

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sebagai Perusahaan start up yang memiliki 13 karyawan, potensi munculnya konflik lumayan besar diantara karyawan. Potensi konflik yang muncul dapat diakibatkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah pola komunikasi organisasi yang kurang diperhatikan, dalam Perusahaan harus ada kerja tim yang baik antar karyawan, jika antara pimpinan dan karyawan tidak melakukan pekerjaan tanpa terbebani maka akan terjadi kepuasan dalam pekerjaannya. Oleh karena itu komunikasi yang tidak efektif akan mempengaruhi kepuasan kerja.

Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *Communication* berasal dari kata lain yaitu *Communication*, dan bersumber dari kata *Communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna. (Yasir, 2009:3). Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya dengan suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dalam suatu organisasi akan menghambat atau berantakan.

Komunikasi juga merupakan salah satu fungsi kehidupan manusia. Untuk menyampaikan apa yang ada di dalam benak pikiran dan perasaan hatinya kepada orang lain baik secara langsung atau tidak langsung. Komunikasi mempunyai banyak kegunaannya dan dapat terjadi dalam berbagai konteks kehidupan manusia mulai dari kegiatan manusia yang bersifat individual, dua orang atau lebih, melalui media, keluarga, organisasi, atau kelompok (Safitri, 2012 : 1).

Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif mencapai tujuan. Pengguna komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan dengan pencapaian tujuan. Baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai pimpinan dan karyawan dalam suatu perusahaan. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan.

Dalam suatu kepemimpinan organisasi, terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan yakni pemimpin dan yang dipimpin. Proses komunikasi antarkeduanya menentukan keberlangsungan hidup suatu kelompok organisasi. Diantara kedua belah pihak tersebut harus ada *two way communications* atau komunikasi dua arah dengan kata lain komunikasi timbal balik. Untuk itu diperlukan kerja sama dengan harapan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi dan kelompok guna mencapai tujuan suatu organisasi. Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin, manajer memerlukan pola komunikasi dan

kerjasama yang baik, 1 dimana interaksi diantara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti

Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka seorang pimpinan atau manager memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, interaksi diantara bagian satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Selain itu, apa yang menjadi cita-cita dan tujuan akan tercapai secara efektif, dalam arti masukan yang diproses akan menghasilkan keluaran yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan.

Selain komunikasi dan kerjasama yang baik, sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian manajemen sumber daya manusia menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi dan sosiologi.

Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Untuk meningkatkan daya saing, perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja SDM dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan untuk mempersiapkan SDM dalam promosi jabatan maupun pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan. Peningkatan kinerja ini dapat dilakukan melalui proses pendidikan, pelatihan, dan pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan menitikberatkan pada beberapa jenis ketrampilan dan keahlian yang relatif sejenis serta dilakukan dalam jangka pendek, sedangkan proses pengembangan SDM lebih berorientasi pada peningkatan ketrampilan dan keahlian yang lebih luas dan beragam serta dapat dilakukan dalam jangka panjang

Sumber daya manusia biasanya mencakup keseluruhan bidang manajemen personalia, dan juga merupakan salah satu input yang terpenting dalam kegiatan operasional dalam suatu organisasi, demikian pula pada organisasi bisnis baik yang bergerak di sektor yang menghasilkan barang maupun jasa. Terlebih pada sektor jasa, dimana kepuasan konsumen ditentukan oleh pelayanan yang diberikan perusahaan melalui tenaga kerja yang menjadi operatornya. Oleh karena itu keberhasilan operasional akan ditentukan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

Suatu organisasi baik bisnis maupun non bisnis tidak akan dapat beroperasi tanpa adanya faktor sumber daya manusia. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sehingga dapat menentukan bakat dan keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional yang tersedia dalam organisasi. Dibutuhkan cara dalam pengelolaan dan perancangan tenaga kerja yang tepat guna, sehingga orang-orang tersebut (tenaga kerja) bias efektif dan efisien.

Organisasi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh dilupakan, yaitu organisasi harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*). Dalam organisasi manapun tidak akan bertahan lama apabila didalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan dan sebaliknya. Hubungan yang harmonis diantara para karyawan disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik. Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi, apakah ia manajer tingkat tinggi (*top manager*) atau manajer tingkat menengah (*middle manager*) dengan khalayak luar organisasi. Seorang pemimpin organisasi, manajer, atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan. Maka dibutuhkan pola-pola pengembangan komunikasi yang baru dan pada gilirannya nanti melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkokoh koordinasi semua komponen.

Salah satu perusahaan yang dalam kepemimpinannya menekankan kedisiplinan, membangun sikap berdedikasi tinggi, membina rasa tanggung jawab, dan memberi motivasi kerjasama adalah PT. Estu Mukti Wibowo. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2013 dan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur. PT. Estu Mukti Wibowo terletak di Cibitung Kabupaten Bekasi, Jawa Barat yang akan menjadi lokasi penelitian peneliti.

Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti mengenai pola komunikasi organisasi dengan teori komunikasi budaya organisasi Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo, dengan tiga asumsi dasar, yaitu:

1. Anggota-anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi. Secara khusus individu

saling berbagi dalam menciptakan dan mempertahankan, realitas, individu yang dimaksud adalah karyawan, supervisor dan atasan.

2. Penggunaan dan interpretasi symbol sangat penting dalam budaya organisasi. Realitas organisasi ditentukan oleh simbol-simbol, penggunaan simbol merupakan representasi untuk makna. Simbol-simbol mencakup komunikasi verbal dan non verbal di dalam organisasi.
3. Budaya bervariasi dalam organisasi-organisasi yang berbeda dan interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam. Asumsi mengenai teori budaya organisasi ini sangat bervariasi, persepsi mengenai tindakan dan aktivitas dalam budaya-budaya ini juga sangat beragam

## **1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dijelaskan di latar belakang penelitian dan untuk menyelesaikan masalah yang akan dibahas pada bagian-bagian selanjutnya, maka perlu ditentukan fokus penelitian sehingga hasil Analisa selanjutnya dapat terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Supaya tidak terjadinya pembahasan yang terlalu luas maka penelitian ini sesuai dengan judul yang telah ditetapkan maka peneliti memfokuskan penelitian ini berdasarkan konteks penelitian di atas. Peneliti memfokuskan kepada perusahaan swasta PT. Estu Mukti Wibowo bagaimana pola dan proses komunikasi organisasi untuk membangun kepuasan kerja. **“Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Estu Mukti Wibowo”**.

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan deskripsi di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahannya yaitu bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT. Estu Mukti Wibowo? Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan sub pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja di PT. Estu Mukti Wibowo?
2. Bagaimana penggunaan dan interpretasi simbol verbal dan non verbal PT. Estu Mukti Wibowo antara pimpinan dan karyawan dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja?
3. Bagaimana tindakan anggota perusahaan PT. Estu Mukti Wibowo dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- 1 Untuk mengetahui pola komunikasi kepuasan kerja PT. Estu Mukti Wibowo antara pimpinan dan karyawan dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja.
- 2 Untuk mengetahui bagaimana penggunaan interpretasi simbol verbal dan non verbal PT. Estu Mukti Wibowo antara pimpinan dan karyawan dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja.

- 3 Untuk mengetahui bagaimana tindakan dari pimpinan dan karyawan PT. Estu Mukti Wibowo dalam mengimplementasikan dan menginternalisasikan kepuasan kerja.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi khususnya
- 2) Untuk mengetahui penggunaan dan interpretasi simbol verbal dan non verbal.
- 3) Sebagai kontribusi keilmuan bagi ilmu komunikasi khususnya budaya organisasi.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

- 1) Sebagai bahan masukan bagi PT. Estu Mukti Wibowo dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja melalui komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan
- 2) Bagi mahasiswa penelitian ini dapat menambah referensi serta menambah ilmu pengetahuan mengenai budaya organisasi
- 3) Bagi penulis dan pembaca penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan

