

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia yang setiap saat pasti dilakukan. Manusia adalah makhluk sosial yang saling berhubungan satu sama lain, dengan melakukan komunikasi manusia saling mengenal dan mengetahui satu sama lain. Menjalinkan komunikasi dilakukan manusia dimana pun mereka berada, bahkan di lingkungan kerja sekalipun orang-orang melakukan komunikasi antar rekan kerjanya. Efektivitas organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah proses komunikasi yang terjadi di organisasi tersebut. Di kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan kebutuhan bagi seseorang. Komunikasi menurut Carl J. Hovland bahwa komunikasi adalah proses (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang-orang lain (komunikan) (Solihat et al., 2015:3).

Untuk kemajuan organisasi, komunikasi menjadi peran yang sangat penting dalam hal mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi bisa dikatakan sukses apabila komunikasi antar internalnya harmonis. Komunikasi dalam organisasi terjadi pada saat komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan juga komunikasi antara atasan dengan karyawan. Orang-orang yang berada dalam organisasi memiliki pengalaman komunikasi yang beragam dengan caranya

masing-masing. Komunikasi dapat berlangsung dari atasan ke bawahan, maupun komunikasi dapat berlangsung secara horizontal yaitu kesesama orang yang memiliki tingkat yang sama, seperti komunikasi antara karyawan dengan karyawan. Komunikasi dapat terjadi dalam bentuk formal seperti rapat dengan karyawan atau melalui media informal seperti berkomunikasi pada jam kerja yang tidak terlalu padat.

Gaya komunikasi merupakan suatu jalan penghubung interaksi yang terjadi antar manusia. Gaya komunikasi dipandang sebagai campuran unsur-unsur komunikasi secara verbal dan nonverbal yang mana pesan-pesan verbal digunakan untuk berkomunikasi yang diungkapkan dalam kata-kata tertentu atau sebagai pencirian gaya komunikasinya. Gaya komunikasi sendiri sangat efektif sebagai untuk memahami berbagai karakter budaya, kultur dan gaya interaksi manusia yang lainnya.

Kesuksesan suatu organisasi komunikasi memiliki peranan yang penting dalam menentukan efektifitasnya orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan dalam suatu perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpinnya. Hal ini dikarenakan kepemimpinan sebagian besar dilakukan dengan melalui proses komunikasi (Men, 2014:262). Oleh karena itu peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan dan diperhatikan untuk dapat mencapai tujuan dalam suatu perusahaan ataupun dalam suatu organisasi dan instansi.

Seseorang pemimpin dituntut harus mampu membangkitkan kreativitas kerja karyawan dan harus mampu membuat karyawannya merasa lebih puas dalam bekerja serta berkomitmen pada perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja (Almutairi, 2015:231). Kinerja pekerjaan merupakan faktor yang sangat signifikan, yang mempengaruhi profitabilitas suatu organisasi (Jayaweera, 2015:271). Dengan demikian, berarti Gaya komunikasi pimpinan sangat menentukan dan memberikan pengaruh yang signifikan kepada karyawan dalam rangka menghasilkan motivasi kerja karyawannya untuk kinerja yang lebih baik.

Menurut Gruning (2001) dalam Shin Heat dan Lee, (Shin et al., 2011: 171) pemimpin yang excellene memberikan semangat keuatan kepada orang-orang dan memberikam kebebasan kepada pengikutnya untuk berpendapat. Kepemimpinan seorang pemimpin dapat berjalan efektif apabila memiliki kompetensi dalam berkomunikasi, karena hal itu penting sekali agar berhati-hati dalam menyampaikan pesan, keterbukaan, dialog, berterus-terang, bersedia mendengarkan bawahanya secara seksama.

Ada pengakuan yang menunjukkan bahwa pemimpin yang tepat dapat meningkatkan kinerja pada kelompok kerja, meningkatkan kepuasan kerja anggota kelompok, mengurangi keinginan berpindah, ada penelitian yang menilai dampak dari gaya kepemimpinan tertentu pada efektivitas kelompok yang beragam dan niat mengundurkan diri (Duemer et al., 2004) dalam (Dixon & Hart, 2010:52)

Gaya komunikasi pemimpin sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang baik dan maksimal. Perusahaan pada umumnya percaya bahwa dalam rangka mencapai keunggulan yang kompetitif harus mengusahakan kinerja

yang maksimal agar dapat memajukan perusahaan atau tercapainya tujuan organisasi didalamnya.

Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian visi, misi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi. Demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik. Begitu pentingnya peran pemimpin dalam memegang kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi (Yulk, 2010:4).

Pemimpin yang memiliki kekuatan dapat mempengaruhi bawahannya dengan cara tertentu yang membuat anggota atau bawahannya percaya, kagum dan hormat terhadap atasannya. Pemimpin yang mampu mempengaruhi bawahannya sehingga bawahannya dapat termotivasi untuk bekerja lebih keras dari pada yang diharapkan dan dapat bekerja sesuai perintah yang diperintahkan. Gaya komunikasi yang efektif pada dasarnya dapat memotivasi anggotanya untuk melakukan hal yang lebih baik dari yang diharapkan. Keberhasilan pemimpin itu dalam mengarahkan bawahannya tergantung kepada pemimpin yang mampu menciptakan motivasi pada setiap diri anggotanya (personil) melalui komunikasi.

Motivasi kerja adalah melakukan pekerjaan secara giat dan bertanggung jawab, sehingga tugas yang diberikan akan lebih optimal dalam mencapai tujuannya.

Menurut Hasibuan (1999) dalam Romli (2011:71), motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi sangat dibutuhkan pada setiap karyawan di dunia kerja. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai (Romli, 2011:73).

Pemimpin yang berhasil memotivasi pekerja akan mampu membangunkan kekuatan untuk kinerja organisasi yang optimal. Pemimpin yang dapat membangkitkan keinginan dan semangat dari pekerjanya agar mampu mencetak pekerja-pekerja yang memiliki motivasi dan berkomitmen tinggi. Maju mundurnya organisasi terletak pada bagaimana gaya komunikasi pimpinan dijalankan sehingga komunikasi pimpinan berjalan dengan efektif. Pemimpin yang efektif akan mampu menciptakan suasana yang menumbuhkan semangat kerja sehingga karyawan mampu melakukan tugas-tugas yang diberikan dengan nyaman dan senang hati.

Dalam terciptanya hubungan yang harmonis dan menciptakan kenyamanan dalam bekerja, gaya komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin harus disesuaikan dengan karyawannya. Pemimpin menyampaikan pesan komunikasi kepada bawahannya agar terjadinya perubahan pada perilaku kerja karyawannya menjadi lebih bersemangat lagi. Sama halnya dengan karyawan di bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam, yang

diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan penuh gairah, disiplin, dan inisiatif, serta dengan kesadaran akan kewajiban dalam bertugas. Sebab Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas perangkat daerah.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dibidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Tugas bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan secara umum seperti indentik dengan “dimana ada Kepala Pemerintah maka disitu ada tugas keprotokolan” karena semua tugas Protokol dan Komunikasi Pimpinan selalu berhubungan dengan Kepala Pemerintahan.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam memiliki kedudukan yang sama dengan bagian-bagian yang ada di sekretariat pemerintah daerah Kabupaten Agam, namun untuk fungsi dalam tugas pelaksanaan kepala pemerintah, bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menjadi bagian yang terpenting dibawah sekretaris daerah dalam pelaksanaan tugasnya. Karena Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan acara Kepala Pemerintah. Dimulai dari pengkoordinasikan jadwal Kepala Pemerintah hingga pengkoordinasikan secara detail acara dan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Dalam tugas yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas Perangkat Daerah tersebut karyawan bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sangat diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Rendahnya motivasi kerja pada karyawan tentunya berdampak pada pelaksanaan tugas Kepala Daerah. Dengan adanya motivasi maka perhatian, pemikiran, tenaga dan kegiatan karyawan dapat diarahkan untuk tujuan dan sasaran yang lebih bermanfaat serta menguntungkan bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri.

Penulis sempat menanyakan beberapa pertanyaan dengan beberapa karyawan bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (ProKP) Kabupaten Agam, diperoleh informasi sebagai berikut:

Pertama, secara umum motivasi kerja karyawan di Protokol dan Komunikasi Pimpinan (ProKP) dalam bekerja cukup bagus, namun masih ada sejumlah karyawan yang masih kurang termotivasi dalam bekerja, serta kurangnya inovasi dan kreatifitas dalam bekerja, sehingga banyak karyawan hanya mengerjakan sebatas perintah dari pimpinannya. *Kedua*, pimpinan terkadang mengalami kesulitan dalam memotivasi karyawannya, hal itu dapat dilihat dari beberapa karyawan yang masih malas-malas dalam bekerja. *Ketiga*, pimpinan lebih suka bekerja dengan karyawan yang mempunyai semangat dan motivasi kerja yang tinggi yang dapat bertanggung jawab dan melakukan tugasnya dengan baik. *Keempat*, pimpinan kurang menekankan komunikasi mengendalikan kepada karyawannya, sehingga karyawannya senantiasa dibina, dibimbing, dan diarahkan agar memiliki semangat kerja yang diharapkan.

Untuk mengatasi hal itu Kepala Bagian ProKP selaku pimpinan berusaha membangun hubungan yang baik dan pengertian, seperti layaknya kekeluargaan yang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap karyawannya. Kepala Bagian ProKP sangat terbuka dengan karyawannya yang ingin menyampaikan pendapat, selalu berusaha meyakini bahwa setiap karyawannya mampu melaksanakan tugas-tugas yang begitu padat dengan baik sehingga Kepala Bagian selalu memberikan bimbingan, motivasi, didikan dan arahan yang jelas.

Maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian ini agar mengetahui gaya komunikasi yang tepat digunakan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam agar Karyawannya memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya saat bekerja.

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dibuat sebuah rumusan masalah sebagai berikut **“Sejauhmana Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Agam Sumatera Barat?”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari Rumusan Masalah yang masih luas, supaya penelitian lebih spesifikasi dan terarah maka dibuat indikator masalah sebagai berikut:

1. **Sejauhmana Pengaruh Gaya Komunikasi Mengendalikan**
Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan

Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?

2. Sejauhmana Pengaruh **Gaya Komunikasi Dua Arah** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
3. Sejauhmana Pengaruh **Gaya Komunikasi Berstruktur** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
4. Sejauhmana Pengaruh **Gaya Komunikasi Dinamis** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
5. Sejauhmana Pengaruh **Gaya Komunikasi Melepaskan** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
6. Sejauhmana Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Tanggung Jawab** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?

7. Sejahterama Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Kebutuhan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
8. Sejahterama Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pekerjaan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
9. Sejahterama Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pencapaian** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
10. Sejahterama Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pengakuan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud menjawab dan mengukur sejahterama Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Agam.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang peneliti rumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh **Gaya Komunikasi Mengendalikan** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh **Gaya Komunikasi Dua Arah** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh **Gaya Komunikasi Berstruktur** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh **Gaya Komunikasi Dinamis** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh **Gaya Komunikasi Melepaskan** Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Tanggung Jawab** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Kebutuhan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?

8. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pekerjaan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
9. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pencapaian** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?
10. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap **Pengakuan** Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam Sumatera Barat?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan Penelitian yang dilakukan adalah sebagai pengembangan ilmu komunikasi secara umum, Ilmu Humas (Hubungan Masyarakat) secara khusus dan Penelitian ini pun diharapkan dapat berguna bagi penelitian-penelitian relevan selanjutnya, yakni sebagai studi perbandingan, dan penerapan teori-teori yang berkaitan mengenai Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan untuk Program Studi/Akademik

Kegunaan penelitian ini yaitu bagi mahasiswa UNIKOM secara umum, Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus mengenai tinjauan gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi

kerja karyawan sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya terutama yang melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

1. Kegunaan untuk Peneliti

a. Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang selama ini diterima oleh peneliti baik teori maupun praktik, serta guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam kajian kehumasan khususnya mengenai Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam.

b. Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti saat terjun langsung ke masyarakat dalam penelitian yang dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan untuk Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (ProKP) Pemerintahan Kabupaten Agam

Penelitian yang dilakukan berguna bagi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (ProKP) Pemerintahan Kabupaten Agam sebagai evaluasi tentang Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintahan Kabupaten Agam. Diharapkan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (ProKP)

Pemerintahan Kabupaten Agam memiliki gaya komunikasi yang tepat agar karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi.