

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kegiatan organisasi tidak terlepas dari adanya komunikasi, baik komunikasi antar pegawai maupun komunikasi pegawai dengan atasannya. Kegiatan organisasi akan berjalan dengan lancar apabila adanya komunikasi yang baik dalam perusahaan tersebut. Sehingga komunikasi yang baik antara karyawan dan atasannya atau sesama pegawai sangat berguna dalam menunjang terciptanya suasana kondusif di dalam lingkungan kerja di perusahaan tersebut.

Salah satu hambatan besar dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah komunikasi. Komunikasi dalam suatu organisasi memegang peranan yang utama terhadap proses kelancaran penyampaian dan pertukaran pesan/informasi dari seluruh publik yang terkait dengan organisasi. Komunikasi tanpa disadari telah menjadi arti penting dalam kehidupan manusia. Untuk menghubungkan individu dengan individu lain agar saling memahami, saling membantu, dan saling melengkapi satu sama lain perlu adanya komunikasi. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses pertukaran makna atau penyampaian pesan dimana didalamnya terdapat isi dan informasi tersebut untuk menarik dan memikat pendapat umum (opini publik).

Proses komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan penunjang dalam penyampaian informasi agar mendapatkan hubungan timbal balik (*feedback*) terhadap apa yang dikomunikasikan. Hal ini dimaksudkan untuk membina hubungan baik dengan khalayak yang berdasarkan saling pengertian satu sama lain.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi adalah kurang efektifnya penyaluran informasi khususnya dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan dalam suatu organisasi terdapat proses yang dinamis, dimana hubungan antara manusia didalamnya senantiasa berubah-ubah dan terkoordinasi.

Masalah dalam komunikasi yang sering terjadi adalah Miskomunikasi, di sini saya sebagai penulis akan menjelaskan dari Miskomunikasi. Miskomunikasi adalah Kesalahan pengertian sehingga menghasilkan respon yang berlawanan dengan tujuan atau maksud yang diharapkan. Mis komunikasi / *Miscommunication* (terjadinya kesalahan dalam salah satu proses komunikasi) akan menyebabkan tidak tercapainya tujuan atau misi yang hendak dicapai.

Dalam sebuah organisasi Miskomunikasi sangatlah bahaya apabila terjadi. Mengapa, karena dengan Miskomunikasi banyak setiap anggota yang akan berselisih dengan adanya perbedaan penyampaian Informasi. Jadi nantinya akan terjadi timpah tindih antara Manager dengan Staff yang ada di bawahnya.

Miskomunikasi terjadi ketika sebenarnya hal yang Anda inginkan “A” akan tetapi yang ditangkap oleh orang lain adalah “B”. Akibatnya adalah hasil akhir yang tidak sesuai dengan keinginan Anda. Miskomunikasi terjadi ketika

sebenarnya hal yang Anda inginkan “A” akan tetapi yang ditangkap oleh orang lain adalah “B”. Akibatnya adalah hasil akhir yang tidak sesuai dengan keinginan Anda.

Itulah yang disebut proses komunikasi, sering ketika mengirimkan pesan apa yang dikirim ternyata tidak sama dengan yang diterima oleh lawan bicara. Bahkan sering kita sama sekali tidak menduga jika pesan kita bisa diinterpretasikan dengan sangat berbeda oleh lawan bicara.

Efek dari Miskomunikasi biasanya sering terjadi beberapa seperti salah satu bentuk kegagalan proses komunikasi yang bisa memberikan dampak kurang bagus. Perbedaan persepsi yang tidak dilihat sebagai sesuatu yang positif bisa menimbulkan konflik komunikasi. Proses komunikasi menjadi tidak efektif dan terjadilah berbagai macam dampak di dalamnya.

Ini adalah beberapa dampak atau efek Miskomunikasi, di antaranya: Perbedaan Pendapat, Permusuhan, Perdebatan, Kesalahpahaman, Kesalahan Penyampaian Informasi, Kehilangan Massa, Tidak Tercapainya Tujuan Komunikasi, Putus Kontak.

Semua penyebab tersebut pasti sangat sering kita dengar di dalam Dunia Organisasi atau Perusahaan. Karena adanya masalah Miskomunikasi tersebut, dan bila semua itu dibiarkan. Dapat memungkinkannya perpecahan dalam sebuah Organisasi tersebut.

Hal ini erat kaitannya dengan fungsi komunikasi sebagai pengendali dalam suatu organisasi, yaitu pengendalian, memotivasi, mengekspresikan perasaan dan

informasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Suatu organisasi, komunikasi berpengaruh terhadap interaksi dan kerjasama yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Orang-orang yang tergabung dalam organisasi serta kedudukannya dalam sebuah struktur organisasi, dituntut untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan.

Antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan ataupun kedudukannya sama harus dapat bekerjasama dan selalu berinteraksi dengan baik. Kerjasama dan interaksi yang terjadi, baik atau tidak hasilnya akan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi.

Apakah tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan telah dilakukan dengan baik atau tidak, tergantung pada bagaimana komunikasi atau pemberian instruksi itu dapat diterima dan dimengerti bawahan, sehingga bawahan dapat melaksanakan instruksi itu sesuai dengan semestinya. Suatu organisasi di dalam perusahaan bisnis membutuhkan peranan komunikasi dalam aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Proses jalannya informasi merupakan proses yang rumit sehingga membutuhkan mediator sebagai pihak yang menjembatani penyampaian informasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antaranggota suatu organisasi. Oleh karena itu, diperlukan *monitoring* sebagai pihak yang berperan dalam menyalurkan informasi, sehingga terjalin penyampaian dan pertukaran pesan/informasi yang efektif di dalam lingkungan organisasi untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Intensitas komunikasi adalah seberapa jauh dan mendalamnya komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini mencakup kualitas komunikasi berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan kata lain seberapa mendalamnya komunikasi dilaksanakan dalam suatu organisasi.

PT. Swadharma Sarana Informatika berdirii pada 15 Mei 1996, dan kehadirannya dimaksudkan untuk memberikan dukungan pelayanan prima dalam pengelolaan sarana teknologi komputer. Dalam perkembangannya PT. Swadharma Sarana Informatika semakin tumbuh dan terus meningkat profesionalismenya sejalan dengan perubahan teknologi dan bisnis pada umumnya khususnya di sektor perbankan.

Sejalan dengan meningkatnya kepercayaan dari mitra usaha serta dengan didukung sumber daya manusia yang handal PT. Swadharma Sarana Informatika telah memiliki jaringan kantor yang tersebar di seluruh Indonesia.

Tentunya perusahaan tersebut harus memiliki manajemen yang terorganisasi secara baik. Khususnya manajemen dalam struktur Organisasi ini. Keprofesionalisme kerja juga seharusnya diterapkan dalam bentuk hubungan komunikasi Vertikal untuk kualitas dua arah komunikasi sekaligus membangun organisasi lebih baik.

Beberapa di antara arus komunikasi ke atas yang biasa adalah laporan, keluhan, gagasan, pendapat anggota yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis melalui media tertentu. Kenyataannya komunikasi di PT Swadharma Sarana Informatika Sentra Operasional Fatmawati masih dapat dikatakan kurang

efektif dalam menyalurkan informasi yang baik seperti yang diterapkan organisasi tersebut dalam kegiatan kerja.

Sentra Operasional Fatmawati Sendiri memiliki jumlah Karyawan sebanyak 128 orang dimana terdiri dari satu Manager Sentra, Empat Asisten Manager, Delapan Monitoring, 10 Admin, 44 FLM, 21 Restocking, 12 Kasir Kas, 12 Satpam, 14 Supir dan 2 *Office Boy*.

Pihak sentra Operasional sendiri memiliki sekitar 500 Unit ATM dengan berbagai macam jenis Bank. Diantaranya Bank BNI sebagai prioritas dan Bank Mandiri, BTN, BRI adalah Bank BUMN yang bekerja sama dengan pihak sentra Fatmawati. Adapun Bank Swasta yang ikut didalamnya, seperti Danamon, HSBC, BJB, dan paling terbaru adalah Bank BCA.

Disini pimpinan kurang memperhatikan aspirasi atau informasi dari anggota. Apa yang menjadi keinginan pimpinan kerap menjadi keputusan akhir tanpa merundingkan terlebih dahulu dengan monitoring.

Demikian juga dalam membuat surat perintah kerja, memo internal, mutasi pindah divisi, kebijakan selalu sesuai dengan keinginan pimpinan. Hal ini membuat para pegawai merasa canggung untuk menyampaikan aspirasi maupun informasi kepada pimpinan. Sejatinya, intensitas komunikasi sangat penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi, karena dengan intensitas komunikasi maka segala permasalahan yang timbul dalam suatu organisasi akan mudah diatasi sehingga tujuan dari organisasi akan tercapai.

Menurut Informasi dari Staff Monitoring Juliawan Rahman sering terjadinya kesalah pahaman antara manager dengan monitoring pada saat memberikan informasi kepada tim lapangan yang membuat kinerja dan produktifitas terhambat. Di mana saat manager menyampaikan pesan tidak sesuai keinginan monitoring dan menyebabkan tim lapangan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, karena *miscommunication* antara kedua belah pihak.

Penulis ingin mengetahui bagaimana seorang monitoring menjalankan perannya di perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat *miscommunication* dengan Manager Sentra yang memimpin perusahaan.

Komunikasi Organisasi dikatakan sebagai suatu sistem karena didalam proses komunikasi akan melibatkan pimpinan dan seluruh karyawan yang saling berinteraksi serta mengadakan komunikasi yang berjenjang yaitu komunikasi dari atasan ke bawah dan komunikasi dari bawahan ke atas atau komunikasi antar bawahan.

Proses komunikasi tersebut berjalan karna melibatkan semua pihak yang berkomunikasi, baik itu kecil, sedang, besar pada dasarnya akan selalu membutuhkan sentuhan komunikasi aktif guna menumbuhkan partisipasi publik dalam pengembangan operasional perusahaan.

Pengelolaan aktivitas komunikasi ini menjadi sebuah keharusan dilakukan oleh praktisi komunikasi. Bagian atau lembaga di dalam perusahaan yang seringkali ditugaskan untuk mengelola aktivitas komunikasi tersebut adalah bagian pengadaan atau sering disebut dengan *Recruitment*.

Segala aktivitas komunikasi yang dijalankan organisasi merupakan bidang tugas dari bagian pengadaan atau sering disebut dengan *Recruitment*, walaupun mungkin dalam tataran prakteknya bagian *Recruitment*, akan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan bagian lain dalam organisasi guna menjalankan aktifitas komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian ini penekanannya bahwa *Recruitment* sebenarnya merupakan satu bagian penting dalam organisasi yang mengelola dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan tindakan komunikasi dari organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Miscommunication Manager Sentra Dengan staff Monitoring Di PT Swadharma Sarana Informatika Sentra Operasional Fatmawati.**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

- Bagaimana upaya PT Swadharma Sarana Informatika dalam menyiasati *miscommunication* antara Manager Sentra dan Departemen Monitoring?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- Mengetahui upaya PT Swadharma Sarana Informatika dalam menyiasati *miscommunication* antara Manager dan Departemen Monitoring

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memperkaya ilmu pengetahuan, memberikan ide dan dapat sebagai perbandingan atau contoh untuk penelitian berikutnya khususnya dibidang Ilmu Komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Swadharma Sarana Informatika terutama digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijakan mengenai komunikasi organisasi.

