

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari adanya komunikasi, baik komunikasi antarpegawai maupun antara pegawai dengan atasannya. Kegiatan akan berlangsung dengan baik dan lancar apabila adanya komunikasi yang baik dalam perusahaan tersebut. Sehingga komunikasi yang baik antara karyawan dan atasannya atau sesama pegawai sangat berguna dalam menunjang terciptanya suasana kondusif di dalam organisasi tersebut.

Salah satu tantangan besar dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah komunikasi. Komunikasi dalam suatu organisasi memegang peranan yang utama terhadap proses kelancaran penyampaian dan pertukaran pesan/informasi dari seluruh publik yang terkait dengan organisasi. Komunikasi tanpa disadari telah menjadi arti penting dalam kehidupan manusia. Untuk menghubungkan individu dengan individu lain agar saling mengerti, saling menolong, dan saling melengkapi satu sama lain perlu adanya komunikasi. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang dimana isi informasi tersebut dapat menarik dan memikat pendapat umum (opini publik). Dalam kehidupan sehari-hari proses komunikasi merupakan penunjang adanya proses pertukaran dalam penyampaian informasi agar mendapatkan hubungan timbal balik (feedback) terhadap apa yang dikomunikasikan. Hal dimaksudkan

untuk memelihara dan membina hubungan balik dengan khalayak yang berdasarkan saling pengertian.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi adalah kurang efektifnya penyaluran informasi khususnya komunikasi vertikal di dalam suatu organisasi.

Hal ini dikarenakan dalam suatu organisasi terdapat proses yang dinamis, dimana hubungan antara manusia didalamnya senantiasa berubah-ubah dan terkoordinasi.

Hal ini erat kaitannya dengan fungsi komunikasi sebagai pengendali dalam suatu organisasi, yaitu pengendalian, memotivasi, mengekspresikan perasaan dan informasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Dalam organisasi, komunikasi vertikal berpengaruh terhadap interaksi dan kerjasama yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Orang-orang yang tergabung dalam organisasi serta kedudukannya dalam sebuah struktur organisasi, dituntut untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan.

Antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan ataupun kedudukannya sama harus dapat bekerjasama dan selalu berinteraksi dengan baik.

Kerjasama dan interaksi yang terjadi, baik-tidak hasilnya akan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi. Apakah tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan

kepada bawahan telah dilakukan dengan baik atau tidak, tergantung pada bagaimana komunikasi atau pemberian instruksi itu dapat diterima dan dimengerti

bawahan, sehingga bawahan dapat melaksanakan instruksi itu sesuai dengan semestinya. Suatu organisasi di dalam perusahaan bisnis membutuhkan peranan

komunikasi dalam aktivitasnya guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Proses aliran informasi merupakan proses yang rumit sehingga membutuhkan mediator sebagai pihak yang menjembatani penyampaian informasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota suatu organisasi. Oleh karena itu, diperlukan public relations sebagai pihak yang berperan dalam menyalurkan informasi, sehingga terjalin penyampaian dan pertukaran pesan/informasi yang efektif di dalam lingkungan organisasi guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Intensitas komunikasi vertikal adalah seberapa jauh dan mendalamnya komunikasi vertikal yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini mencakup kualitas komunikasi vertikal berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi komunikasi vertikal dengan kata lain seberapa mendalamnya komunikasi vertikal dilaksanakan dalam suatu organisasi.

PT Menara Capital Indonusa merupakan pengembang lain oleh properti palma yang diakui, didirikan pada tahun 1982 dan terdaftar di Jakarta dan bursa efek sejak tahun 1989. PT Menara Capital Indonusa adalah properti yang bereputasi luas di seluruh Indonesia. Tentu organisasi tersebut harus memiliki manajemen yang terorganisasi secara baik. Khususnya manajemen public relations. Keprofesionalisme kerja juga seharusnya diterapkan dalam bentuk hubungan komunikasi vertikal untuk kualitas two ways communication sekaligus membangun citra bagi organisasi. Beberapa di antara arus komunikasi ke atas

yang biasa adalah laporan, keluhan, gagasan, pendapat anggota yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis melalui media tertentu.

Kenyataannya komunikasi vertikal di PT Menara Capital Indonusa masih dapat dikatakan kurang efektif, karena tidak menerapkan profesionalisme berkomunikasi yang baik seperti yang diterapkan organisasi tersebut dalam kegiatan kerja. Pimpinan lebih mengarah ke otoriter, kurang memperhatikan aspirasi atau informasi dari anggota. Apa yang menjadi keinginan pimpinan kerap menjadi keputusan akhir tanpa merundingkan terlebih dahulu dengan staff public relations.

Demikian juga dalam membuat surat perintah, memo, kebijakan selalu sesuai dengan keinginan pimpinan. Hal ini membuat para pegawai merasa canggung untuk menyampaikan aspirasi maupun informasi kepada pimpinan. Sejatinya, intensitas komunikasi sangat penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi, karena dengan intensitas komunikasi maka segala permasalahan yang timbul dalam suatu organisasi akan segera diatasi sehingga tujuan dari organisasi akan tercapai.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Strategi Public Relations PT Menara Capital Indonusa dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Organisasi Vertikal.**

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Apa strategi public relations PT Menara Capital Indonusa dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi vertikal
2. Siapa yang terlibat perumusan strategi public relations dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi vertikal
3. Apa hambatan-hambatan strategi public relations PT Menara Capital Indonusa dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi vertikal
4. Bagaimana mengatasi hambatan-hambatan strategi public relations dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi vertikal

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi public relations PT Menara Capital Indonusa dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi vertikal
2. Untuk mengetahui yang terlibat perumusan strategi public relations dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan strategi public relations dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal
4. Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan-hambatan strategi public relations dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

1. Hasil penelitian ini untuk mengaplikasikan dan mengetahui perbandingan antara pelajaran yang didapat dari bangku perkuliahan dengan realitas yang ada di lapangan, serta untuk lebih memahami dan memperluas pemahaman mengenai komunikasi organisasi vertikal.
2. Penelitian ini dapat memperkaya ilmu pengetahuan, memberikan ide dan dapat sebagai perbandingan atau contoh untuk penelitian berikutnya khususnya dibidang public relations.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Menara Capital Indonusa terutama digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijakan mengenai komunikasi organisasi vertikal.