

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada di Provinsi Jawa Timur. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember mempunyai beberapa bidang yakni bidang Pengembangan Produk Pariwisata, bidang Pemasaran dan Kerja sama Pariwisata, bidang Kebudayaan. Pada setiap bidang dipimpin oleh kepala bidang (kabid) yang bertugas untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Penilaian kinerja di dasarkan pada keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas tersebut.

Manajemen Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember menginginkan karyawan selalu bekerja dengan baik dan penuh dengan tanggung jawab. Untuk itu pimpinan selalu mengadakan rapat rutin dalam seminggu sekali, untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dan pimpinan mempersilahkan para karyawan memberi saran dan kritik guna mencari jalan keluar yang baik dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Sistem prestasi kerja suatu manajemen personalia, dimana untuk menduduki suatu jabatan didasarkan atas kemampuan dan prestasi nyata yang dicapai oleh karyawan yang bersangkutan. Agar prestasi ini dapat mendorong karyawan untuk mempertinggi kecakapan dan memperbesar prestasi kerjanya maka salah satu faktor yang dominan adalah pemberian penghargaan yang layak terhadap karyawan sehingga karyawan lebih produktif lagi dalam bekerja.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, dimana karyawan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, karena proses pencapaian tujuan organisasi dan pelaksanaan terhadap tugas-tugas yang penting untuk kemajuan lembaga perlu diutamakan. Para karyawan diseluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberikan informasi. Seorang pemimpin hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Aliran informasi dari pimpinan puncak yang turun ke ketingkat operatif merupakan aktifitas yang berkesenambungan dan sulit. Apabila karyawan tidak menerima informasi yang jelas oleh pimpinan maka

produktivitas kerja bawahan tidak efektif. Untuk itu pemimpin harus mengetahui kendala-kendala apa yang mempengaruhi dan meningkatkan bawahan sehingga dapat bekerja dengan semaksimal mungkin dalam tercapainya tujuan organisasi atau lembaga.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dan integral yang tidak bisa dikesampingkan oleh organisasi, kebutuhan akan informasi tersasa makin diperlukan. Melalui komunikasi inilah berbagai hal dalam organisasi dapat dijalankan, aktifitas komunikasi dilaksanakan dalam upaya mencapai tujuan yang diidamkan organisasi. Komunikasi berperan dalam proses terbentuknya pemahaman yang sama dari setiap pihak yang terlibat didalamnya terhadap berbagai persoalan yang muncul dan berkembang. Ketidaktahuan dan kesalahpahaman yang menjadi akibat dari ketidakjelasan informasi yang diperoleh, merupakan pemicu organisasi/lembaga terjebak dalam situasi konflik berkepanjangan yang tidak efektif (Isahak & Ayatullah, 2003: 23).

Dalam organisasi pimpinan harus dapat menjalankan komunikasi efektif. Dan seorang pemimpin harus menjadi komunikator yang baik, dalam penyampaian pesan harus secara jelas serta bisa dipahami oleh bawahan. Jika seorang pemimpin tidak dapat menjadi komunikator yang baik maka akan menemui kesulitan dalam pengelolaan organisasi. Teori kepemimpinan dalam terori ini, dikatakan bahwa pemimpin adalah sosok yang membantu anggota untuk memenuhi kebutuhannya serta tujuan kelompok secara bersama-sama. Pimpinan suatu dinamika perilaku dan ada sejumlah variabel yang berpengaruh terhadap relasi kepemimpinannya. Ada empat variabel yang diidentifikasi oleh Mc Gregor (1987) yaitu :

1. Karakteristik pemimpin.
2. Sikap, kebutuhan, dan karakteristik pribadi para pengikut.
3. Sifat organisasi seperti tujuan, struktur, tugas-tugas yang dijalankan.
4. sosial, ekonomi, dan lingkungan politik (Wijono sutarto, 2018:60-61)

Berkembang atau tidak lembaga tergantung kemampuan dan kebijakan pemimpin dalam berkomunikasi dan alat yang digunakan, oleh karena itu pemimpin harus menjalankan fungsinya sesuai dengan yang direncanakan. Dari itu pemimpin dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur kerja,

kebijakan, ataupun perintah-perintah harus jelas sehingga mampu di pahami oleh bawahannya. Sehingga karyawan dapat terdorong melaksanakan tugas yang telah diberikan, dan juga saling memberikan informasi kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya ( Kartono, kartini, 2005:129).

Dengan adanya informasi yang jelas tentu bawahan akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik sehingga karyawan mendapat kepuasan kerja. Jadi pemimpin diharapkan mempunyai kredibilitas yang tinggi, pengalaman dan pendidikan. Pemimpin harus memberikan informasi yang jelas kepada bawahannya sehingga karyawan merasa senang dalam bekerja dan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Dengan adanya komunikasi ke bawah tentu dapat memperlancar informasi yang dibutuhkan pegawai dalam menjalankan tugasnya, dengan sebaik mungkin. Menurut P. Saigian seorang pemimpin yang efektif adalah pimpinan yang mampu menunjukkan jalan yang dapat ditempuh oleh para bawahannya, sehingga bergerak maju dari posisi sekarang ke posisi yang diinginkan dimasa akan datang dapat berlangsung dengan mulus (P. Saigian, 1999:145).

Motivasi adalah sebuah dorongan, hasrat atau minat yang begitu besar di dalam diri untuk mencapai suatu keinginan, cita cita dan tujuan tertentu. Adanya motivasi akan membuat individu berusaha sekuat tenaga untuk mencapai yang di inginkan. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi akan memberikan dampak yang baik bagi kehidupannya. Tingginya motivasi tersebut akan mengubah prilakunya, untuk menggapai cita cita dan menjalani hidup dengan lebih baik. Oleh karena itu, setiap orang sangat membutuhkan motivasi untuk dirinya sendiri. Hal ini agar tidak mudah putus asa dan merasa jatuh, serta cepat bangkit saat mengalami kegagalan ( Robbins SP dan Judge, 2008: 115).

Teori motivasi menurut (Abraham Maslow, 1994: 25) mengatakan pada dasarnya kebutuhan manusia dibagi dalam lima tingkatan. Tingkatan yang tersusun menyerupai piramida ini dimulai dorongan dari tingkat bawah yang juga disebut Hirarki kebutuhan. Kebutuhan ini dimulai dari tingkatan yang paling bawah yaitu kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologi yang lebih kompleks. Kebutuhan pada tingkatan berikutnya tersebut akan terpenuhi jika pelaku telah menyelesaikan minimal setengah dari kebutuhan sebelumnya. Seperti

kebutuhan psikologi baru akan terpenuhi jika kebutuhan dasarnya telah terpenuhi. Teori Abraham Maslow ini bisa diimplikasikan dalam berbagai bidang. Dalam bidang manajemen kerja misalnya. Teori motivasi ini dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi karyawan melalui gaya manajemen yang terstruktur. Teori motivasi dalam manajemen perusahaan antara lain :

1. Kebutuhan fisiologi yang terwujudkan dengan penyediaan waktu istirahat, makan siang dan upah yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Kebutuhan keamanan yaitu dengan memberikan jaminan tunjangan pensiun, keamanan kerja, alat-alat kerja yang sesuai standar keamanan serta lingkungan yang aman.
3. Kebutuhan sosial seperti memunculkan kedudukan seseorang dalam sebuah kelompok atau tim kerja. Karyawan akan merasa kebutuhan sosialnya terpenuhi jika keberadaannya dan kemampuannya sebagai individu diakui oleh atasan dan karyawan lain.
4. Kebutuhan penghargaan dicukupi dengan pemberian reward atau penghargaan sebagai karyawan terbaik setelah ia menyelesaikan pekerjaan dalam satu periode atau karena sikap teladannya selama bekerja.
5. Kebutuhan aktualisasi diri seperti menyediakan karyawan sebuah tantangan dengan imbalan pencapaian penuh potensi dalam berkarir.

Teori Abraham Maslow ini tidak memiliki standar capaian yang paten. Dalam artian standar keberhasilan melewati satu tingkatan kebutuhan setiap orang berbeda-beda. Dalam manajemen kerja juga demikian misalnya rasa kepuasan akan ketercapaian tingkat kebutuhan karyawan A berbeda dari karyawan B. Karyawan A merasa ia akan memenuhi kebutuhan aktualisasi dirinya (kebutuhan tingkat ke-5) ketika telah menjadi bagian dari sebuah tim kerja yang dibentuk atasan dan menyelesaikan tugasnya dengan hasil yang baik (kebutuhan tingkat ke-4). Sedangkan untuk karyawan B baru akan memenuhi kebutuhan ke-5 setelah ia berhasil memenuhi kebutuhan ke-4 dengan menjadi ketua tim dan menyelesaikan tugas dengan hasil yang baik (Robbins SP dan Judge, 2008: 122-123).

Dengan menimbulkan motivasi agar dicapai kepuasan kerja bagi para karyawan adalah merupakan suatu keharusan bagi setiap manajer atau pemimpin. Bila terjadi peningkatan bekerja, berarti telah tercapai kebutuhan-kebutuhan yang

telah diinginkan karyawan bekerja dari organisasi tersebut. Dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut, maka produktivitas kerja pegawai akan meningkat.

Menurut pengamatan penulis, komunikasi kebawah yang dilakukan di kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember masih belum berjalan secara efektif, dan itu akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Karena karyawan membutuhkan bimbingan dan arahan yang jelas dari pimpinan dalam melaksanakan segala urusan pekerjaan. Dan peneliti dapat melihat masih ada karyawan yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas, karyawan lebih santai dalam bekerja, karyawan pulang tidak tepat waktu pada jam kantor, karyawan saling mengobrol di waktu jam kerja.

Dari pengamatan diatas tentu dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat merugikan organisasi/lembaga. Jika hal tersebut terus-menerus terjadi tentu dapat mengakibatkan tidak sampainya tujuan organisasi/lembaga yang diinginkan oleh pimpinan. Tentu seorang pemimpin harus mampu untuk mengembalikan serta mengetahui apa yang mempengaruhi berkurang semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk mengembalikan pegawai yang tidak efektif bekerja, diperlukan suatu motivasi (dorongan) yang diberikan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Dari latar belakang tersebut cukup jelas bagi peneliti, bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi/lembaga. Untuk itu dibutuhkan informasi yang jelas diberikan pimpinan kepada karyawan untuk mengembalikan produktivitas kerja karyawan.

## **1.2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.2.1. Bagaimana peran pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?

1.2.2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi peran pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?

1.2.3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan dalam merespon motivasi dari pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember?

### **1.3. Tujuan Penelitian.**

1.3.1. Untuk mengetahui bagaimana peran pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

1.3.2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

1.3.3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan dalam merespon motivasi dari pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat praktis**

1.4.1.1. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terutama tentang masalah mengenai bagaimana peran pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

1.4.1.2. Sebagai suatu wacana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dalam segi keilmuan khususnya bidang ke pemimpinan dalam komunikasi organisasi.

#### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

1.4.2.1. Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama bangku kuliah ke dalam dunia kerja yang nyata.

1.4.2.2. Sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pimpinan di dalam komunikasi organisasi, terutama bagi mahasiswa-mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Jember.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini berfokus pada peran pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di suatu organisasi. Dan bagaimanakah cara pimpinan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dan faktor apa saja yang membuat pimpinan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan merespon motivasi dari pimpinan. Peneliti akan meneliti di sebuah organisasi yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.

Dan bertujuan untuk menemukan bagaimana peran pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, dan peran pimpinan seperti menghargai ide karyawan, mengeterapkan sanksi kedisiplinan dan rapat koordinasi secara rutin merupakan peran yang efektif di lakukan pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dan faktor apa saja yang mempengaruhi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan faktor tersebut antara lain, tarjet kerja, efesiensi anggaran, durasi waktu. Dan Faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan dalam merespon motivasi dari pimpinan faktor tersebut antara lain, pendidikan karyawan, status kepegawaan dan pendapatan ekonomi.

Seperti yang kita ketahui bahwa karyawan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, karena proses pencapaian tujuan organisasi dan pelaksanaan terhadap tugas-tugas yang penting untuk kemajuan lembaga perlu diutamakan. Karyawan adalah orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut karyawan, akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi kompensasi lainnya. Di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, dimana pimpinan harus memperhatikan karyawan dan mengetahui kendala kendala apa yang mempengaruhi dan meningkatkan kerja karyawan supaya karyawan dapat bekerja dengan semaksimal mungkin dan untuk kemajuan lembaga atau instansi organisasi tersebut.

Dalam teori motivasi menurut Abraham Maslow bahwa kebutuhan manusia tersusun dari suatu hirarki. Tingkat kebutuhan yang paling rendah adalah kebutuhan fisiologis dan yang paling tinggi kebutuhan aktualisasi diri, karena manusia pada prinsipnya makhluk sosial yang memiliki keinginan untuk mengaktualisasikan diri dalam rangka menjawab dinamika interaksi sosial di lingkungan. Di samping itu kebutuhan pemenuhan ekonomi sebagai sarat mutlak untuk menjawab kebutuhan sandang pangan dan papan maka standar minimal kebutuhan ekonomi harus terpenuhi. Di dalam suatu hirarki lima kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Abraham Maslow mengasumsikan bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (*fisiologis*) sebelum mengarahkan perilaku ke arah kebutuhan yang paling tinggi

(*self actualization*). Apabila kebutuhan seseorang atau Karyawan sangat kuat, maka semakin kuat pula motivasi orang tersebut menggunakan perilaku yang mengarah pada pemuasan kebutuhan, teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow ini dapat dengan mudah di pahami dalam kerangka teoritis maupun terapan. Teori Abraham Maslow merupakan penjelasan mutlak tentang semua perilaku manusia, tetapi lebih merupakan suatu pedoman umum bagi manager atau pimpinan untuk memahami orang-orang berperilaku.

### **1.6. Hipotesis**

- 1.6.1. Menghargai ide karyawan, menerapkan sanksi kedisiplinan, rapat koordinasi secara rutin adalah faktor efektif yang dilakukan oleh pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.
- 1.6.2. Target kerja, efisiensi anggaran, durasi waktu adalah faktor yang mempengaruhi pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember dalam memotivasi kerja karyawan.
- 1.6.3. Pendidikan karyawan, status kepegawaian, pendapatan ekonomi adalah faktor yang mempengaruhi karyawan dalam merespon motivasi pimpinan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.