BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi adalah suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungannnya dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikiran saja, tetapi karena komunikasi juga digunakan sebagai alat untuk mengajak atau mempengaruhi orang lain, sebagai alat berinteraksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat.

Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana yang lengkap tetapi juga sangat tergantung kepada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan di antara individu yang terlibat dalam perusahaan. Kepemimpinan dalam perusahaan akan berjalan dengan baik melalui peran komunikasi yang

efektif, menghubungkan dan menyatukan karyawan ke dalam mekanisme kerjasama yang mana tidak dapat tercapai tanpa keberadaan komunikasi.

Perusahaan-perusahaan berskala besar maupun kecil dalam proses mencapai tujuannya banyak menemukan kendala-kendala yang mempengaruhi perusahaan. Tejadinya konflik-konflik besar maupun kecil di antara pemimpin dengan karyawan, kesalahpahaman, terjadinya iklim kerja tidak menyenangkan, motivasi kerja yang rendah dan sebagainya bukan saja disebabkan faktor upah kerja, jabatan dan sebagainya tetapi juga faktor kebuntuan komunikasi, faktor terhambatnya aspirasi yang tidak tersalurkan sehingga perusahaan menemui berbagai hambatan. Peran komunikasi sangat menentukan dalam memberikan pengertian, penyamaan persepsi dan bermusyawarah sepakat mencapai manfaat kerjasama yang saling menguntungkan.

Dalam hal ini pemimpin dalam perusahaan harus mampu menggunakan komunikasi sebagai alat dan jembatan menyamakan persepsi dan saling bekerjasama sehingga pengelolaan komunikasi akan mampu menghindari suatu konflik, kesalahpahaman, kesalahan informasi dan sebagainya. Banyak perusahaan besar atau perusahaan berskala kecil yang berhasil mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan tersebut tidak saja lepas dari peran pemimpin dalam mengelola bawahannya untuk bekerjasama melalui penggunaan komunikasi yang tepat dan menekankan kedisiplinan dan dedikasi yang tinggi sehingga terjadi mekanisme kerjasama yang memuaskan dan menguntungkan.

Pentingnya komunikasi dalam membina manusia-manusia di dalam organisasi itu, masing-masing yang mempunyai kepentingan pribadi (*individual interest*) menjadi satu kesatuan dengan kepentingan bersama (*mutual interest*). Dalam membina perilaku organisasional diantara para anggota organisasi atau karyawan, komunikasi berperan untuk meniadakan konflik antara kedua jenis kepentingan tersebut.

Setiap manusia tentu pernah mengalami konflik, baik itu berat maupun ringan. Masing-masing dari kita memiliki gaya tersendiri dalam menghadapi konflik. Memahami gaya penyelesaian konflik diri sendiri dan orang lain sangatlah penting. Bagi diri sendiri, hal ini bisa menjadi bahan evaluasi agar kedepannya lebih baik lagi. Sedangkan dengan memahami gaya penyelesaian konflik orang lain, kita bisa mengetahui kapan momen yang tepat untuk membahas permasalahan bersama dan pendekatan apa yang harus digunakan, sehingga konflik yang terjadi tidak melebar dan dapat diselesaikan dengan baik. Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi, tanpa peduli apa pun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut. Konflik mungkin tidak membawa "kematian" bagi organisasi, tetapi pasti dapat menurunkan kinerja organisasi yang bersangkutan, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Oleh karena itu, keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pimpinan atau manajer organisasi.

Konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang hendak dicapai, baik yang ada dalam diri individu

maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Tidak dapat dipungkiri, bahwa setiap individu memiliki kebutuhan dan tujuan yang berbeda-beda dalam hidupnya. Melihat persoalan dengan perspektif yang beragam sulit dielakkan. Oleh karenanya, wajar apabila terjadi konflik atau benturan kebutuhan dan kepentingan antara individu yang satu dengan yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa semakin sering berinteraksi, semakin besar kemungkinan terjadinya konflik interpersonal ini.

Di dalam organisasi atau perusahaan tersebut biasanya selalu terdapat bentuk kelangsungan berjalan suatu organisasi atau perusahaan, yang terdiri dari pemimpin dan karyawan atau anggota. Komunikasi yang dilakukan di dalam sebuah perusahaan memiliki dua kategori, yaitu komunikasi vertikal yang dilakukan antara bawahan kepada atasan dan komunikasi horizontal yaitu antara karyawan satu dengan karyawan lain.

Kepemipinan dan organisasi merupakan dua konsep yang tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, ibarat mata uang yang memilliki dua sisi. Artinya kepemimpinan tanpa organisasi maka aktualisasi diri tidak bisa terekspresikan secara maksimal. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana yang lengkap tetapi juga sangat tergantung kepada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan di antara individu yang terlibat dalam perusahaan.

Salah satu fakta yang peneliti amati di lapangan yaitu pada perusahaan CV Bugiga yaitu sebuah *Dealer* Resmi *Nexmedia* yang bergerak di bidang jasa pelayanan Televisi berbayar. CV Bugiga juga membuka kesempatan bagi yang ingin bergabung menjadi mitra kerja sebagai *sub dealer*.

Persoalannya adalah perusahaan mengadakan kerjasama dengan membentuk *sub dealer* tanpa adanya pemberitahuan mengenai sistem pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan dari pihak *dealer* dan pekerjaan apa saja yang seharusnya dikerjakan oleh *sub dealer*, karena masih kurangnya komunikasi interpersonal dalam hal ketidakjelasan atau ketidaklengkapan informasi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan CV Bugiga. Hal seperti ini, seharusnya dapat melibatkan karyawan dari awal suatu proses pekerjaan dimulai, adanya pertukaran pendapat, memberikan informasi yang lebih jelas dan lengkap, serta *sharing* untuk menciptakan kedekatan personal yang lebih intim.

Dalam memberikan intruksi pemimpin harus mengadakan *meeting* untuk membahas sistem kerja, sehingga jika ada pembaharuan mengenai sistem kerja baru sehingga para karyawan dapat mengetahui informasi dengan jelas agar tidak terjadinya ambiguitas. Informasi yang tidak jelas adalah sumber munculnya konflik seperti kasus yang peneliti amati yaitu karena kurangnya informasi yang didapat oleh karyawan *dealer* tentang spesifikasi pekerjaan mengenai *sub dealer*, sehingga *sub dealer* dengan merasa enaknya memberikan perintah yang tidak seharusnya dikerjakan

oleh karyawan *dealer* seperti membuat laporan tentang *sales* dari *sub dealer* karena itu bukan pekerjaan untuk karyawan *dealer*. Setelah kejadian tersebut karyawan *dealer* bertanya langsung kepada pimpinan yaitu *owner* CV Bugiga mengenai pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan yang berhubungan dengan *sub dealer*. Jawaban dari *owner* bahwa *sub dealer* tidak berhak memberikan perintah langsung kepada admin karena tindakan tersebut di luar perjanjian kemitraan. Disini terlihat jelas bahwa kurangnya komunikasi antara *owner*, admin dan *sub dealer* mengenai perjanjian kerjasama.

Komunikasi interpersonal menggunakan media dan nirmedia. Secara sadar atau atau tidak, sering kita beranggapan bahwa komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka dan langsung, itu harus selalu berhadapan secara fisik, padahal dalam pelaksanaannya yang dimaksud langsung dan tatap muka tersebut bisa saja melalui atau menggunakan saluran yaitu media. Media yang sering digunakan oleh CV Bugiga dalam berkomunikasi yaitu melalui telepon, *whatsapp* dan *e-mail*. Peneliti memahami bahwa komunikasi menggunakan media kurang efektif karena komunikator tidak dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan dan tidak pasti mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif, dan berhasil atau tidak.

Pertukaran pikiran antara pimpinan dengan bawahannya dapat mempererat kedekatan personal, karena bawahan merasa dihargai dengan ikut dilibatkan dari awal, bukan hanya sekedar diberikan pekerjaan

tambahan namun tidak dijelaskan kompensasi yang didapat oleh karyawan yang berkerja diluar tugas utama dari pekerjaannya. Dengan hubungan yang harmonis maka dipercaya dapat membangun kinerja di antara para karyawannya.

Sebagai manusia biasa yang cenderung merasa sudah bekerja optimal, mereka tentu tidak berharap bahwa prestasi mereka akan dinilai biasa-biasa saja atau bahkan kurang. Apalagi, umpan balik negatif tersebut baru disampaikan kepada mereka di akhir pekerjaan, dan itu berarti karyawan merasa dirugikan dari segi tenaga dan biaya. Yang dimaksudkan rugi yaitu seorang karyawan bekerja di luar *jobdesk* tetapi tidak mendapat imbalan yang sesuai atas apa yang sudah dikerjakan. Kondisi seperti ini dapat menimbulkan konflik internal di dalam perusahaan.

Seringkali perusahaan menghadapi masalah mengenai hubungan manusiawi (*human relation*). Melalui pendekatan struktural dan fungsional mengenai organisasi dianggap hanya menekankan produktivitas dan penyelesaian tugas, sedangkan faktor manusia diabaikan. Praktik organisasi demikian tidak manusiawi kerena penyelesaian suatu pekerjaan telah mengabaikan perkembangan individu dan keadaan ini berlangsung secara berulang. Ketika kompetisi teknis dinomorsatukan, kompetensi antar pribadi dikurangi.

Beranjak dari masalah di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui secara pasti bagaimana pendekatan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemimpin CV Bugiga

Dealer Resmi *Nexmedia* dalam menyelesaikan konflik internal. Peneliti medapatkan judul *"Pendekatan Komunikasi Interpersonal dalam Menyelesaikan Konflik Internal di CV Bugiga Dealer Resmi Nexmedia".*

1.2 Pertanyaan Penelitian

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dapat penulis rumuskan dari latar belakang diatas, yaitu sebagai berikut :

"Bagaimana pendekatan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan konflik internal antara pemimpin, karyawan bagian admin, dan *owner sub dealer* di CV Bugiga *Dealer* Resmi *Nexmedia*?"

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

"Untuk mengetahui pendekatan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan konflik internal antara pemimpin, karyawan bagian admin, dan *owner sub dealer* di CV Bugiga *Dealer* Resmi *Nexmedia*."

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian mengenai komunikasi interpersonal di masa mendatang.

1.4.2 Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi CV Bugiga *Dealer* Resmi *Nexmedia* khususnya peran pemimpin dalam pendekatan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan konflik internal kearah lebih baik.