

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan sebagai makhluk sosial, manusia menjalani suatu aktifitas interaksi dan menjalin kerja sama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Dengan adanya hubungan interaksi kedua orang atau lebih akan saling mempengaruhi atau memiliki efek satu dengan yang lain sehingga akan membentuk komunikasi satu atau dua arah atau lebih. Seperti yang dipaparkan oleh Suprpto (2009:6) yang mengatakan, komunikasi merupakan interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem verbal dan non verbal. Pendapat tersebut senada dengan teori yang disampaikan oleh Nugroho (2009:11) komunikasi adalah suatu ilmu dan seni penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada komunikan, sehingga tercapainya pengertian bersama. Selain itu Wilbur Schramm mengatakan bahwa untuk terjadinya proses komunikasi paling sedikit harus memiliki 3 unsur komunikasi, yaitu komunikator, pesan, dan komunikan.

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa aktivitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur hingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi. Seperti yang telah dijabarkan oleh Rangkuti (2017:96-97) organisasi adalah suatu kelompok yang mempunyai diferensiasi peranan atau kelompok yang sepakat untuk mematuhi seperangkat norma-norma. Selain itu Thoha (2014:113) juga menjelaskan pendapatnya mengenai organisasi. Organisasi adalah suatu batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu. Hal tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat.

Di dalam kelompok ataupun organisasi, selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari atasan dan bawahannya. Menurut Weyne, Pace, dan Faules Don F(2002:31) mereka menyatakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Redding dan Sanborn juga menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks, yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola komunikasi *downward* (komunikasi dari atasan ke bawahan), komunikasi *upward* (komunikasi dari bawahan ke atasan), komunikasi horizontal (komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatnya), mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program (Masmuh 2008:5).

Dengan demikian, komunikasi mampu membantu karyawan dalam mengatasi masalah-masalah yang dialami oleh karyawan baik itu secara internal maupun eksternal. Komunikasi yang baik dalam organisasi mampu meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Mangkunegara (2009:67) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil akhir kerja yang maksimal untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan demi kemajuan perusahaan. Kinerja kerja adalah sesuatu yang harus diselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga mencapai hasil maksimal untuk kemajuan perusahaan.

Organisasi mempunyai struktur tertentu dan tujuan yang saling berhubungan, serta tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu apa bila keselarasan hubungan antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik, maka setiap permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik. Untuk mengenal bagaimana suatu perusahaan dapat menjalin hubungan dengan karyawannya, maka perusahaan tersebut harus memahami potensi diri. Potensi diri keseluruhan badan atau tubuh manusia sebagai suatu sistem yang sempurna, hal ini telah dijabarkan oleh Slamet Wiyono (2006:38). Jika di

identifikasi, potensi-potensi yang telah ada pada diri manusia adalah akal pikiran, hati dan indra. Sri Hapsari (2005: 2) juga menjelaskan mengenai potensi diri bahwa, potensi diri adalah kemampuan dan kekuatan yang dimiliki oleh seseorang baik fisik maupun mental dan mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan bila dilatih dan ditunjang dengan sarana yang baik.

Keunikan individu akan menjadi modal penting bagi berjalannya roda perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar, dengan adanya variasi peran yang dijalankan, maka dapat mengisi kekosongan satu dengan yang lainnya sehingga produktifitas dapat tercapai. Namun sebagaimana dilansir survey dari Robert Half Chairman and CEO of Robert Half International pada tanggal 23 April 2017 yang berjudul "*Why Companies Hire The Wrong Person*" dalam artikelnya beliau mengatakan bahwa 36% dari eksekutif muda merasa salah digunakan dalam perusahaan, selain itu permasalahan kedua mengenai tujuan kerja yang tidak jelas sebesar 30%. Selanjutnya berasal dari perusahaan besar *Microsoft*, bersumber dari survey yang dilakukan oleh *Good & Co*, telah mengatakan bahwa *Microsoft* merupakan salah satu perusahaan paling inovatif di dunia, hasil ini tidak lepas dari penerapan cara meningkatkan potensi diri pada karyawan mereka.

Selain itu ada juga perusahaan yang memperhatikan potensi diri dari karyawannya seperti *Ngangkring Apparel* yang berada di Yogyakarta. Perusahaan ini sebelumnya mengalami permasalahan tentang penempatan karyawan yang kurang sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Jumlah karyawan yang terbatas dalam melakukan pekerjaan dianggap mempunyai potensi diri yang baik dan dapat di tempatkan dalam segala bidang. Pada akhirnya pimpinan sadar bahwa karyawan harus di tempatkan pada tempat yang seharusnya.

Paparan diatas menunjukkan bahwa banyak hal yang dapat dilakukan dalam meningkatkan potensi serta menggali potensi diri seseorang, salah satunya adalah dengan komunikasi organisasi. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam beberapa perusahaan saat ini adalah masih banyak organisasi ataupun perusahaan yang belum bisa meningkatkan serta memaksimalkan potensi diri karyawan sehingga hal tersebut dapat menjadi

salah satu hal yang akan menghambat jalannya perusahaan. Pada hakekatnya potensi diri merupakan perwujudan dari moral kerja yang tinggi. Beberapa perusahaan meningkatkan potensi diri karyawan merupakan unsur yang penting, sebab dengan meningkatnya potensi diri karyawan maka akan memperoleh banyak keuntungan dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu tujuan organisasi akan lebih efektif dan efisien seperti, pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan, komunikasi atasan dengan bawahan akan semakin mudah, kurangnya *miss communication*. Dengan ditingkatkannya potensi diri karyawan diharapkan dapat menciptakan keteraturan serta keterampilan dalam upaya membuahkan hasil kerja yang optimal.

Berkaitan dengan penelitian ini peneliti akan meneliti tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri karyawan, pada *Jogja Tourism Training Center (JTTC)*. JTTC merupakan suatu lembaga pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia umum dan di bidang pariwisata. JTTC dibentuk dari kolaborasi antara Universitas Gajah Mada, ASITA DIY, dan PHRI DIY. Adapun karyawan dari perusahaan tersebut terdiri dari 20 karyawan dan telah bekerja sama dengan 150 pelatih dari luar. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat peneliti berada di lapangan, peneliti melihat adanya kejanggalan dimana suasana dalam kantor kerap berubah, ketika direktur JTTC muncul di tengah tengah karyawan. Kejanggalan lain dilihat dari karyawan kurang percaya diri dalam memberikan masukan/ide kepada pimpinan mereka.

Adapun alasan peneliti dalam memilih perusahaan tersebut adalah JTTC merupakan perusahaan ataupun suatu lembaga yang berada dalam bidang jasa, yaitu pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa pentingnya meningkatkan potensi diri karyawan merupakan suatu hal yang dapat dilakukan untuk membuat internal perusahaan menjadi lebih teratur. Namun dalam hal ini dapat diketahui bahwa perusahaan tersebut masih memiliki kelemahan, seperti kurangnya komunikasi dari atasan ke bawahan begitu juga sebaliknya. Selain itu beberapa karyawan kerap merasa potensi yang mereka miliki tidak digunakan dengan optimal. Selain itu komunikasi yang terjadi antara direktur dan karyawan hanya berupa

perintah dan instruksi tugas, serta relatif satu arah saja. Dalam perusahaan ataupun organisasi ketika terdapat suatu permasalahan maka yang pertama dilihat adalah komunikasi dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti komunikasi vertikal yang terjadi didalam mengaktualisasikan potensi diri karyawan yang ada di Jogja Tourism Training Center.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan maka, disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana peran komunikasi vertikal dalam mengaktualisasikan potensi diri karyawan pada JTTC?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini tidak lain untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi vertikal dalam mengaktualisasikan potensi diri karyawan pada JTTC.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini yang diharapkan dalam penelitian ini adalah,

a. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media refrensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar dari penelitian yang sama, yaitu mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri dalam suatu perusahaan maupun suatu lembaga terhadap karyawan.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat ataupun para pembaca, kepada perusahaan sejenis, dan dapat menjadi masukan bagi Jogja *Tourism Training Center* dalam bidang komunikasi organisasi yang mengacu bagaimana

suatu perusahaan maupun suatu lembaga dalam menimbang dan memilih karyawan serta meningkatkan potensi diri dari seseorang.

1.5. Sistematika Bab

Adapun sistematika penulisan dapat dilihat sebagai berikut:

BAB 1 : Pendahuluan. Pada bab pendahuluan ini penulis memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika bab yang akan digunakan dalam penelitian ini

BAB 2 : Tinjauan pustaka. Bab ini memuat tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang memaparkan komunikasi organisasi, aliran komunikasi dalam organisasi, komunikasi vertikal *downward communication* (komunikasi atasan ke bawahan) dan *upward communication* (komunikasi bawahan ke atasan), pengertian potensi diri, dan aspek-aspek potensi diri. Dilanjut dengan kerangka pemikiran.

BAB 3 : Metodologi penelitian. Bab ini meliputi tentang metode penelitian, objek penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, prosedur penarikan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan rencana pengujian keabsahan data.

BAB 4 : Hasil dan pembahasan. Bab ini akan memaparkan hasil penelitian yang diambil berdasarkan wawancara mendalam dan akan di olah dalam pembahasan.

BAB 5 : Penutup, pada bab ini terdiri dari kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian selama penelitian berlangsung.