

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, yang dengannya manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Dengan komunikasi kita dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan dan melestarikan peradaban. Tetapi dengan komunikasi kita juga menyebarkan dan menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangai kemajuan dan menghambat pemikiran.

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat penting baik dalam organisasi perusahaan maupun instansi pemerintah. Khususnya untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Disamping itu sumber daya manusia juga penentu untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Oleh sebab itu dibutuhkan karyawan yang mampu berprestasi, bersemangat kerja tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan. Untuk mendapatkan karyawan dengan aspek-aspek demikian bukanlah sesuatu yang mudah, Namun memerlukan suatu upaya tertentu, untuk mengembangkan kualitas karyawan sesuai yang dibutuhkan perusahaan.

Oleh karena itu, komunikasi mempunyai peran yang cukup besar dalam suatu perusahaan. Artinya, komunikasi mutlak diperlukan dalam suatu organisasi baik dalam hal yang bersifat teknis dalam satuan kerja atau kelompok kerja seperti kejelasan perintah dari atasan, kejelasan petunjuk kerja, penyampain ide-ide, diskusi kerja, kejelasan pemberian

laporan, sampai hal-hal yang bersipat informal seperti penghargaan, dukungan, perhatian atasan pada bawahan, hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya, pemberian pengaduan, pemberian kritik kepada atasan, keterbukaan dan lain-lain. Melalui komunikasi tiap karyawan dapat menyatakan atau mengungkapkan segala hal yang dirasakan dan yang diharapkan (Effendi, 1993: 146).

Semakin baik komunikasi yang ada pada karyawan tentu akan mampu memberikan semangat (motivasi) untuk bekerja semaksimal mungkin, menciptakan iklim kerja yang positif, meningkatkan kebersamaan, pada akhirnya dapat mencapai tujuan yang di inginkan (output yang dihasilkan).

Menurut R. Wayne Pace dan D. F. Faules bahwa semakin baik komunikasi dalam organisasi akan mampu menciptakan interaksi individu dengan individu yang lain, mampu memberi makna dalam mengubah dan mempengaruhi perilaku orang lain sehingga terdapat kesamaan pengertian dalam mencapai suatu tujuan organisasi perusahaan (Wayne Pace, 2006:26).

Thayer berpendapat komunikasi dalam organisasi sebagai arus data yang akan melayani yaitu, berkenaan dengan kerja organisasi seperti data mengenai tugas-tugas atau beroperasinya organisasi, berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah-perintah, aturan-aturan dan petunjuk-petunjuk serta berkenaan dengan pemeliharaan dan pengembangan organisasi (Muhammad, 2002: 66).

RS. Mesra Pekanbaru adalah sebuah organisasi atau sebuah lembaga, dalam pencapaian tujuan perusahaan serta target-target yang hendak dicapai tentunya membutuhkan komunikasi yang baik, yaitu dalam pemasaran pelayanan hubungan personal dan sebagainya. Komunikasi dalam suatu organisasi sangat diperlukan baik dalam

perencanaan, pelaksanaan maupun fungsi pengawasan, dengan demikian komunikasi memiliki atensi besar dalam pengembangan organisasi. RS. Mesra Pekanbaru terkait dengan motivasi kerja karyawan. (Humas RS. Mesra)

RS. Mesra Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Raya pasir putih, No.03A. Perbatasan siak hulu, marpoyan pekanbaru, RS. Mesra Pekanbaru yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat umum, dan mengobati berbagai macam penyakit.

Untuk mempertahankan citra serta eksistensi RS. Mesra sebagai sebuah lembaga bukanlah pekerjaan yang mudah, ada langkah-langkah yang harus dilakukan pimpinan perusahaan diantaranya adalah meningkatkan komunikasi yang efektif dengan semua karyawan, membuat strategi organisasi yang baik, meningkatkan sarana dan prasarana di Rumah Sakit serta pemberdayaan karyawan agar tetap loyal, disiplin serta memiliki motivasi kerja yang baik.

Setelah melakukan pengamatan awal di lapangan yang telah dilakukan peneliti di RS. Mesra Pekanbaru, fenomena-fenomena yang ditemukan adanya keluhan-keluhan pasien terhadap pelayanan yang kurang maksimal, seperti kurangnya kecakapan dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan terhadap tugas-tugas yang di berikan. Sehingga, masalah-masalah ini dapat menyebabkan tumbuhnya konflik yang menghambat kelangsungan hidup Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan fenomena di atas yang ditemui penulis, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang komunikasi dalam organisasi perusahaan di RS. Mesra Pekanbaru dengan judul :

Peran Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Komunikasi pimpinan merupakan suatu bagian yang integral dalam menentukan kesuksesan jalannya sebuah organisasi atau perusahaan sehingga meningkatkan motivasi kerja, maka judul ini penting untuk diteliti.
2. Untuk mengetahui lebih jelas peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, jika dihadapkan dengan masalah penting yang merupakan hak seluruh karyawan.
3. Judul ini sangat relevan dengan konsentrasi penulis di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

C. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadi kesalah pahaman pada penelitian ini, yaitu:

1. Peran

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan, sedangkan kedudukan merupakan tempat atau posisi seseorang dalam suatu pola tertentu, apabila seseorang telah melaksanakan hal-hal dan kewajibannya yang sesuai dengan kedudukan, maka ia melakukan suatu peran (Soekanto. 2000:268)

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peran adalah merupakan perilaku seseorang yang berdasarkan pada suatu kedudukan tertentu.

2. Komunikasi

Menurut Goldhaber "*Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with*

environment uncertainty” (Dengan kata lain komunikasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Muhammad, 2002: 67).

3. Pimpinan

kepemimpinan adalah kumpulan karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Oleh karena itu pemimpin dapat didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka. (Kurniawan Saefullah, 2010:255)

4. Motivasi

Motivasi adalah bagaimana dapat menciptakan suatu situasi dimana para pekerja dapat memuaskan kebutuhan pribadi dan pada saat yang sama bekerja kearah tujuan organisasi. Sedangkan menurut Moekijat mendefinisikan bahwa motivasi adalah sebagai pengaruh tingkah laku dan apabila kita menerima faham bagian yang terbesar dari pada pengaruh tingkah laku manusia itu adalah kebutuhan dasar (Manullang, 2001:194)

5. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga perusahaan, organisasi dengan mendapatkan upah (Depdikbud, 1990: 393).

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah:

- a. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.
- b. Bagaimana peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra
- c. Bagaimana bentuk tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya
- d. Faktor apa saja yang membuat karyawan termotivasi dalam bekerja
- e. Bagaimana kedisiplinan karyawan dalam bekerja

2. Batasan masalah

Karena komunikasi mempunyai ruang lingkup terlalu luas, maka peneliti membatasi permasalahan antara lain: penulis hanya meneliti tentang bagaimana peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Rumah Sakit Mesra Pekanbaru.

3. Rumusan masalah

Bagaimana peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis, untuk memberikan sumbangan ilmiah di bidang komunikasi bagi penulis, mahasiswa maupun masyarakat umum.

- b. Secara praktis, dapat menambah wawasan serta masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya bagi RS. Mesra Pekanbaru.
- c. Secara akademis, sebagai syarat guna meraih gelar Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

F. Kerangka Teoritis

1. Peran

Peran adalah aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran (Soekanto, 2000:268)

Mason dan Mc. Eachern mendefenisikan peran sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu (David, 2003:105)

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peran adalah merupakan prilaku seseorang yang berdasarkan pada suatu kedudukan tertentu.

2. Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas yang sngat kompleks. Dengan komunikasi, manusia dapat berhubungan satu sama lainnya dalam kehidupan sehari-hari, baik juga dengan lembaga atau organisasi. Dimana komunikasi merupakan yang penting dalam proses pelaksanaan program kegiatan, dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi maka dapat berjalan dengan lancar.

Untuk mengetahui komunikasi organisasi terlebih dahulu kita harus mengetahui makna pengertian komunikasi. Komunikasi dilihat secara etimologi berasal dari

bahasa latin yaitu *communication*, pengertian secara termonologi yaitu proses suatu pernyataan oleh seorang kepada orang lain.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Effendi, 2000:3-4)

Dalam sebuah organisasi ada sejumlah komposisi orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini sering terjadi pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. Secara umum jaringan komunikasi ini dapat dibedakan atas jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal didalam organisasi

1. Komunikasi formal

a. Komunikasi dari atas kebawah

Komunikasi yang dijalankan dengan ciri utama informasi mengalir dari jabatan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah.

b. Komunikasi dari bawah keatas

Informasi yang disampaikan dari tingkat yang lebih rendah menuju ketingkat yang lebih tinggi.

c. Komunikasi horizontal

Pola komunikasi ini memungkinkan orang pada lepel yang sama saling tukar informasi, pada intinya komunikasi model horizontal memfokuskan pada penyampaian informasi kepada orang-orang yang berada pada level atau otoritas yang sama.

d. Komunikasi diagonal

Dalam komunikasi lintas saluran informasi disampaikan menembus batas (fungsi) bagian tertentu yang telah ada dalam organisasi.

2. Komunikasi informal

Jaringan komunikasi informal berbeda dengan bagian organisasi formal yang mengharuskan berkomunikasi sesuai dengan jalur yang ada. Biasanya jaringan ini dapat digunakan oleh para atasan untuk memantau perkembangan karyawannya dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya informasi yang disampaikan meskipun perbincangan bersifat umum dan personal baik tentang kehidupan sehari-hari dan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan (Ishak dan Ayatullah, 2003:31-40)

3. **Komunikasi Kebawah**

Dalam kenyataan kehidupan organisasi/lembaga menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terjadi adalah jaringan komunikasi formal. Dalam komunikasi formal terdapat komunikasi kebawah itu sendiri, antara pimpinan dan bawahan. Komunikasi adalah pesan/informasi mengalir dari jabatan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah sangat erat kaitannya dengan aktifitas kerja yang harus dilakukan oleh anggota organisasi.

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pada atasan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebiksanaan umum. Komunikasi kebawah adalah proses menyampaikan tujuan,

untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (Muhammad 2000:108)

4. Tipe komunikasi Kebawah

Dalam berkomunikasi ke bawah ada beberapa tipe komunikasi kebawah antara lain sebagai berikut:

a. Intruksi Tugas

Intruksi tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan yang dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Intruksi tugas yang tepat dan langsung cenderung menghendaki keterampilan dan pengalaman yang minimal. Intruksi yang lebih umum biasanya digunakan bagi tugas-tugas yang kompleks, dimana karyawan diharapkan mempergunakan pertimbangannya, keterampilan serta pengalamannya.

b. Rasional

Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi.

c. Ideologi

Pesan mengenai ideologi adalah merupakan perluasan dari pesan rasional. Dimana pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi, sedangkan pada pesan ideologi

sebaliknya mencari sokongan dari anggota organisasi guna mendapatkan loyalitas, moral, dan motivasi.

d. Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek organisasi, peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan, dan data lain yang tidak berhubungan dengan intruksi dan rasional.

e. Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu melakukan pekerjaannya. Apabila tidak ada informasi dari atasan yang mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaan sudah memuaskan, tetapi apa bila hasil pekerjaan karyawan kurang baik, mungkin karyawan akan mendapat kritikan atau peringatan (Muhammad, 2000:108-110)

Komunikasi dari atasan kepada bawahan yaitu:

- a. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c. Informasi mengenai kebijakan praktek-praktek organisasi Informasi mengenai kinerja pegawai
- d. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (Wayne, Pace, 2006:185)

5. Faktor yang Mempengaruhi Arus Komunikasi Kebawah

Dalam berkomunikasi tidak akan berjalan lancar seperti yang diinginkan pimpinan, maka dari itu arus komunikasi ke bawah harus benar-benar memperhatikan, yang dapat menghambat pelaksanaan dalam organisasi tersebut, arus

komunikasi dari atasan kepada bawahan dipengaruhi berbagai factor yaitu sebagai berikut:

a. Keterbukaan

Kuarangnya sikap terbuka antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokatan atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi kebawah bila mereka merasa pesan itu tidak penting untuk menyelesaikan tugas.

b. Kepercayaan pada pesan dan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan dengan secara lisan dengan tatap mukatatap muka.

c. Pesan yang berlebihan

Karena banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo-memo, buletin, surat-surat, majalah, dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca karyawan, reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya cenderung untuk tidak membacanya.

d. Timing

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi kebawah. Pimpinan hendaklah mempertahankan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan.

e. Penyaringan

Pesan yang dikirim kepada bawahan tidaklah semua diterima oleh mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan, penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam factor diantaranya perbedaan persepsi diantara karyawan (Muhammad, 2000:110-112)

6. Hambatan-Hambatan Komunikasi Kebawah

Dalam komunikasi ke bawah tidak lepas dari komunikasi itu sendiri, tentu pimpinan harus mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang bisa mengganggu dalam penyampaian informasi kepada bawahan, dengan terjadinya hambatan-hambatan dalam penyampaian informasi tentu karyawan sulit memahami informasi yang diberikan. Untuk itu pimpinan perlu memperhatikan hambatan-hambatan apa saja yang dapat mempengaruhi dalam penyampaian informasi sebagai berikut:

- a. Hambatan semantic, yaitu hambatan karena bahasa, kata-kata atau kalimat-kalimat yang digunakan penafsirannya banyak.
- b. Hambatan teknis, adalah hambatan yang disebabkan oleh alat-alat teknis yang dipergunakan untuk berkomunikasi yang kurang baik.
- c. Hambatan biologis, adalah hambatan yang ditimbulkan oleh kurang baiknya panca indra kominikator/komunikan, misalnya gagu, tuli.
- d. Hambatan psikologis, adalah hambatan kejiwaan yang disebabkan status, dan keadaan.

- e. Hambatan kemampuan adalah yang disebabkan komunikasi kurang mampu menangkap dan menafsirkan pesan komunikasi, sehingga persepsi serta dilakukan salah (Hasibuan, 2008:195)

7. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kumpulan karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin, oleh karena itu pemimpin dapat didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka. (Kurniawan Saefullah, 2010:255)

a. Tipe - Tipe Pimpinan

Adapun tipe-tipe pimpinan dalam menjalankan pimpinan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Otoritas

Otoritas adalah seorang pimpinan yang : (a) menganggap organisasi sebagai memiliki pribadi; (b) mengidentikkan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi; (c) menganggap bahwa sebagai alat semata-mata; (d) tidak mau menerima kritikan, saran dan pendapat; (e) terlalu tergantung kekuasaan formulanya; (f) dalam tindakan menggerakkan sering mempergunakan approach yang mengandung unsur pelaksanaan dan punitif (bersifat menghukum).

2. Tipe militerisasi

Perlu diperhatikan terlebih dahulu bahwa yang dimaksud dengan seorang pimpinan tipe militerisasi berbeda dengan pimpinan organisasi militer. Seorang pimpinan yang bertipe militerisasi ialah seorang pimpinan yang memiliki sifat-sifat. Seperti: dalam gerakan bawahan system pemerintah yang lebih sering digunakan, dalam menggerakkan bawahan senang tergantung kepada pemimpin.

3. Tipe kharismatis

Hingga sekarang para sarjana belum berhasil menemukan sebab-sebab mengapa seseorang pemimpin memiliki kharisma, yang diketahui ialah pimpinan yang demikian mempunyai daya tarik yang besar dan pada umumnya mempunyai pengikut yang jumlahnya sangat besar, meskipun para pengikutnya sering pula tidak dapat menjelaskan mengapa mereka menjadi pengikut pimpinan itu.

4. Tipe demokratis

Pengetahuan tentang pimpinan telah membuktikan bahwa tipe pimpinan yang demokratis yang paling tepat untuk organisasi modern karena:

- a. Dalam proses penggerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu adalah yang paling termulia di dunia.
- b. Selalu berusaha mensinkronisasi kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi daripada bawahannya.
- c. Ia senang menerima saran, pendapat bahkan kritik dari bawahannya

- d. Selalu berusaha mengutamakan kerja sama dan teamwork dalam usaha mencapai tujuan.
- e. Dengan iklas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya, perbuatan kesalahan yang kemudian sebanding dan diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi membuat kesalahan yang sama akan tetapi berani untuk tidak berbuat kesalahan lagi.
- f. Selalu berusaha untuk menjadikan bawahanya lebih sukses dari padanya
- g. Berusaha mengembangkan kepastian diri pribadinya sebagai pimpinan (Wursanto, 2005:78).

b. Faktor yang mempengaruhi efektifitas pemimpin

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kepemimpinan yaitu:

- 1. Kepribadian, pengalaman masa lalu dan harapan pemimpin
- 2. Harapan dan perilaku para atasan
- 3. Karakteristik, harapan dan perilaku bawahan
- 4. Kebutuhan tugas
- 5. Iklim dan kebijaksanaan organisasi
- 6. Harapan dan perilaku rekan kerja (Liliweri: 126)

c. Sifat - Sifat Pemimpin

Ada beberapa sifat yang paling penting bagi seorang pemimpin:

- 1. Penuh energi, baik rohani maupun jasmani, dan dapat bergiat terus menerus

2. Mempunyai stabilitas dalam emosi dan perasaan, artinya: seseorang pemimpin tidak boleh berprasangka, berpikiran jelek tentang bawahan, ia tidak boleh cepat naik pitam, sebaliknya percaya diri sendiri harus ada.
3. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang hubungan manusia.
4. Keinginan untuk menjadi pemimpin harus menjadi daya dorong yang muncul dari dalam dan tidak didesak dari luar. Ia harus mengungkapkan dan memancarkan antusiasme dalam bekerja.
5. Mempunyai kemahiran dalam mengadakan *communication* (secara lisan maupun tulisan)
6. Mempunyai kecakapan mengajar, karena seorang pemimpin tulen harus pula memberi semangat pada orang-orang yang dipimpinya.
7. Mempunyai kemahiran dibidang sosial supaya terjalin kepercayaan dan kesetiaan dari pada orang-orangnya maju, dan dapat menghargai pendirian orang lain.
8. Mempunyai kecakapan-kecakapan teknis untuk merencana, menyusun organisasinya, mendelegasi kekuasaan, mengambil putusan, mengawasi, meneliti dan seterusnya. (Tangkilisan, 2005:49)

8. Motivasi

Pengertian “motif” dan “motivasi” keduanya sukar dibedakan secara tegas. Dijelaskan motif menunjukkan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut mau bertindak melakukan sesuatu.

Sedangkan motivasi adalah pendorong; suatu usaha yang didasari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar ia tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu.

Motif adalah suatu pernyataan yang kompleks didalam suatu tujuan atau perangsang. Dan beliau juga menggunakan kata motifasi dan drive untuk pengertian yang sama. Ia mengatakan: pada umumnya suatu motivasi atau dorongan adalah suatu pernyataan yang kompleks didalam suatu organisme yang mengarahkan tingkah laku terhadap suatu tujuan (*goal*) atau perangsang (*incentive*) (Purwanto, 1990:61).

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan motivasi merupakan dorongan atau rangsangan yang mampu menggugah perasaan, pikiran sehingga mampu merubah tingkah laku sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator.

a. Jenis - Jenis Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologi yang terjadi pada diri seseorang dapat dibedakan menjadi dua jenis, yakni motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik seperti lingkungan kerja yang menyenangkan pimpinan dan kepemimpinannya, penghargaan atas prestasi karyawan, dan sebagainya. Sedangkan motivasi intrinsik juga di tentukan faktor seperti kepribadian yang di miliki seseorang.

Motivasi psikologi timbul di akibatkan oleh faktor-faktor di dalam diri seseorang tersebut intrinsik atau faktor dari luar individu yang disebut ekstrinsik. Faktor yang ada dalam diri seseorang dapat berupa kepribadian, sikap pengalaman, pendidikan atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau masa

depan. Sedangkan faktor dari luar diri dapat ditimbulkan oleh berbagai sumber, bisa karena pengaruh pemimpin, keluarga atau faktor-faktor lainnya yang sangat kompleks (Sardiman, 1992:174).

b. Tujuan Motivasi

Tujuan pemberian motivasi yaitu:

1. Meningkatkan moral kerja dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan kerja karyawan
4. Meningkatkan disiplin kerja karyawan
5. Mengefektikan pelaksanaan kerja karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan prestasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa tujuan pemberian motivasi terhadap karyawan sangat penting sekali, seorang pimpinan harus memperhatikan motivasi apa saja yang di butuhkan oleh karyawan. Karena dengan adanya pemberian motivasi kerja ini dari pimpinan di harapkan semangat kerja karyawan akan timbul dan dedikasi untuk berkreaitifitas juga akan mengakibatkan pula dan yang tidak kalah pentingnya akan berdampak pada proses kegiatan pelayanan terhadap pasien serta akhirnya berpengaruh pada kesehatan pasien tersebut dan tujuan pelayanan yang diharapkan (Sardiman,1992:209).

9. Motivasi Kerja

Kerja adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawan, untuk mengambil tindakan-tindakan. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagai mana yang dikehendaki orang-orang tersebut.

Motivasi ini juga didukung oleh adanya keterlibatan seluruh pegawai dalam suatu perusahaan dan keterlibatan pegawai ini adalah merupakan suatu kunci kearah peningkatan kualitas kerja. Selain itu sumber daya dipergunakan untuk menghasilkan barang dan jasa terdiri berbagai factor seperti tenaga kerja, modal alat produksi, teknologi dan sumber daya manusia memegang peran utama dalam meningkatkan motivasi kerja (Zasri, 2008:40)

Problem Motivasi terjadi karena tidak bekerja secara maksimal, sehingga produktifitas tidak sesuai dengan kemampuan riilnya, hal ini menimbulkan pertanyaan, metode apa yang paling tepat untuk membantu pekerja meningkatkan produktifitas sesuai dengan kemampuan. Motivasi kerja mempunyai posisi sangat penting dalam psikologi kerja.

Karyawan sebagai makhluk sosial dalam bekerja tidak hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan bahwa dalam bekerja diterima dan dihargai oleh sesama karyawan, dia juga akan lebih berbahagia apabila dapat menerima dan membantu karyawan lain.

Gerge Stauss dan Leonard Slas memberikan pengertian motivasi kerja adalah bagaimana dapat menciptakan suatu situasi dimana para pekerjaan dapat

memuaskan kebutuhan pribadi dan pada saat yang sama bekerja kearah tujuan organisasi (Manullang, 2001:194)

a. Asas-asas motivasi

1. Asas Mengikutsertakan

Motivasi untuk mencapai hasil-hasil yang akan bertambah, jika kepada para bawahan diberikan kesempatan untuk ikut serta berpartisipasi dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi hasil-hasil itu. Jika para bawahan diberikan kesempatan untuk memberikan ide-ide, rekomendasi-rekomendasi, maka mereka merasa ikut bertanggung jawab atas tercapainya tujuan tersebut. Dengan demikian kegairahan kerja dapat ditingkatkan.

2. Asas Komunikasi

Motivasi kerja untuk mencapai hasil-hasil cenderung meningkat, jika bawahan diberi tahu tentang hal-hal yang mempengaruhi hasil-hasil tersebut. Pada dasarnya semakin banyak seorang mengetahui suatu masalah, semakin banyak pula minat dan perhatiannya terhadap hal tersebut.

3. Asas Pengakuan

Motivasi kerja untuk mencapai hasil-hasil cenderung meningkat, jika kepada bawahan diberikan pengakuan atas sumbangannya terhadap hasil-hasil yang dicapai. Pengakuan tersebut seakan-akan menganggap bawahan sebagai orang penting yang patut dihargai. Hal ini akan mendorong

bawahan untuk bekerja keras bila mereka terus menerus mendapat pengakuan dan kepuasan dari hasil kerjanya.

4. Asas Wewenang Yang Didelegasikan

Motivasi kerja untuk mencapai hasil-hasil akan bertambah kalau bawahan diberikan wewenang untuk mengambil keputusan-keputusan yang mempengaruhi hasil-hasil itu. Tidak ada kekuatan pendorong yang lebih besar dari pada menjadikan bawahan bertanggung jawab atas sebahagian dari usaha, memberikan wewenang kepadanya untuk mengambil keputusan-keputusan yang membawa hasil atau kegagalan dan memberikannya ganjaran berdasarkan prestasinya.

5. Asas Perhatian Timbal Balik

Para bawahan biasanya akan dapat dimotivasi untuk mencapai hasil-hasil yang kita inginkan, sejauh kita menaruh minat terhadap hasil-hasil yang mereka inginkan. Asas ini menyatakan bahwa kita akan hanya memperoleh sedikit motivasi bila selalu ditekankan betapa pentingnyabagi orang-orang lain untuk mencapai tujuan-tujuan kita, tujuan-tujuan dari suatu bagian atau seluruh perusahaan. Bila kita ingin supaya bawahan menaruh minat terhadap tujuan-tujuan kita, maka kita harus memperkembangkan suatu perhatian yang kuat dan ikhlas terhadap apa yang mereka hendak capai. (Zasri,2008:40-50)

Tujuan dan kegunaan penilaian motivasi kerja karyawan adalah:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.

- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifitasan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk mendorong para atasan untuk mengadakan observasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahannya.
- g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan dan kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- i. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas atau *job discription* (Hasibuan, 2000: 77)

G. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberi jabaran terhadap kerangka teoritis yang terdapat dalam penelitian. Hal ini sangat perlu supaya memudahkan penulis untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan kerangka teoritis yang peneliti bangun untuk penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk menyusun konsep operasional guna untuk memberi

penjelasan pada konsep teori, untuk mempermudah penulis dalam menentukan sebuah konsep operasional maka penulis menentukan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Indikator-Indikator komunikasi kebawah yang berperan dapat di lihat sebagai berikut:

1. Adanya komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa intruksi tugas, informasi, nasehat, dan peraturan kedisiplinan.
2. Adanya komunikasi atasan kepada bawahan dalam bentuk rasional pekerjaan yang menjelaskan tujuan kerja.
3. Adanya komunikasi atasan kepada bawahan berupa pesan Ideologi yang menitik beratkan dalam loyalitas kerja moral dan motivasi kerja
4. Adanya komunikasi atasan kepada bawahan timbulnya sebuah umpan balik (feed beac) dalam bentuk kritikan kerja dan peringatan kerja.

b. Indikator-Indikator Motivasi kerja karyawan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kesetiaan karyawan dan semangat dalam bekerja pada pimpinan
2. Hasil kepuasan kerja yang dapat diselesaikan karyawan
3. Kejujuran dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja
4. Kerja sama .antara pimpinan dan karyawan
5. Kecakapan karyawan serta kreatifitas dalam bekerja
6. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

H. Metode Penelitian

1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mana seseorang peneliti memulai berpikir secara induktif, yaitu menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial, melalui pengamatan dilapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu (Bungin, 2008: 06).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RS. Mesra Pekanbaru Jl. Raya Pasir Putih No 3A, marpoyan Pekanbaru

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah Direktur RS. Mesra dan seluruh karyawan RS. Mesra yang berjumlah 70 orang.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah peran komunikasi kebawah pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.

4. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah kumpulan-kumpulan elemen yang menjadi objek penelitian (Rahmat, 2001: 78). Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan yang berjumlah 70 orang.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai representative atau wakil dari populasi yang bersangkutan (Rahmat, 2001: 81). Satu orang informan kunci (key informan) yaitu pimpinan, di tambah kepala bagian: Man Yanmed, Man Penmed dan Kep, Man Keuangan, Man Umum dan SDM, Man Marketing, Koord Keuangan, Koord Umum dan RT, Koord Marketing/CSO/RM, Koord UGD, Koord ICU, Koord Kandungan dan Kebidanan, Koord Penmed, Koord PIC Parmasi, Koord Gizi, Pic. Diet dan Konsultasi Gizi, Koord Keperawatan. Yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 17 orang dengan dasar pertimbangan kuota sampling.

5. Sumber Data

a. Data Primer

yaitu data yang diperoleh langsung dari lembaga dan responden, yaitu karyawan melalui wawancara, pada penelitian ini responden berjumlah 70 orang, yaitu pimpinan dan seluruh karyawan (Ruslan, 2001:138)

b. Data Skunder

Data Skunder diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis dengan mempelajari berbagai tulisan dari buku-buku, jurnal-jurnal dan internet yang berkaitan dan mendukung dalam penelitian ini. Data yang dibutuhkan antara lain: Sejarah dan perkembangan Perusahaan, Absensi Karyawan, Jumlah Karayawan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan sebagainya untuk mendukung penelitian ini (Ruslan, 2001:138).

6. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk mengimpun data melalui pengamatan dan pengindraan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi yang tidak berstruktur, yaitu observasi dimana peneliti lebih bebas dan lentur mengamati peristiwa (Kriyantono, 2006:118).

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu wawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Bungin, 2008:100)

c. Dokumentasi

Pengambilan data pada dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan memotrek kejadian-kejadian yang ada, serta meninjau Arsip Dokumentasi yang ada di RS. Mesra Pekanbaru.

7. Teknis Analisa Data

Dalam menganalisi data, penulis menggunakan analisis data Deskriptif Kualitatif. Metode Deskriptif Kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan paparan berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti yang tidak dimaksudkan untuk pengajuan hipotesis sehingga dalam langka penelitian tidak perlu merumuskan Hipotesa. Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, perlu segera digarap oleh peneliti (Arikunto, 2006:240).

I. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN, terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

BAB III : PENYAJIAN DATA terdiri dari Peran Komunikasi kebawah Pimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di RS. Mesra, faktor yang mempengaruhi peran komunikasi kebawah pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.

BAB IV : ANALISA DATA terdiri dari Peran Komunikasi kebawah Pimpinan dalam Meningkatkan motivasi Kerja Karyawan di RS. Mesra Pekanbaru, faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di RS. Mesra Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP, terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN