

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi dan ketatnya persaingan saat ini menjadi sebuah tantangan yang wajib dihadapi setiap perusahaan untuk dapat mempertahankan eksistensi dan kehidupannya. Perusahaan yang dianggap kalah dalam persaingan adalah perusahaan dengan pemimpin yang lamban dalam merespon, karena hal ini merupakan *asset* bagi perusahaan. Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang inovatif, proaktif, cepat tanggap dan tekun serta memiliki semangat jiwa kerja yang tinggi. Maka dari itu, dalam peningkatan hasil produksi perusahaan dapat memberikan fokus khususnya pada sumberdaya manusia (karyawan) termasuk aspek-aspek berkenaan dengannya. Sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja dan semangat dalam bekerja dan hal tersebut dipengaruhi oleh gaya komunikasi seorang pemimpin, karena gaya kepemimpinan yang diterapkan merupakan cermin dari diri seorang pemimpin tersebut.

Komunikasi yang baik diciptakan oleh gaya komunikasi pimpinan yang bisa diterima oleh para karyawan sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik atau tidak jika ia memenuhi standar kerja yang diberikan atas dasar target-target yang dicapai sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Dalam hal ini pimpinan adalah orang yang paling bertanggung

jawab dan sangat berperan, karena pendekatan seperti ini akan sulit bagi karyawan untuk dapat menciptakan kinerja yang baik. Sementara itu kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Malayu Hasibuan, 200:105). Dalam setiap bagian organisasi seorang atasan dapat mengkoordinir bawahannya secara tegas tanpa ada unsur diskriminasi. Seorang pimpinan yang professional dibidangnya sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan untuk dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi dari organisasinya.

Pentingnya komunikasi bagi organisasi karena perlu adanya komunikasi yang baik antar setiap bagian untuk mengkoordinasikan sejumlah kegiatan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila tidak ada komunikasi, para karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi. Koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Kerjasama juga menjadi suatu hal yang sangat mustahil, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan atau keinginan serta perasaan mereka kepada orang lain. Jadi, peran komunikasi dalam perusahaan merupakan hal yang sangat utama untuk mencapai tujuan perusahaan. Kegiatan yang biasanya sering dilakukan dalam organisasi atau perusahaan yaitu komunikasi publik, dalam arti komunikasi yang dilakukan yaitu mengenai

pertukaran pesan dengan sejumlah anggota karyawan organisasi. Salah satu ciri komunikasi organisasi yang paling nyata adalah konsep hubungan. Organisasi merupakan sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung, bila sesuatu saling bergantung ini berarti bahwa hal-hal tersebut saling mempengaruhi dan saling dipengaruhi satu sama lainnya (R. Wayne P&Don F. Faules, 2006:201).

Pemimpin adalah seorang yang diharapkan mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, memberi petunjuk dan juga mampu menentukan individu untuk mencapai tujuan organisasi (Robbert D Stuart, 2002:352). Pemimpin berpengaruh bagi orang yang dipimpinnya. Seorang pemimpin haruslah mampu memberi keputusan yang tepat dalam kondisi apapun. Keputusan yang diambil oleh seorang pemimpin haruslah mengutamakan khalayak orang banyak bukan sekedar condong pada kepentingan golongan atau bahkan kepentingan pribadi. Lebih mementingkan kualitas daripada kuantitas juga harus menjadi prinsip bagi seorang pemimpin dalam menjalani kepemimpinannya.

Kinerja Karyawan dilihat dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas yang dimaksud disini adalah dilihat dari kehalusan, kebersihan dan ketelitian dalam pekerjaan sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan. Definisi

kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (Prabu Mangkunegaa, 2005: 9).

Dalam memimpin sebuah organisasi atau perusahaan, seorang pemimpin mempunyai cara dan gayanya masing-masing. Sehingga dalam organisasi gaya komunikasi pimpinan dan peningkatan kinerja karyawan merupakan sebagai masalah-masalah yang sering dibahas dalam organisasi. Dalam setiap bagian organisasi seorang pemimpin dapat mengkoordinir bawahannya. Seorang pemimpin yang profesional dibidangnya sangat dibutuhkan oleh *Eat and Eat Gandaria City* untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi dari organisasinya, untuk itu dibutuhkan pula karyawan yang menjadi penggerak sehingga akan berjalan dengan baik.

*Eat And Eat Gandaria City* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *foodcourt*, *Eat And Eat* sangatlah berbeda dengan *foodcourt-foodcourt* lainnya yang kita ketahui di Jakarta. Untuk ingin membeli makanan di *foodcourt* ini *Eat And Eat* mempunyai cara yang berbeda dengan *foodcourt* lainnya yaitu dengan mengisi *top-up card Eat And Eat* melalui kasir dengan minimal 50 ribu saja bisa mendapatkan satu buah *card* yang bisa kita pergunakan untuk bertransaksi agar kita menikmati berbagai masakan tradisional di *foodcourt* tersebut.

Perusahaan *Eat And Eat foodcourt* tersebut terdiri dari 3 divisi yaitu kasir, *bartender*, dan *housekeeping* Jumlah semua karyawan terdiri dari 60 orang, 45 laki-laki dan 15 Perempuan. Masing-masing divisi itu sendiri memiliki kualitas dan kuantitas yang cukup baik.

Alasan penulis memilih *Eat and Eat Gandaria City* karena tugas dan komunikasi internal dan eksternal *public relations* diambil ahli oleh pimpinan langsung *Eat and Eat Gandaria City* oleh seorang manager seperti melaksanakan *briefing* setiap sebelum opening dan sebelum *closing*, *briefing* untuk target perhari serta didalam *briefing* tersebut biasanya dibahas mengenai *review* kerja agar dapat lebih baik lagi, bila ada *complain* dari *customer* yang akan turun manager itu sendiri. Karyawan juga diberikan kesempatan untuk memberikan masukan positif, dalam *briefing* ini terdapat komunikasi yang berlangsung dua arah (*two way communications*)

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat menciptakan hubungan yang baik antar bawahannya dan dapat mendukung operasional kinerja karyawannya. Setelah adanya pergantian pimpinan pada akhir 2016 lalu beberapa karyawan *Eat and Eat Gandaria City* sering tidak mencapai target yang diberikan pimpinan pada saat-saat akhir waktu yang telah ditentukan, bahkan harus bekerja melebihi batas jam kerja yang telah ditetapkan, sehingga berdampak banyak karyawan yang mengeluh karena karyawan merasa tidak sanggup dengan sistem yang berlakukan. Selain itu pimpinan juga terkadang tidak puas dengan hasil target kerja karyawan karena tidak sesuai dengan keinginannya, pimpinan juga terlalu detail dengan karyawannya. Sehingga peningkatan kinerja karyawan untuk bekerja turun. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah hal tersebut disebabkan oleh gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan

terhadap karyawan tidak sesuai dengan karakteristik dari orang-orang yang di pimpinnya atau dipengaruhi oleh hal-hal lain.

Penulis telah melakukan pretest berupa wawancara kepada 10 orang karyawan *Eat and Eat* Gandaria City mengenai komunikasi yang telah diterapkan oleh pimpinan baru *Eat and Eat* Gandaria City terhadap kinerja karyawan mereka. Dari data yang didapatkan sebanyak 55% karyawan menyatakan komunikasi pimpinan *Eat and Eat* Gandaria City “Baik”, dan 45% lainnya menyatakan “Buruk”. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang diberikan pimpinan *Eat and Eat* Gandaria City “Buruk”. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang diberikan oleh pimpinan *Eat and Eat* Gandaria City belum maksimal karena adanya pendapat yang sifatnya kurang meningkatkan kinerja dari karyawan *Eat and Eat* Gandaria City.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas dan hasil data yang didapat dengan observasi secara langsung kepada karyawan *Eat and Eat* Gandaria City penulis memilih pengaruh gaya komunikasi pimpinan sebagai pembahasan karena kenyataan pemimpin merupakan pusat kekuatan dan dinasminator bagi organisasinya. Pemimpin harus berkomunikasi dengan semua pihak baik secara formal dan informal untuk lebih lebih memperdalam dan mengenal karakteristik karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Suksesnya pelaksanaan tugas pimpinan itu sebagian besar ditentukan oleh kemahirannya

menjalin komunikasi yang tepat dengan semua pihak secara horizontal dan vertikal.

Melihat dari pentingnya seorang pemimpin dan komunikasi dalam mencapai tujuan suatu organisasinya, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut, apakah gaya berkomunikasi seorang pemimpin berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawannya. Karena itulah, peneliti memilih judul **“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Survei Karyawan *Eat and Eat Gandaria City*)”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Eat And Eat Gandaria City*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar gaya komunikasi pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Eat And Eat Gandaria City*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara manfaat teoritis penelitian untuk keilmuan ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi dalam bidang hubungan masyarakat secara internal dalam organisasi atau perusahaan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah referensi bacaan di dalam mata kuliah yang di dapat pada jurusan ilmu komunikasi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi berupa masukan dan saran dalam melaksanakan kegiatan komunikasi internal antara pimpinan dan bawahan, sehingga dapat dijadikan referensi dalam memperbaiki kekurangan yang ada dikalangan perusahaan, baik untuk kepentingan karyawan maupun *manajemen Eat And Eat Gandaria City*.