BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan dengan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari, di tempat bekerja, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga hal nya bagi suatu organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar sehingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut.

Dalam suatu organisasi sumber daya manusia didalamnya memiliki peranan yang sangat penting, hubungan yang baik ke atasan, ke bawahan ataupun antar karyawan dapat meningkatkan semangat dan motivasi kerja karyawan itu sendiri. Kualitas komunikasi internal dalam suatu perusahaan dapat menentukan baik buruknya suatu perusahaan. Oleh karena itu, para komunikator dan komunikan dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka dan menjaga hubungan satu dengan lainnya untuk meningkatkan motivasi kerja sehingga tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Motivasi sendiri merupakan dorongan dalam diri untuk melakukan sesuatu. Motivasi bersifat abstrak, sehingga hanya dapat diketahui melalui tingkah laku atau perbuatan seseorang. Dalam konteks organisasi motivasi merupakan pendorong dalam diri karyawan untuk bekerja secara maksimal. Jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan mampu bekerja keras dengan memberikan seluruh kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi yang artinya, karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik. Namun sebaliknya, apabila motivasi kerja karyawan rendah hal tersebut akan menyebabkan kinerja yang buruk, maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan pun akan sulit untuk tercapai. Banyak hal yang dapat menjadi faktor bagi karyawan untuk dapat termotivasi dalam bekerja. Menurut pendapat Sutermeister di dalam buku Perilaku Organisasi (2004:71), faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan salah satunya adalah faktor kondisi kerja, yang meliputi kondisi fisik dan kondisi sosial kerja. Peningkatan dan penurunan motivasi kerja dapat bergantung pada situasi dan kondisi di lingkungan kerja, lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan akan mendorong motivasi karyawan untuk bekerja dengan maksimal dan produktif namun sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak kondusif dan tidak menyenangkan maka akan menurunkan semangat dan motivasi karyawan sehingga karyawan tidak bekerja secara maksimal. Lingkungan kerja yang kondusif dapat dibangun dengan komunikasi yang baik antar karyawan, ke atasan maupun ke bawahan. Komunikasi dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dengan lainnya serta menyamakan persepsi diantara

anggota organisasi. Dari komunikasi tersebut maka akan membentuk suatu iklim komunikasi organisasi yang merupakan persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi. Iklim komunikasi terbentuk dari persepsi karyawan terhadap proses dan kegiatan komunikasi organisasi yang berlangsung dalam perusahaannya. Dengan komunikasi yang baik antar anggota organisasi maka akan menghasilkan iklim komunikasi yang baik, dan diharapkan dengan iklim komunikasi yang baik maka para anggota organisasi diharapkan mampu bekerja secara maksimal dan meningkatkan motivasi kerja itu sendiri.

Bank of China merupakan salah satu bank komersial yang masuk dalam daftar empat terbesar di Republik Rakyat Tiongkok, dibangun pada tahun 1912 dan merupakan bank tertua di Republik Rakyat Tiongkok. *Bank of China* adalah perusahaan multinasional yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki peran penting dalam peningkatan sosial dan ekonomi Republik Rakyat Tiongkok dengan aktif terlibat dalam aktivitas keuangan dan perdagangan internasional. Bank of China merupakan bank China pertama yang memiliki cabang hampir di seluruh belahan dunia dan menjadi bank terbesar ke lima di dunia berdasarkan nilai kapitalisasi pasar. Di Indonesia sendiri *Bank of China* memiliki 1 cabang yang disebut *Bank of China (Hong Kong) Limited Jakarta Branch* dan 8 *Sub Branch* diantaranya Pluit *Sub Branch*, PIK *Sub Branch*, Mangga Dua *Sub Branch*, Melawai *Sub Branch*, *The East Tower Sub Branch*, Kelapa Gading *Sub Branch*, Medan *Sub Branch*, Surabaya *Sub Branch*. Cabang Jakarta sendiri awalnya dibangun pada tahun 1938, berdasarkan persetujuan dari pemerintahan Republik Rakyat Tiongkok dan Republik Indonesia serta memorandum antara Republik Rakyat Tiongkok dan Bank Indonesia, maka *Bank of China* membuka kembali cabangnya di Jakarta pada tanggal 15 April 2003.

Sebagai perusahaan multinasional terkemuka di Indonesia, dalam kegiatan operasionalnya *Bank of China* membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjaga kelangsungan perusahaan. Terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan tidak terlepas dari adanya motivasi kerja karyawan dalam melakukan pekerjaanya. Pada sebuah perusahaan, salah satu faktor utama untuk menciptakan motivasi kerja seorang karyawan antara lain lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan komunikasi yang harmonis antara karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut, yang nantinya akan menciptakan suatu iklim komunikasi organisasi.

Akan tetapi perusahaan multinasional yang beroperasi di berbagai negara, tidak menutup kemungkinan masalah yang timbul yaitu perbedaan kebudayaan dan bahasa yang akan menurunkan keefisienan karyawan dalam bekerja karena adanya kesulitan dalam berkomunikasi. Diungkapkan juga dalam penelitian (Antia, 2007) menemukan adanya hubungan yang tidak signifikan antara nilai perusahaan dengan perbedaan kebudayaan pada perusahaan multinasional. Seperti pada *Bank of China* sendiri, dimana sistem dan prosedur yang digunakan dirujuk dari induk perusahaan

yang ada di Hongkong, yang apabila diaplikasikan di cabang Jakarta menjadi terlalu rumit dan berbelit-belit, alhasil dalam proses pelayanan nasabah akan memakan waktu yang lebih lama dari bank lainnya, pekerjaan karyawan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama dan menyebabkan menumpuknya pekerjaan. Sebagai bank asing di Indonesia, *Bank of China* masih sangat terbatas dalam menjalankan operasional perbankannya, ditambah lagi dengan regulasi yang harus disesuaikan antara regulasi dari perusahaan induk di Hongkong dan regulasi dari pemerintah Indonesia.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini karyawan *Bank of China* dapat bekerja dengan maksimal sehingga dapat menciptakan persepsi dan pesan yang baik dalam komunikasi di *Bank of China* dan dapat menghasilkan iklim komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan *Bank of China*.

Berdasarkan uraian diatas, dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti iklim komunikasi dan motivasi kerja dalam organisasi, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Hubungan Iklim Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan pada *Banking Department* di *Bank of China (Hong Kong) Limited Jakarta Branch*"** .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan mengenai kendala di Bank of China Jakarta Branch, maka Bank of China harus mampu menciptakan iklim komunikasi yang baik, nyaman dan kondusif untuk terus meningkatkan motivasi kerja karyawan. Maka penulis merumuskan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **"Bagaimana Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan *Bank of China (Hong Kong) Limited Jakarta Branch* ?"**.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Iklim Komunikasi Organisasi dari *Bank of China (Hong Kong) Limited Jakarta Branch.*
2. Untuk mengetahui Motivasi Kerja karyawan *Bank of China (Hong Kong) Limited Jakarta Branch.*
3. Untuk mengetahui hubungan Iklim Komunikasi Organisasi dengan motivasi Kerja karyawan *Bank of China (Hong Kong) Jakarta Branch.*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat dan memberikan kontribusi khususnya terhadap perkembangan konsep dan teori komunikasi dalam organisasi.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan *Bank of China (Hong Kong) Company Limited* Jakarta *Branch* dalam menciptakan iklim komunikasi yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya.