

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

RSAU dr. Mohammad Soetomo yang berada dibawah Pangkalan TNI AU Supadio mempunyai tugas pokok melayani Anggota TNI AU Supadio yang meliputi anggota Lanud Supadio, Skardon Udara 1, Batalyon Komando 465 Paskhas, dan juga Denhanud 473 Paskhas baik yang bersifat dukungan kesehatan, preventif, maupun pelayanan kesehatan umum demi tercapainya kesehatan anggota yang maksimal. Sampai saat ini RSAU dr. Mohammad Soetomo masih menjadi tujuan utama sebagai tempat pengobatan baik masyarakat sekitar Kubu Raya maupun Pontianak.

Dalam sebuah instansi, dibutuhkan adanya komunikasi *interpersonal*, komunikasi ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogi berupa percakapan, serta arus baliknya bersifat langsung, komunikator akan mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya.

Komunikasi menjaga motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan hasil kerja mereka. Organisasi merupakan sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk, dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Dalam melakukan proses berinteraksi, manusia membutuhkan komunikasi yang efektif agar adanya timbal balik hingga terciptanya kepuasan hati dan terjalin hubungan yang baik antar manusia. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara bawahan kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai pola. Diantara kedua belah pihak harus ada *two way communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Dalam hal komunikasi antara atasan ke bawahan, pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahan, dan memahami cara-cara mengambil kebijaksanaan terhadap bawahan. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, dan seorang pimpinan organisasi memiliki jiwa kepemimpinan. Sedangkan dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat motivasi kerja pegawai dalam suatu organisasi (instansi) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada motivasi kerja yang membuat hasil kerja tidak maksimal. Dan dalam hal komunikasi bawahan kepada atasan, bawahan tentulah berharap agar ide, saran, kritiknya dapat diterima lapang dada, dan hati terbuka oleh pimpinan. Sehingga terciptanya komunikasi yang baik, dan komunikasi dua arah berjalan dengan lancar. Namun, apabila komunikasi antar bawahan ke atasan tidak berjalan lancar maka pegawai akan merasa tidak dihargai, dan tidak mendapatkan timbal balik atas hasil kerjanya. Peningkatan motivasi kerja pegawai secara perorangan akan mendorong sumber daya manusia dalam memberikan *feedback* yang tepat terhadap organisasi, yang direfleksikan dalam kenaikan hasil kerja.

Berdasarkan pengalaman penulis, di unit kerja RSAU dr. Mohammad Soetomo Lanud Supadio, komunikasi diantara para pegawai beda unit terlihat kurang humoris. Tiap pegawai di dalam suatu unit jarang terlihat melakukan aktivitas komunikasi *interpersonal* dengan pegawai di unit lainnya dalam hal pekerjaan, selain itu apabila terjadi komunikasi, maka komunikasi tersebut

hanyalah seperlunya saja. Mereka lebih tertutup satu sama lain dalam hal pekerjaan dan lebih terasa otoriter dalam proses komunikasinya, sebab rumah sakit ini adalah Rumah Sakit Angkatan Udara dimana kebijakan Rumah Sakit ini tidak sama dengan Rumah Sakit Umum. Kebijakan Rumah Sakit Angkatan Udara memiliki kebijakan yang berpedoman pada aturan militer.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lubis (2006) “variabel efektivitas komunikasi antar pribadi memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan variabel motivasi kerja karyawan PT. MMT.” Menurut penelitian yang dilakukan Syaiyid, dkk (2013) “variabel gaya kepemimpinan (X) berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan (Y) Radar Malang PT. Malang Intermedia Pers”. Dan menurut penelitian Noor (2014) “variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai di Satuan Kerja Unit Pelaksana Penimbangan (Jembatan Timbang) Dinas Perhubungan dan LLAJ Jawa Timur.”

Komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya, serta antara satu pegawai dengan pegawai yang lain disebut sebagai komunikasi organisasi, namun pada waktu tertentu dapat berubah menjadi komunikasi *interpersonal*. Komunikasi *interpersonal* itu sendiri memiliki arti sebagai proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi, dan jika hal ini dapat dipelihara dengan baik, maka motivasi kerja dari setiap pegawai pun dirasa akan ikut meningkat, dan hasil kerja menjadi lebih baik pada akhirnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Efektivitas Komunikasi *Interpersonal* terhadap Motivasi Kerja Pegawai RSAU dr. Mohammad Soetomo Lanud Supadio Pontianak, Kalimantan Barat”**

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh efektivitas komunikasi *interpersonal* terhadap motivasi kerja pegawai di RSAU dr. Mohammad Soetomo Lanud Supadio Pontianak, Kalimantan Barat.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh efektivitas komunikasi *interpersonal* terhadap motivasi kerja pegawai RSAU dr. Mohammad Soetomo Lanud Supadio Pontianak, Kalimantan Barat.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai komunikasi *interpersonal* dalam sebuah organisasi.

#### **I.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada RSAU dr. Mohammad Soetomo Lanud Supadio dalam hal komunikasi *interpersonal* terhadap motivasi kerja pegawai.

### **I.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan sesuai kasus yang diangkat sebagai bahan penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei eksplanatif, populasi, sampel, dan metode pengumpulan data dengan data primer dan sekunder, metode analisis kuantitatif serta waktu dan lokasi penelitian (termasuk bagan tahap penelitian).

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum instansi, hasil penelitian dan analisis data, serta pembahasan mengenai hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan yang telah ditetapkan.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan terkait temuan-temuan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran teoritis tentang apa yang perlu diteliti atau diperbaiki lebih lanjut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Membuat referensi buku yang dipakai dalam memperoleh dan mengumpulkan data penelitian.

**LAMPIRAN**