengan Koefisien Rank Spearman. Analisis data Kuantitatif dilakukan dengan cara memindahkan data kualitatif ke dalam kuantitatif, dengan cara pemberian skor atas pilihan yang diberikan oleh setiap responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam angket ke dalam niali-nilai kuantitatif.

Dalam menentukan skor, peneliti menggunakan skala likert, dengan masing-masing pernyataan responden diberi nilai sebagai berikut :

Sangat setuju = 5, setuju = 4, cukup setuju = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1.

Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan komputer SPSS 16. untuk menganalisa hubungan antara variabel X dan variabel Y di gunakan tekhnik analisis Rank Spearman :

Korelasi Rank Spearman dengan rumus :

$$Rs = \frac{1 - 6 \Sigma di^2}{n (n^2 - 1)}$$

Di mana : $\Sigma di^2 = \Sigma [n(xi) – n (yi)]^2$

Keterangan : rs = Korelasi rank spearman
di = Selisih antara dua ranting
n = Jumlah Sampel
(Sugiyono, 2003:116)

Untuk menganalisa adanya pengaruh atau hubungan menggunakan koefisien determinasi (KD) antara variabel X dan Variabel Y dengan rumus:

$$KD = rs^2 \times 100\%$$

Keterangan :
KD : Koefisien Determinasi
rs : Hasil korelasi rank spearman
(Sarwono, 2005: 43)

Untuk menguji hipotesis digunakan rumus uji t, yaitu

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan :

r = Besarnya korelasi

n = Besarnya sampel

(Sugiyono, 2003 : 215)

1.11 Populasi dan Sampel

1.11.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya (Sugiyono dalam Ruslan, 2003 :127). Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung tahun 2011.

Tabel 1.2

Populasi Penelitian PT. Pos Indonesia Bandung

No	Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	*Customer Service*	4
2	Loket	28
	Jumlah	32

Sumber : Data Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung, 2011

1.11.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono yang dikutip oleh Rachmat Kriyantono adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati. (Kriyantono, 2006: 149)

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang penulis gunakan adalah teknik *total sampling*. Sampel yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah *frontlinier* yang berjumlah 32 orang.

Tabel 1.3

Sampel Penelitian PT. Pos Indonesia Bandung

No	Nama	Jabatan
1	Agustian	Loket
2	Iwan Syarifudin	Loket
3	Ery Nurmansyah	Loket
4	St Rachmi	Loket
5	Venny Widiandari	Loket
6	Hepy Indriani	Loket
7	Ressa Febrianti	Loket
8	Femie H	Loket
9	Hani Handayani	Loket
10	Fuji Maharani P	Loket
11	Ida Warniati	Loket
12	Rini Astuti	Loket
13	Rosdiana	Loket
14	Yani Yuliani	Loket

15	Rokayah	Loket
16	Theresia Mulyati	Loket
17	Devi Aditianty Rahman	Loket
18	Putri Cipta Gumilang	Loket
19	Santi Jamayanti	Loket
20	Reni Ervina M	Loket
21	Indah	Loket
22	Dini F	Loket
23	Meta Mandasari	Loket
24	Nikara Laeliane	Loket
25	Irna Rineka M	Loket
26	Fierla Riezky	Loket
27	Siti Nur Azhari	Loket
28	Rina Yulia	Loket
29	Suyud Suhendar	*Customer Service*
30	Rr Fitri Soetjiati M	*Customer Service*
31	Utami Prilia R	*Customer Service*
32	Karol Yanes	*Customer Service*

Sumber : Data Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung, 2011

1.12 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.12.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan penelitian pada PT. Pos Indonesia Bandung yang berlokasi di Jl. Asia Afrika no 49. Bandung 40111.Tel.022-4203662/022-4205703. Website: www.posindonesia.co.id

1.12.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang akan penulis laksanakan dimulai pada bulan Februari 2011 dan diperkirakan hingga bulan Juli 2011. Mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga ke penyelesaian dan meminta data saat membutuhkan.

Tabel 1.4

Jadwal Penelitian

No	Uraian	Februari 2011				Maret 2011				April 2011				Mei 2011				Juni 2011				Juli 2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																								
	- Pengajuan judul																								
	-Acc judul																								
	- Bertemu pembimbing																								
	- Penulisan Bab I																								
	- Bimbingan																								
	- Seminar UP																								
2	-Penulisan Bab II																								
	Bimbingan																								
3	-Penulisan Bab III																								
	-Bimbingan																								
	Pengumpulan data																								
	- Instansi, Wawancara																								
	- Bimbingan																								
	Pengolahan data																								
4	- Penulisan Bab IV																								
	- Bimbingan																								
5	Penulisan Bab V																								
	-Bimbingan																								
	Penyusunan skripsi																								
	Bimbingan																								
6	Sidang																								

Sumber : Data peneliti, 2011

1.13 Sistematika penelitian

Pada penelitian ini peneliti menampilkan sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel, hipotesis, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini membahas tinjauan tentang komunikasi, tinjauan tentang komunikasi organisasi, tinjauan tentang humas, tinjauan tentang kegiatan internal, tinjauan tentang *Greeting*, tinjauan tentang efektivitas, tinjauan tentang kinerja, tinjauan tentang karyawan, tinjauan tentang teori hubungan manusiawi.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Pada Bab ini membahas mengenai gambaran secara umum tentang perusahaan PT. Pos Indonesia di mana tempat peneliti mengadakan penelitian meliputi; sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job descriptions*, sarana dan prasarana perusahaan. Tinjauan tentang populasi penelitian di mana meliputi; populasi ditinjau dari jenis kelamin, dan pendidikan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas cara pengumpulan data melalui kuesioner yang di sebarkan kepada responden dan telah di isi oleh responden (*Frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung), serta pengolahan data yang menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini juga menjelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh melalui SPSS 16.

BAB V : PENUTUP

Memuat tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran – saran dari peneliti, baik penulis dalam melakukan penelitian yang sejenis bagi program studi Ilmu Komunikasi lainnya, dan untuk PT Pos Indonesia sehubungan dengan efektivitas kegiatan *greeting* oleh humas PT. Pos Indonesia Bandung terhadap kinerja karyawannya.