

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia disetiap harinya. Tanpa adanya komunikasi manusia tidak akan pernah mengetahui maksud dan tujuan dari orang lain tentang apa yang diinginkannya. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari kita tidak pernah lepas dari adanya interaksi komunikasi baik dilingkungan keluarga, lingkungan sekitar hingga disebuah perusahaan atau lembaga. Dalam sebuah perusahaan atau lembaga kelancaran komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangatlah penting. Mereka memerlukan komunikasi agar dapat menyampaikan pesan terhadap karyawan yang lain atau kepada atasan atau bawahan mereka. Selain itu komunikasi juga akan sangat berpengaruh terhadap kinerja, sikap, dan perilaku dari orang-orang yang terlibat didalamnya.

Bentuk interaksi komunikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah berfokus pada karyawan dalam sebuah Lembaga layanan masyarakat yakni, Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo. Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, menyatakan bahwasanya “Rumah Sakit merupakan sarana pelayan kesehatan, suatu tempat untuk berkumpul bagi parang orang-orang sakit untuk mencari kesembuhan dari penyakit, adapun juga berkumpulnya

orang sehat juga atau dapat menjadi tempat yang menularkan suatu penyakit atau pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan bagi masyarakat”.

Sebuah lembaga merupakan wadah dari orang-orang yang didalamnya memiliki komitmen untuk secara bersama-sama membesarkan lembaga menuju kearah yang professional dengan cara yang proporsional. Untuk tercapainya tujuan sebuah lembaga memerlukan aktivitas komunikasi. Salah satu aktivitas komunikasi yang berperan penting dalam sebuah lembaga adalah *Public Relations*. Menurut Rex Harlow dalam (Rosadi Ruslan, 2013:16) mengungkapkan bahwa *Public Relations* adalah “ fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara Lembaga/organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama. Melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan-persoalan, membantu manajemen mampu menanggapi opini public dan bertindak sebagai system peringatan dini”. Sedangkan menurut Cutlipp, Center & Broom menyebutkan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara lembaga dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dalam lembaga tersebut”, dikutip dari Rahmat Kriyantono (Kriyantono, 2008:5).

Begitu pula halnya dengan lembaga layanan masyarakat Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo pertumbuhan dan perkembangannya juga ditentukan oleh karyawan itu sendiri. Karena pada kenyataannya dalam sebuah lembaga atau organisasi yang dibangun bersama-sama tidak semua

karyawan mampu memberikan kontribusi yang maksimal kepada lembaga tersebut. Hal itu terjadi karena belum adanya ikatan emosional antar karyawan dan belum adanya rasa memiliki atau *sense of belonging* untuk membesarkan sebuah lembaga. Sehingga untuk menumbuhkan loyalitas dan *sense of belonging* tersebut perlu dibangun komunikasi internal antar karyawan.

Komunikasi internal berfungsi untuk membangun hubungan internal antar karyawan sehingga bisa menciptakan kedekatan emosional mereka. Menurut Van Riel dan Formburn, komunikasi merupakan kunci dalam membangun *organizational identification*, yaitu adalah sebuah kondisi dimana pekerja atau karyawan merasa bangga untuk bekerja, memiliki rasa aman, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan yang diwujudkan dengan dedikasi secara pribadi dalam bekerja perusahaan yang mempunyai keberhasilan dalam proses perkembangannya merupakan perusahaan yang berisi karyawan yang memiliki rasa loyalitas tinggi terhadap perusahaan, merasa memiliki perusahaan dan juga serta terjalannya rasa nyaman bekerja dengan karyawan lainnya sehingga terwujud lingkungan kerja yang baik dan positif terhadap karyawan dengan atasan ataupun karyawan dengan karyawan yang lain.

Berdasarkan paparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo. Karena, peneliti menganggap pasti di setiap lembaga mempunyai kegiatan-kegiatan atau agenda khusus untuk mempererat dan memperkuat komunikasi internal untuk mewujudkan tujuan utama dari sebuah lembaga

tersebut. Sehingga, akan diteliti penelitian dengan judul “ **Analisis Strategi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo?
2. Bagaimana hambatan yang dialami pada komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan strategi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo
2. Bagaimana cara membangun loyalitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan wawasan khusus dalam memahami bagaimana strategi komunikasi internal dalam sebuah perusahaan atau lembaga.
2. Bagi pihak lain yang membaca tulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai strategi komunikasi internal dalam membangun

loyalitas karyawan juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi apabila ingin melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi Akademis sebagai bahan acuan mahasiswa untuk menambah wawasan dan literatur bagi para peneliti dalam bidang yang sama.
4. Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo hasil penelitian dapat diharapkan bermanfaat bagi Rumah Saki Muhammadiyah Ponorogo sebagai bahan evaluasi dan masukan yang di masa depan dapat digunakan untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapi, dan sebagai pertimbangan supaya lebih mengedepankan komunikasi dengan internal dan loyalitas kerja karyawan

