

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Komunikasi manusia dapat saling berhubungan dengan satu sama lainnya. Komunikasi merupakan darah atau urat nadinya organisasi. Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif memungkinkan semua pekerjaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga organisasi dapat berfungsi dengan baik, berjalan lancar, dan berhasil mencapai tujuannya. Apabila komunikasi dalam organisasi tersebut tidak berjalan efektif, maka mekanisme organisasi akan terganggu.

Robbins (2008 : 5) menjelaskan bahwa “komunikasi meliputi transfer maupun pemahaman makna. Sebuah ide, tidak peduli betapa pun hebatnya, tidak berguna sampai dapat disampaikan dan dipahami oleh orang lain”.

Komunikasi adalah sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi (Sopiah, 2008 : 141).

Sangat sering dalam komunikasi menuntut dua orang atau lebih yang mempunyai peran dalam berkomunikasi, yang menjadikan seorang *sender* dapat mengirimkan informasi kepada *receiver*. Dalam ilmu komunikasi, hal demikian sering disebut komunikasi interpersonal atau antar pribadi. Komunikasi antar pribadi atau interpersonal adalah pertukaran informasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih. Dalam melakukan komunikasi antar pribadi, masing-masing pribadi memiliki cara sendiri-sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Komunikasi akan berjalan dengan efektif jika masing-masing orang yang berkomunikasi mengetahui informasi secara lengkap (Sopiah, 2008:147).

Menurut Pace (2006 : 2) mengemukakan bahwa “Manusia sebagai pemroses informasi. Manusia terlibat dalam suatu proses berkesinambungan interaksi dan pertukaran dengan konteks mereka menerima, menafsirkan dan bertindak berdasarkan informasi yang diterima dan dengan demikian menciptakan pola baru informasi yang mempengaruhi perubahan-perubahan dalam bidang tersebut.

Hubungan antar individu dan konteks direfleksikan dalam pola belajar dan penyesuaian timbal balik yang telah berkembang“.

Menurut Zelko dan Dance dalam Muhammad (2007 : 93) Komunikasi dalam sebuah organisasi khususnya dan umumnya biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi diluar (*external communication*).

Menurut Siagian (2002 : 42) komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *miss communication*. Kesulitan atau masalah dalam komunikasi internal tersebut disebabkan oleh adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar anggota, adanya perasaan tertekan, dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasipun sulit untuk dicapai.

Berdasarkan pendapat diatas, komunikasi internal perusahaan melibatkan sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan yang bagaimana komunikasi internal antar karyawan, bagaimana komunikasi pemimpin dengan karyawannya, bagaimana komunikasi karyawan dengan pimpinannya, dan bagaimana komunikasi karyawan antar karyawan, apakah sudah terjalin dengan harmonis dan efektif. Komunikasi yang efektif dalam perusahaan menimbulkan kesinambungan dan keseluruhan kerja pada suatu divisi dalam perusahaan.

Telkom Divisi *Business Service* area Bandung merupakan unit organisasi TELKOM yang berada di bawah *Directorate Enterprise & Wholesale*, yang diperankan sebagai unit operasi dengan fokus pada penyelenggaraan bisnis untuk seluruh produk Telkom kepada pelanggan segmen SME (*Small Medium Enterprise*). Telkom DBS area Bandung ini melayani pelanggan yang tersebar di regional Jawa Barat.

SME memiliki potensi market yang besar dan merupakan komponen yang penting terhadap perekonomian Indonesia dengan menyumbang 54% GDP dan menyerap 97% tenaga kerja. Melihat potensi market SME yang besar dan belum ada unit bisnis yang secara fokus mengelolanya Direksi Telkom melalui Keputusan Direksi Nomor KD.01/PS150/COPB0030000/2010 tanggal 4 Januari 2010 telah

menetapkan keputusan strategi membentuk Divisi *Business Service*. Sejalan dengan strategi Telkom yakni menjadi “*Telecommunication, Information, Media&Edutainment (TIME) provider*”. Selain itu, DBS juga memberikan layanan solusi sesuai kebutuhan komunitas SME yang disebut *Business Solution for Community* (BSC), yaitu : e-Koperasi, e-Kelurahan, e-Apotek, e- Telkom G Cloud, e-Bengkel, e-Puskesmas, e-Klinik, e-Travel, e-Hotel, dan Layanan Satu. (sumber : arsip perusahaan)

. Selama melakukan pengamatan, peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan bapak Denny Kusdinar selaku pimpinan di Divisi *Business Service*. Beliau mengatakan bahwa komunikasi yang dibangun didalam Divisi *Business Service* terkadang tidak menumbuhkan semangat bekerja karyawannya. Periode 2016 adalah periode dimana beberapa pegawainya terutama yang berada di dalam *sub* divisi *Account Managertidak* dapat mencapai target di setiap kuartal (dalam satu tahun terdapat 4 kuartal yang terbagi dalam 3 bulan). Hal ini terjadi dikarenakan adanya hambatan dalam komunikasi yang dijalin antara atasan dengan bawahannya terutama yang berada di dalam *sub* divisi *Account Management*. *Sub* divisi *Account Management* juga sering mendapat *briefing* khusus dari atasan karena *sub* divisi ini adalah elemen penting dalam divisi *Business Service*.

Peneliti sebelumnya melakukan penelitian selama magang atau praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada Divisi *Business Service* area Bandung periode Mei 2017-Juli 2017. Selama magang, peneliti melihat suatu fenomena dalam divisi tersebut seperti salah satunya adalah kedekatan antara atasan dengan bawahannya dan juga sesama pegawai disana. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya cukup baik dan terlihat di sela-sela bekerja atasan seringkali mengajak berbicara bawahannya secara informal tanpa membawa masalah pekerjaan. Komunikasi antar atasan dengan bawahan dan sebaliknya tidak terlihat kaku dan berjalan cukup baik.

Selama melakukan pengamatan, peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan bapak Denny Kusdinar selaku pimpinan di Divisi *Business Service*. Beliau mengatakan bahwa komunikasi yang dibangun didalam Divisi *Business*

*Service* berlangsung cukup baik. Beliau dengan pegawai disana cukup intens dalam berkomunikasi baik secara formal maupun informal.

Antar pegawai pun demikian. Di sela-sela bekerja, antar pegawai berkomunikasi satu sama lain seperti yang dilakukan terhadap atasan mereka. Setiap seminggu sekali dilakukan *briefing* rutin yang dinamakan “Forum 3S” yang mana forum ini dilakukan untuk melakukan evaluasi mingguan terhadap pekerjaan masing-masing pegawai. Perwakilan dari setiap *subdivisi* melaporkan apa saja yang sudah dikerjakan dalam satu minggu dan kendala yang dihadapi. Hal tersebut dilakukan agar atasan dapat mengetahui lebih mendalam *problem* yang dihadapi oleh masing-masing *sub* divisi di dalam Divisi *Business Service*. Hal ini juga yang mempengaruhi etos kerja pegawai di Divisi *Business Service* area Bandung dalam bekerja. Para pegawai bersemangat dalam mengejar target-target yang dicanangkan oleh atasan untuk membuat kemajuan Divisi *Business Service* kedepannya. Internal yang baik dibangun dari hal yang mudah yaitu komunikasi. Komunikasi menjadi suatu hal yang penting untuk membangun relasi yang baik antar pegawai maupun atasan dengan bawahan. Komunikasi internal yang baik tentu saja akan sangat mudah dalam membangun motivasi dan etos kerja tersebut.

Menurut Anoraga (1992: 26) Etos Kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja. Bila individu-individu dalam komunitas memandang kerja sebagai suatu hal yang luhur bagi eksistensi manusia, maka Etos Kerjanya akan cenderung tinggi. Sebaliknya sikap dan pandangan terhadap kerja sebagai sesuatu yang bernilai rendah bagi kehidupan, maka Etos Kerja dengan sendirinya akan rendah.

Oleh sebab itu, etos kerja yang dimiliki oleh para pegawai tersebut terkhusus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada divisi *Business Service* dipengaruhi oleh proses komunikasi internal di dalamnya. Terlebih peneliti sebelumnya pernah melakukan magang di tempat tersebut. Dengan kata lain, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja (Survey Terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi *Business Service*)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah :

1. Seberapa efektif komunikasi internal dalam Telkom DBS Area Bandung ?
2. Seberapa besar etos kerja pegawai Telkom DBS Area Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja dalam Telkom DBS Area Bandung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas komunikasi internal dalam Telkom DBS Area Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar etos kerja pegawai Telkom DBS Area Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja dalam Telkom DBS Area Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat membantu penelitian di bidang komunikasi khususnya di bidang komunikasi internal.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan perusahaan yang bersangkutan untuk meningkatkan lagi komunikasi internal dan etos kerja para pegawai di dalamnya.

## **1.5 Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Tahapan penelitian diperlukan agar penelitian dapat berlangsung dengan sistematis dan terstruktur. Nasehudin & Gozali (2012:61) berpendapat bahwa penelitian terdiri dari atas 13 langkah utama. Tahapan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

### **1. Memilih Masalah**

Tahapan pertama dalam penelitian adalah memilih masalah. Menurut Nasehudin & Gozali (2012:61) dalam pemilihan masalah peneliti perlu melakukan berbagai pertimbangan sebagai berikut :

- a. Dirumuskan dengan cara tertentu yang menyiratkan adanya kemungkinan pengujian empiris.
- b. Mempunyai nilai penelitian, yaitu penelitian tersebut asli, dapat diuji dengan mengungkapkan suatu hubungan antara variabel, jelas serta tidak ambigu dan dalam bentuk kalimat pertanyaan.
- c. Fisibel, yaitu suatu permasalahan dapat dipecahkan dan tersedia data dan metode untuk pemecahan masalah tersebut.
- d. Sesuai dengan klasifikasi peneliti, paling tidak penelitian tersebut menarik bagi peneliti dan cocok dengan kualifikasi ilmiah peneliti.

## **2. Studi Pendahuluan**

Setelah menentukan masalah, peneliti melakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui konsep atau teori-teori apa saja yang memiliki kaitan erat dengan masalah yang akan diteliti.

## **3. Merumuskan Masalah**

Apabila informasi yang diperlukan telah diperoleh ketika melakukan studi pendahuluan, peneliti harus merumuskan masalah penelitian tersebut sehingga lebih jelas; apa yang akan dicari, dari mana harus memulai, ke mana harus mencari, dan alat apa yang digunakan. Rumusan masalah disusun dalam bentuk kalimat tanya.

## **4. Merumuskan anggapan dasar**

Anggapan dasar atau asumsi merupakan sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti. Anggapan dasar berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.

## **5. Merumuskan hipotesis**

Hipotesis merupakan kebenaran sementara dari anggapan dasar. Hipotesis dapat dikatakan juga sebagai jawaban sementara dari masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

## **6. Memilih metode atau pendekatan**

Pendekatan adalah metode atau cara yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Adapun metode atau pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif.

## **7. Menemukan variabel**

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi nilai atau mempunyai lebih dari satu nilai, keadaan, kategori, atau kondisi. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan dependen.

## **8. Menentukan sumber data**

Sumber data adalah data yang diperoleh dalam penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

## **9. Menentukan dan menyusun instrumen penelitian**

Instrumen adalah alat untuk mengumpulkan data. Penggunaan instrumen disesuaikan dengan metode penelitian yang digunakan.

## **10. Mengumpulkan data**

Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data. Data yang dikumpulkan merupakan data yang berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

## **11. Analisis data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

## **12. Menarik kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dari sebuah penelitian. Peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, kemudian dicocokkan dengan hipotesis yang telah dirumuskan.

## **13. Menyusun laporan penelitian**

Temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian disusun ke dalam sebuah laporan agar hasilnya diketahui orang lain. Demikian juga, proses penelitian yang dilakukan harus disebutkan agar orang lain dapat melakukan pengecekan terhadap kebenaran hasil penelitian tersebut.

### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada Divisi *Business Service* area Bandung di Gd. Graha Merah Putih Jl. Japati. No 1, Bandung. Penelitian ini akan dimulai dari Mei 2017 hingga selesai.

## 1.7 Tahapan dan Waktu Penelitian

**TABEL 1.1**  
**WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN**

No	Tahapan	Bulan				
		September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Persiapan awal mengumpulkan data untuk bab 1, 2, 3					
2	Menyebarkan kuesioner untuk uji validitas dan reabilitas					
3	<i>Desk Evaluation</i>					
4	Menyiapkan untuk bab 4					
5	Menyiapkan untuk bab 5					

*Sumber : Olahan Peneliti, 2017*

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini ditujukan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai susunan laporan penelitian yang dibuat, yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan berbagai teori maupun pendapat para ahli yang bersumber dari buku-buku ilmiah, maupun jurnal penelitian yang terakreditasi. Selain itu bab ini juga berisikan mengenai penelitian-penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai paradigma, metode, dan instrumen yang digunakan serta pendekatan-pendekatan yang digunakan penulis untuk menganalisis dan membahas permasalahan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan seluruh data yang diperoleh pada saat melaksanakan penelitian. Selanjutnya data tersebut diolah melalui tes cakupan data, uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, dan kemudian dibahas secara deskriptif.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan atau jawaban akhir dari masalah yang telah dirumuskan. Selain itu bab ini juga memuat beberapa saran yang berasal dari pemikiran penulis.