

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Sejak dulu manusia tidak lepas dari komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi merupakan suatu proses di mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Memasuki era globalisasi teknologi semakin berkembang khususnya pada teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi yang pesat, menyebabkan perubahan kebiasaan manusia khususnya di bidang teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi berkembang dari yang sederhana ke teknologi yang modern. Jika dulu untuk mendapatkan informasi orang-orang menggunakan alat-alat yang tidak secanggih sekarang seperti surat dan kurir sebagai jembatan komunikasi, namun seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi komunikasi semakin meningkat karena adanya media massa modern, bahkan bukan hanya untuk dijadikan sebagai alat komunikasi tetapi untuk dijadikan ladang seseorang memulai bisnisnya.

Untuk memulai bisnis, perusahaan memerlukan kinerja yang profesional, baik kinerja individu maupun secara kelompok. Kinerja

karyawan sangat memengaruhi kesuksesan suatu perusahaan. Apabila kinerja karyawan di suatu perusahaan tidak maksimal maka akan terjadi kesenjangan pada perusahaan tersebut. Perusahaan juga harus mempunyai manajemen yang baik terhadap karyawan, hubungan internal seringkali terlewatkan dan hanya mementingkan hubungan eksternal untuk mendapatkan kerjasama dari perusahaan-perusahaan lain. Hubungan internal menjadi aspek yang penting dalam menjalankan suatu perusahaan, namun seringkali perusahaan tidak menyadari bahwa hubungan internal sangat mempengaruhi hubungan eksternal seperti yang terjadi di lingkungan PT Multi Griya Inovasimedia.

Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, pimpinan harus menerapkan proses komunikasi *human relation* di lingkungan kerja. *Human Relation* adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja ataupun dalam organisasi. Interaksi tersebut membutuhkan komunikasi yang efektif serta tindakan yang dilakukan pimpinan kepada bawahan dengan memberikan hak-hak karyawan seperti gaji, cuti dan lain-lain yang menjadi hak karyawan. Dalam *human relation* atau hubungan manusiawi memerlukan komunikasi antar pribadi untuk memudahkan pimpinan dalam memecahkan masalah yang dihadapi karyawan. Masalah yang dihadapi karyawan baik di tempat kerja maupun di luar dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Kunci dari *human relation* ialah memberikan dorongan kepada karyawan untuk membangkitkan semangat dan motivasi kerja yang lebih giat lagi.

PT Multi Griya Inovasimedia adalah perusahaan yang menerbitkan majalah ISG (Indonesia *Shipping* Gazette) sejak tahun 1996, majalah ISG merupakan majalah perkapalan dan logistik pertama dan berlisensi di Indonesia. Majalah yang dibaca dan didistribusikan oleh para pelaku bisnis, perusahaan, asosiasi bisnis dan pemangku kepentingan (instansi pemerintah) di industri terkait. Majalah ISG mulai dikenal karena mempunyai segmentasi dibidang bisnis yang menjadi majalah pertama di Indonesia yang mempunyai informasi seputar perlogistikan Indonesia yang pada saat itu belum pernah ada, Beberapa perusahaan besar mempercayai Majalah ISG sebagai pilihan media publikasi untuk memasarkan produk maupun jasa.

Saat ini dunia memasuki era digitalisasi, segala macam bentuk kemajuan teknologi semakin berkembang dengan diciptakannya internet sebutan media baru sebagai media *online* yang berbasis internet. Internet dijadikan alat komunikasi atau alat yang digunakan sebagai media informasi maupun publikasi. Jika dulu Majalah yang merupakan media cetak yang sengaja diciptakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, saat ini hampir semua orang menggunakan internet untuk memenuhi kebutuhannya termasuk dalam menerima informasi dan sebagai media publikasi.

Era digitalisasi mengubah segalanya, baik untuk memenuhi kebutuhan manusia maupun pada kebutuhan perusahaan dalam mengembangkannya. Perusahaan telah mengalami perkembangan di era

ini, khususnya dibidang informasi. Namun era ini membawa persaingan ketat terhadap perusahaan-perusahaan khususnya mempengaruhi keberlangsungan perusahaan yang sedang penulis teliti yaitu PT Multi Griya Inovasimedia yang merupakan perusahaan media cetak.

Bergesernya media cetak terjadi karena adanya media baru yaitu media online. Banyak perubahan yang telah diberikan oleh media baru, hal tersebut disebabkan karena kecepatannya dalam menyebarkan informasi dengan sangat cepat dan mudah, dimana saat ini informasi sudah mengarah ke dalam bentuk yang lebih *personal* dan dalam kehidupan.

Begitu pula dalam dunia Bisnis, hampir semua perusahaan melibatkan media baru sebagai alat untuk mengembangkan suatu perusahaannya. Hal tersebut yang membuat persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat, terutama antar perusahaan sejenis. Persaingan terjadi karena banyaknya perkembangan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan dengan memanfaatkan era digitalisasi. Selain itu munculnya perusahaan-perusahaan sejenis yang membuat pelanggan dapat dengan mudah mengalihkan minat peminatnya pada produk pesaing yang lebih kompetitif. Begitu pula yang terjadi pada PT Multi Griya Inovasimedia, pesaing yang terjadi merupakan pesaing dalam negeri yang membuat suatu produk yang sama di bidang informasi seputar perkapalan dan logistik sehingga membuat persaingan dalam mendapatkan pelanggan menjadi ketat. Hal tersebut bisa terjadi salah satunya adalah media yang digunakan

pesaing lebih mengikuti era digitalisasi ini dan harga yang ditawarkan lebih rendah. Persaingan ini menjadi *double* karena selain bersaing dengan harga dari perusahaan lain, PT MGI juga harus bersaing dalam mengemukakan ide-ide untuk mempertahankan eksistensi perusahaan di era digitalisasi.

Dengan berkembangnya era digitalisasi, hampir semua orang memanfaatkannya khususnya untuk memulai bisnis. Namun PT MGI mengalami kesulitan karena banyaknya pesaing yang lebih dulu memanfaatkan era ini dalam mengembangkan perusahaannya. Hal tersebut membuat perusahaan PT MGI mengalami penurunan pendapatan, dengan mudah pesaing mengambil pelanggannya.

Hal ini yang membuat permasalahan terjadi pada perusahaan media cetak dengan menurunnya pendapatan perusahaan, banyak perubahan yang terjadi di PT MGI. Banyaknya karyawan yang memutuskan kontrak pada perusahaan PT MGI sehingga membuat perpindahan divisi karyawan harus dilakukan untuk menutupi kebutuhan perusahaan karena terjadinya pengurangan karyawan. Hal tersebut membuat hubungan internal dalam lingkungan PT MGI menjadi kurang baik atau tidak maksimal.

Persaingan tersebut menuntut perusahaan untuk memiliki *performance* yang lebih baik agar perusahaan mampu bertahan atau bahkan maju dan berkembang sehingga dapat menguasai pangsa pasarnya. Salah satu indikator perusahaan memiliki *performance* yang baik, dapat dilihat dari kinerja karyawannya salah satunya pada bagian *Business*

*Development* yang mengatur atau menjadi panutan karyawan lain dalam mengembangkan perusahaan dan membuat motivasi dan inovasi baru untuk terus memajukan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai tujuan-tujuan dalam pengembangan perusahaan harus memiliki hubungan internal yang baik khususnya pada pendekatan *human relation*. Sebagaimana tujuan dalam menjalin hubungan internal yang baik adalah mampu mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan pentingnya menjalin hubungan internal yang baik merupakan suatu kesuksesan dalam sebuah perusahaan. Untuk mencapai kesuksesan, perusahaan harus memperbaiki hubungan internal dalam lingkup membentuk organisasi yang baik. PT MGI bukan saja harus mengikuti era digitalisasi, namun perlu adanya dorongan dari kinerja karyawan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dengan efisien.

Saat ini PT MGI sudah mengalami kemajuan dalam memanfaatkan era digitalisasi dengan dibuatnya *website* atau majalah digital dengan sebutan E-Magz ISG. Namun PT MGI masih mengalami kesulitan dalam menaikkan kembali pendapatan perusahaan. Beberapa pelanggan yang beriklan di Majalah ISG mengalami pengurangan atau berhenti bekerja sama dengan perusahaan, dan para pelanggan Majalah ISG juga mengalami hal yang sama. Hal tersebut mendesak perusahaan untuk memiliki *performance* yang baik lagi pada kinerja karyawannya. Kinerja

karyawan dapat ditingkatkan dari terciptanya keharmonisan dalam hubungan internal. Hubungan internal pada perusahaan sangat mempengaruhi kesuksesan pada perusahaan, khususnya pada divisi Business Development dengan Marketing Communication karena kedua divisi ini merupakan ujung tombak suatu perusahaan. Marketing merupakan orang yang mengatur strategi pemasaran dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Penghasilan perusahaan dapat dilihat dari besar banyaknya omset yang dicapai marketing, marketing dapat meraih omset karena adanya komunikasi kepada business development dalam memaparkan strategi-strategi pemasarannya, *Business Development* pada PT MGI adalah orang yang memberikan peluang kepada marketing dalam menemukan target yang akan dicapai marketing, karena kedudukan *business development* menjadi acuan untuk marketing dalam mencapai targetnya. Keterkaitan Business Development dan Marketing harus *intens* karena keduanya saling membutuhkan satu sama lain khususnya pada perusahaan PT MGI. Marketing juga harus memiliki komunikasi yang baik kepada *Business Development*, agar apa yang dibutuhkan perusahaan dapat teraih dengan maksimal.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan salah satunya membentuk hubungan yang harmonis di dalam organisasi selain memberikan pembagian kerja, system kerja dan mekanisme yang jelas terhadap karyawan, komunikasi yang baik merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, peningkatan kerja dan juga kepuasan kerja. Pimpinan memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan komunikasi yang efektif dengan bawahan, yang berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Bawahan juga harus mempunyai komunikasi yang baik terhadap atasan agar apa-apa yang dibutuhkan karyawan dapat tercapai dengan baik sehingga terciptanya kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan bersama. Perusahaan Perusahaan dapat berkembang dengan adanya hubungan manusiawi yang baik, dengan mendekatkan komunikasi yang efektif dan memberikan kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Adanya hubungan baik dari dalam akan membawa hubungan baik keluar dengan begitu perusahaan dapat berjalan dan memberikan dampak yang lebih baik.

Dikaitkan dengan kajian komunikasi penulis mengambil kajian komunikasi antar pribadi karena sesuai paparan diatas bahwa penulis fokus dengan hubungan internal yang terjadi di dalam perusahaan PT Multi Griya Inovasimedia. Yang mana untuk mempererat hubungan internal memerlukan komunikasi antar pribadi dan menjadi salah satu aspek penting atas proses komunikasi di dalam organisasi. Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Atau dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada

individu lainnya. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan.

Berdasarkan paparan diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Era digitalisasi memengaruhi semua lini khususnya pada PT MGI
2. Munculnya perusahaan sejenis membuat persaingan menjadi ketat
3. Turunnya pendapatan perusahaan PT MGI
4. Hubungan internal yang tidak harmonis di dalam lingkungan perusahaan PT MGI
5. Kurangnya komunikasi antara *Business Development* dan *Marketing Communication Departement*.

Saat ini dunia memasuki era digitalisasi, banyak perubahan yang dialami perusahaan-perusahaan terutama perusahaan PT MGI. Era digitalisasi memengaruhi bertambahnya pesaing untuk memulai Bisnis dengan membuka perusahaan sejenis. Pesaing memanfaatkan era ini untuk mengembangkan suatu perusahaannya, namun PT MGI kurang maksimal dalam memanfaatkan era ini karena kurangnya keharmonisan antara manajemen dengan karyawan sehingga mengalami penurunan pendapatan, pendapatan yang dihasilkan dari perusahaan PT MGI sama dengan perusahaan media lain yaitu konsumen (pembaca) dan para pemasang

iklan. Namun era digitalisasi telah mengubah kebiasaan manusia, yang sebelumnya hanya menerima informasi dari media cetak kini pindah ke dalam media baru (*online*). Para pelanggan dan pengiklan di media cetak mengalami penurunan drastis, hal tersebut membuat perusahaan MGI harus mengalami penurunan pendapatan membuat karyawan memutuskan kontrak atau pengurangan karyawan di beberapa tahun terakhir. Perpindahan divisi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan membuat hubungan internal yang tidak harmonis sehingga PT MGI harus kehilangan kontrak-kontrak kerjasama dengan perusahaan lain. Hal tersebut meyakini penulis bahwa era digitalisasi mempengaruhi semua lini khususnya pada keberlangsungan PT MGI. Dengan permasalahan yang penulis teliti bahwa adanya hubungan internal antar karyawan kurang terjaga dengan baik. Selain perubahan zaman, hubungan internal juga dapat mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan. Penulis melihat bahwa adanya ketidak harmonisan antara *Business Development* dengan *Marketing Communication Department* sehingga mempengaruhi hubungan eksternal antara *Marketing Communication Department* dengan para pengiklan tidak terjaga dengan baik akibatnya marketing kesulitan dalam mencapai target yang telah ditetapkan,. Perusahaan hanya mengutamakan hubungan eksternal saja untuk mendapatkan keuntungan kerjasama dari perusahaan yang terkait. Sehingga hubungan internal antar karyawan khususnya *Business Development* dan *Marketing*

*Communication Department* tidak terjaga dengan baik dan perusahaan harus mengalami penurunan pendapatan dari hal tersebut.

Hal tersebut meyakini penulis bahwa hubungan internal pada perusahaan PT MGI sangat berpengaruh kedalam hubungan eksternal yaitu kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain.

Dari pernyataan di atas dapat tersimpulkan bahwa, peneliti fokus terhadap hubungan internal khususnya karyawan dalam kontek PR yang tidak maksimal di lingkungan PT Multi Griya Inovasimedia. Hal tersebut yang melatar belakangi peneliti melakukan riset di suatu perusahaan media yang sudah lama berdiri sejak tahun 1996 yaitu PT Multi Griya Inovasimedia.

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana proses komunikasi *human relation* yang dilakukan *Business Development* kepada Marketing dalam meningkatkan kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui proses komunikasi *human relation* yang dilakukan *Business Development* kepada Marketing dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang cukup signifikan sebagai pengetahuan dan bahan rujukan riset dalam kajian komunikasi antar pribadi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan masukan berupa saran-saran serta sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan kepada manajemen. Dan sebagai bahan telaahan manajemen dalam memotivasi karyawan dalam lingkup organisasi.

