

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Di era reformasi dan globalisasi seperti dewasa ini setiap organisasi atau perusahaan, harus dapat menempatkan jasa pelayanan sebagai bagian terpenting untuk mempertahankan eksistensi organisasi atau perusahaan, agar dapat terus survive dan dapat terus berkembang berkompetisi pada bisnis yang semakin kompleks. Lebih lanjut Onong mengatakan bahwa keberhasilan perusahaan didukung oleh beberapa unsur dan usaha-usaha serta kemampuan organisasi perusahaan dalam melakukan hubungan dengan karyawannya, masyarakat, pers dan pemerintah.¹

Berdasarkan uraian dan pendapat di atas, menandakan adanya kepentingan bersama yang saling berhubungan. Untuk itu perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin mendapatkan *good will*, simpati, kepercayaan dari lingkungan karyawannya sendiri.

Salah satu tujuan dari hubungan komunikasi adalah mensosialisasikan hubungan dengan orang-orang di dalam perusahaan agar terbentuk opini publik yang positif (citra) terhadap organisasi perusahaan. Dalam membangun citra positif, organisasi perusahaan PT. Bank Sumatera Utara (Sumut) Medan, secara umum membentuk hubungan masyarakat yang bertanggung jawab terhadap segala macam

¹ Onong Uchjana Effendi, *Komunikasi dan Modernisasi*. Alumni, Bandung, 1998, hal. 56.

bentuk tuntutan dan kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan mereka. Di lingkungan perusahaan perihal keberadaan komunikasi sangat berhubungan dengan peningkatan efektivitas pekerjaan karyawan yang salah satunya melalui upaya peningkatan kinerja karyawan.

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan di PT. Bank Sumatera Utara. Alasan pemilihan lokasi penelitian dalam hal ini disebabkan penulis dapat secara langsung turun pada objek penelitian karena penulis merupakan bagian dari organisasi PT. Bank Sumatera Utara. Selain keadaan tersebut maka PT. Bank Sumatera Utara sebagai suatu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ditemukan hal-hal yang merupakan permasalahan komunikasi perusahaan. Seperti komunikasi perusahaan belum mampu menunjukkan kegiatannya menunjang kebijaksanaan pimpinan, dan belum mampu menampung aspirasi atau kepentingan karyawannya. Bahkan pesan-pesan perusahaan tentang kebijaksanaan-kebijaksanaan yang akan diambil perusahaan di bidang karyawannya belum mampu memberikan akomodasi di lingkungan perusahaan sendiri. Komunikasi masih bersifat melepaskan beban tugas, belum bertanggungjawab atas tugas tersebut secara penuh. Kondisi ini memberikan akibat adanya kebijaksanaan perusahaan yang berbenturan dengan kepentingan karyawannya.

Atas dasar uraian di atas, maka penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh dari masing-masing faktor yang telah diuraikan, yang hasilnya nanti akan dituangkan