

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan bidang distribusi memegang peranan penting bagi sebuah bisnis dalam menjaga kelancaran rantai pasok. Distribusi menjaga elemen transaksi pemasaran dan menangani tugas logistik untuk mengangkut barang dari lokasi produksi ke tempat pembelian atau konsumsi serta membantu produsen dalam mempromosikan barang dan jasa (Devi Pertiwi Ananda Putri & Akhmad Sukardi, 2023) Untuk itu, perusahaan perlu menjalankan sistem distribusi yang efektif dan efisien.

Dalam perusahaan tersebut peran supervisor dan sales adalah tameng utama agar perusahaan terus berjalan. Perusahaan yang baik, tumbuh dan berkembang akan menitikberatkan pada sumber daya manusia guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi. Oleh karena itu, dalam upaya mendukung terwujudnya tujuan perusahaan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. (Hadi et al., 2024)

Salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi adalah efektivitas kerja. Sejauh mana karyawan dapat mencapai tujuan pekerjaan secara efektif, produktif, dan sesuai dengan standar perusahaan tercermin dalam efektivitas mereka. Faktor yang dapat mempengaruhi adalah komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan.

Komunikasi interpersonal yang efektif antara supervisor dan sales dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis, saling percaya, dan kolaboratif. Ketika komunikasi berjalan dengan lancar melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Karyawan akan merasa lebih nyaman, dihargai, dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, dan menurunnya semangat kerja, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya efektivitas kerja.

Hal ini diperkuat berdasarkan observasi dan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa komunikasi antara supervisor dan sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung belum berjalan optimal. Salah satu indikasinya adalah kurangnya pemahaman sales terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga terjadi kesalahan dalam menjalankan instruksi. Hal ini berdampak pada pencapaian target dan efektivitas kerja.

Salah satu faktor pendukung yaitu kebijakan perusahaan tidak memisahkan fungsi penjualan dan penagihan. Sales dituntut untuk mencapai target penjualan dan melakukan penagihan, yang menyebabkan ketidakseimbangan fokus kerja. Banyak sales lebih fokus pada penjualan demi komisi, namun mengabaikan proses penagihan yang tak kalah penting. Kondisi ini, menuntut supervisor untuk melakukan monitoring dan komunikasi yang lebih intensif untuk memastikan instruksi yang diberikan. Sayangnya, kurangnya komunikasi dua arah yang efektif antara supervisor dan sales justru memperparah situasi, sehingga sering terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi interpersonal supervisor dengan efektivitas kerja sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif terutama dalam hubungan supervisor dan sales.

Berdasarkan paparan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya menjadi penelitian dengan judul **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Supervisor Dengan Efektivitas Kerja Sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal (X) supervisor dengan efektivitas kerja (Y) sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung?
- 2) Bagaimana hubungan dimensi keterbukaan (X_1) supervisor dengan dimensi keterlibatan sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung?
- 3) Bagaimana hubungan dimensi empati (X_2) supervisor dengan dimensi keterlibatan sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung?
- 4) Bagaimana hubungan dimensi sikap mendukung (X_3) supervisor dengan dimensi konsistensi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung?
- 5) Bagaimana hubungan dimensi rasa positif (X_4) supervisor dengan dimensi adaptasi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung ?
- 6) Bagaimana hubungan dimensi kesetaraan (X_5) supervisor dengan dimensi misi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui hubungan komunikasi interpersonal supervisor dengan efektivitas kerja sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung.
- 2) Mengetahui hubungan dimensi keterbukaan supervisor dengan dimensi keterlibatan di PT Kallista Prima Cabang Bandung.
- 3) Mengetahui hubungan dimensi empati supervisor dengan dimensi keterlibatan sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung.
- 4) Mengetahui hubungan dimensi sikap mendukung supervisor dengan dimensi konsistensi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung.

- 5) Mengetahui hubungan dimensi rasa positif supervisor dengan dimensi adaptasi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung.
- 6) Mengetahui hubungan dimensi kesetaraan supervisor dengan dimensi misi sales di PT Kallista Prima Cabang Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan peneliti dalam ilmu komunikasi khususnya mengenai masalah komunikasi interpersonal dan efektivitas kerja dalam sebuah organisasi. Selain itu penelitian ini juga untuk mengembangkan dan mengimplementasikan studi ilmu komunikasi.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi pihak perusahaan, diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam memperkuat pola komunikasi interpersonal antara supervisor dan sales agar kinerja tim menjadi lebih efektif, solid, dan selaras dengan tujuan perusahaan.
2. Bagi supervisor dan sales, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi dua arah yang terbuka, empatik, dan konsisten dalam menunjang efektivitas kerja sehari-hari, serta membangun hubungan kerja yang lebih harmonis.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, baik di bidang komunikasi, manajemen SDM, maupun efektivitas kerja.