

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan, karena dengan komunikasi individu dapat berinteraksi dengan individu lainnya sehingga akan mengerti apa yang harus dilakukan dengan tugas yang diembannya. Tanpa adanya komunikasi dalam perusahaan maka individu tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk perusahaannya. Disamping itu komunikasi dalam suatu perusahaan juga dapat meningkatkan produktivitas, menyelesaikan konflik, mengembangkan kualitas karyawan serta dapat membentuk hubungan profesional dan lingkungan yang kondusif (**Handoko, 2011**).

Namun, pada kenyataannya bahwa salah satu permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan yaitu proses komunikasi yang tidak berjalan dengan baik. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik dalam perusahaan maka akan terjadi seperti miskomunikasi dan miskoordinasi baik itu pimpinan dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan kurangnya produktivitas dalam kinerja yang merugikan bagi perusahaan. Terutama perusahaan yang bergerak pada pengadaan barang dan jasa, Karyawan yang sehari-hari turun langsung ke lapangan harus dibangun untuk menjadi karyawan yang mampu memberikan dedikasi tinggi dalam komunikasi. Karena para karyawan inilah yang bersentuhan

langsung dengan konsumen/pengguna barang dan jasa yang menjadi sumber utama pendapatan perusahaan.

Perseroan Terbatas (PT) Indotek Buana Karya adalah perusahaan asal Bandung bertempat di Soreang Kabupaten Bandung dan bergerak pada bidang IT Solutions, Pengadaan Barang dan Jasa. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2018, yang awalnya hanya penyedia CCTV seiring berjalannya waktu, PT indotek Buana Karya berkembang lebih pesat sampai saat ini menjadi sebuah perusahaan yang cukup besar khususnya pada bidang IT dan pengadaan. PT Indotek Buana Karya mengutamakan Karyawan yang komunikatif dalam bekerja serta mampu memberikan inovasi-inovasi baru dan memunculkan ide kreatif. Dengan hal tersebut bertujuan supaya setiap karyawan aktif dan berperan penting dalam membangun loyalitas terhadap perusahaan.

Manajemen PT Indotek Buana Karya Menyadari pentingnya Komunikasi dalam Organisasi/Perusahaan yang harus dijalin dengan baik. Pimpinan perusahaan seringkali menemui langsung karyawan untuk memberikan pengarahan, motivasi, maupun teguran. Pimpinan PT Indotek Buana Karya juga tidak anti-kritik. Masukan dan kritikan dari karyawan akan diakomodir selama bertujuan untuk memajukan perusahaan. Apabila pimpinan sedang tidak berada di tempat, biasanya karyawan menyampaikan masukan dan kritiknya melalui Human Resources Development (HRD), yang nantinya akan menyampaikan masukan dan kritikan tersebut kepada pimpinan perusahaan. Tanggapan yang baik dari pimpinan perusahaan menjadikan karyawan berani untuk terbuka dalam menyampaikan keluhan, kritikan dan saran terkait dengan perusahaan. Maka dari itu komunikasi organisasi pada perusahaan mampu memberikan dampak yang

sangat baik untuk kemajuan kedepannya. Oleh karena itu, adanya komunikasi organisasi dengan pola komunikasi yang baik akan terjadi loyalitas kerja terhadap karyawan dan hubungan yang baik dengan pemimpin. Oleh karena itu, adanya komunikasi organisasi dengan pola komunikasi yang baik akan terjadi loyalitas kerja terhadap karyawan dan hubungan yang baik dengan pemimpin.

Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektivitas proses komunikasi. Katz dan Kahn (dalam Deddy Mulyana 2013:174) menunjukkan bahwa pola atau keadaan urusan yang teratur mensyaratkan bahwa komunikasi di antara para anggota sistem tersebut dibatasi. Sifat asal organisasi mengisyaratkan pembatasan mengenai siapa berbicara kepada siapa. Burgess (dalam Deddy Mulyana 2013:174) mengamati bahwa karakter komunikasi yang ganjil dalam organisasi adalah bahwa “pesan mengalir menjadi teratur sehingga kita dapat berbicara tentang jaringan atau struktur komunikasi”. Ia juga mengatakan bahwa organisasi formal mengendalikan struktur komunikasi dengan menggunakan sarana tertentu seperti penunjukan otoritas dan hubungan-hubungan kerja.

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Penyampaian pesan dilakukan dari seseorang terhadap orang lain guna mengubah tingkah laku didalam sebuah organisasi, didalam organisasi terdapat arus komunikasi antara satu anggota dengan anggota yang lain agar tetap berkesinambungan, arus pesan yang dipakai dengan satu organisasi dengan organisasi lain pun bervariasi, jika organisasi tersebut berskala kecil maka pengaturan dalam berkomunikasi tidak akan terlalu sulit jika dibandingkan dengan organisasi yang berskala besar.

Dengan adanya Pola Komunikasi yang baik akan terjadi loyalitas kerja terhadap karyawan dan hubungan yang baik dengan pemimpin.

Karyawan yang memiliki loyalitas pada perusahaan dan bisa diandalkan untuk bekerja penuh dedikasi, memberikan kontribusi penting dalam keberhasilan yang dicapai perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh **Heni Mar'atussolihah (2010 : 67)**, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan iklim organisasi yang positif mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas kerja. Pengaruh tersebut memiliki arah hubungan yang positif, sehingga apabila salah satu dimensi dari iklim organisasi yang positif mengalami perbaikan atau peningkatan, maka akan memberikan dampak yang positif juga bagi peningkatan loyalitas kerja.

Loyalitas kerja pada dasarnya dapat dibangun melalui diri sendiri, Loyalitas Kerja bukanlah suatu paksaan dari pimpinan terhadap karyawan, akan tetapi kesiapan dan kesadaran diri dari karyawan itu sendiri. Loyalitas juga dapat dibangun melalui hubungan baik antara pimpinan dengan karyawan, hal tersebut merupakan faktor utama yang menjadi alasan bagi karyawan untuk loyal terhadap perusahaan. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan kompensasi yang sangat berharga bagi karyawan, sehingga ketika karyawan merasa pimpinan membangun kepercayaan kepada karyawan disitulah karyawan merasa keberadaannya sangat dihargai oleh perusahaan. loyalitas kepada perusahaan tercermin dari kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan, mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan kemampuan dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan serta disiplin dalam bekerja. Bahkan sikap

karyawan sebagai bagian dari perusahaan bisa dikatakan loyal. Sikap ini tercermin dari terwujudnya atmosfer yang damai di tempat kerja, menjaga citra perusahaan, dan sanggup untuk bekerja lebih lama di PT Indotek Buana Karya.

Komunikasi sangat dibutuhkan, baik antar karyawan maupun antara karyawan dengan perusahaan. Komunikasi karyawan menjadi kunci berjalannya perusahaan untuk menghasilkan produk yang baik. Komunikasi karyawan harus efektif, artinya kedua belah pihak yang saling berinteraksi harus mempunyai makna yang sama tentang pesan yang disampaikan. Sehingga proses pertukaran pesan menghasilkan input yang jelas pada Organisasi, Lebih tegas dikatakan bahwa komunikasi itu sangat penting, sehingga apabila tidak ada komunikasi maka organisasi itu tidak akan berfungsi. (Murphy dan Peck, alma 1987).

Pada sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk hubungan antara pemimpin sampai seluruh anggota yang ada di dalam organisasi tersebut. Proses komunikasi yang baik tentu harus didukung dengan penggunaan pola komunikasi yang baik, agar mencapai sebuah ide, gagasan, kemauan, harapan, dan perintah yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain sehingga dapat dipahami serta dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan berorganisasi.

Organisasi adalah kelompok orang yang bekerja dalam saling ketergantungan untuk mencapai beberapa tujuan. Orang yang dapat bekerja dengan saling ketergantungan hanya melalui komunikasi. Komunikasi merupakan sarana melalui orang yang mengklarifikasi harapan mereka dan mengkoordinasi pekerja yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien dan efektif (Wibowo, 2014:241). Pengertian lain dari organisasi adalah

organisasi memiliki karakteristik tertentu yaitu mempunyai sebuah struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lainnya dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut (Arni Muhammad, 2001:23). Pemahaman tentang pola ini dapat kita ilustrasikan seperti ketika kita akan membuat baju. Ketika seseorang akan membuat baju dia akan membuat pola atau sering disebut pattern, pola ini bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini yang akan menentukan bentuk dan model sebuah baju, kemudian setelah melalui beberapa proses, akhirnya dari sebuah baju itu akan kelihatan dan model sebenarnya akan terlihat jelas.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pola Komunikasi Organisasi PT Indotek Buana Karya Mengenai Loyalitas kerja Karyawan. Dengan demikian, peneliti ingin mengangkat permasalahan komunikasi organisasi yang terjadi di PT Indotek Buana Karya mengenai Loyalitas Kerja Karyawan dengan mengambil judul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PT INDOTEK BUANA KARYA MENGENAI LOYALITAS KERJA KARYAWAN”**.

1.2. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi sesuai permasalahan yang dirumuskan. Mengingat luasnya pembahasan yang terdapat pada penelitian ini maka dari itu penelitian akan lebih memfokuskan masalah penelitian yang sesuai dengan tujuan ini “Bagaimana Pola

Komunikasi Organisasi PT Indotek Buana Karya mengenai Loyalitas Kerja karyawan”.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penetapan (enactment) informasi dalam komunikasi organisasi yang dilakukan PT Indotek Buana Karya?
2. Bagaimana proses pemilihan (selection) informasi dalam komunikasi organisasi yang dilakukan PT Indotek Buana Karya?
3. Bagaimana Proses penyimpanan (retention) informasi dalam komunikasi organisasi yang dilakukan PT Indotek Buana Karya?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penetapan (enactment) informasi yang dilakukan dalam menjalankan komunikasi organisasi.
2. Untuk mengetahui proses pemilihan (selection) informasi yang dilakukan dalam komunikasi organisasi.
3. Untuk mengetahui tahap penyimpan (retention) informasi yang dilakukan dalam komunikasi organisasi.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu dalam berkomunikasi. Berkaitan dengan judul penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya pada bidang Komunikasi Organisasi.

A) Kegunaan Penelitian Secara Teoritis

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang berkaitan tentang kajian Komunikasi Organisasi khususnya terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT Indotek Buana Karya.
2. Dapat juga menjadi bahan referensi, penambah wawasan dan pemahaman untuk penelitian-penelitian serupa dimasa yang akan datang.
3. Dengan selesainya penelitian ini maka sangat berguna bagi pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi.

B) Kegunaan Penelitian Secara Praktis

1. Secara praktis, hasil penelitian ini berusaha meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Komunikasi Organisasi di dalam suatu organisasi.
2. Dapat juga menjadi pengetahuan bagi peneliti agar dapat lebih mengerti dan memahami tentang Komunikasi Organisasi di dalam suatu organisasi.
3. Dengan selesainya penelitian ini maka sangat berguna bagi pihak lain yang berkepentingan secara praktis terhadap topik pembahasan penelitian ini.