

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan hal yang amat penting dalam kegiatan bersosialisasi di lingkungan masyarakat. Baik hubungan antar individu, kelompok, organisasi ataupun lainnya. Semakin baik komunikasi yang dilakukan maka semakin baik pula hubungan antar masing-masing pihak dalam pertukaran informasi yang dilakukan. Termasuk di dalamnya adalah komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja, dimana komunikasi berperan penting dalam kelangsungan perusahaan, baik komunikasi yang dilakukan secara verbal, maupun nonverbal.

Komunikasi yang dilakukan di dunia kerja bertujuan untuk menciptakan suasana kondusif dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada setiap anggota yang terdapat pada organisasi kerja tersebut, atau secara sederhana dapat dikatakan komunikasi dilakukan oleh seluruh karyawan di suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan. Diantara aktifitas yang dilakukan adalah berupa pencatatan, pengolahan, dan penyimpanan data. Semakin baik manajemen yang dilakukan dalam mengorganisir setiap anggota dalam organisasi (perusahaan), semakin baik pula hasil yang didapatkan dan berkesesuaian dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Aktifitas komunikasi di lingkungan kerja atau perkantoran dalam konteks komunikasi organisasi dapat berupa komunikasi antara atasan dengan karyawan ataupun sesama karyawan serta komunikasi dari karyawan kepada atasannya.

Masing-masing komunikasi yang dilakukan mempunyai polanya yang berbeda. Proses komunikasi yang terjadi di suatu perusahaan begitu dinamik dan dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik, oleh karena itu diperlukan komunikasi yang baik dan efektif.

Adanya sebuah organisasi atau perusahaan juga membutuhkan seorang *leader* atau pemimpin. Pemimpin yang akan menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi setiap karyawan adalah peranan dari seorang pemimpin yang baik. Bagaimana seorang pemimpin dapat memberikan dorongan positif bagi para karyawan untuk mencapai hasil maksimal. Karena pemilihan gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan untuk mencapai keberhasilan. Bahkan berkembang tidaknya sebuah organisasi adalah peranan penting dari seorang pemimpin yang dapat mengkondisikan lingkup kerja dan anggotanya untuk mencapai tujuan. Karena pemimpin yang baik adalah mampu mempengaruhi, mengajak, mengatur para karyawannya serta mampu memotivasi setiap karyawan untuk tetap berprestasi dalam pekerjaannya dan melakukan pekerjaan dengan kehati-hatian dan tanggung jawab.

Menurut Timpe (2002) yang dikutip oleh Jamal Lulail Yunus mengemukakan bahwa kepemimpinan tidak sama dengan manajemen. Kepemimpinan membutuhkan suatu kemampuan yang lebih tinggi. Seorang pemimpin yang menentukan ke mana arah suatu organisasi baik arah tujuan *internal* maupun arah tujuan *eksternal*. Pemimpin pula yang menyelaraskan aset dan ketrampilan organisasi dengan kesempatan dan resiko yang dihadapkan oleh

lingkungan. Pemimpin harus menjadi ahli strategi untuk menetapkan tujuan organisasi. Riset mengenai kepemimpinan belum dapat mengungkapkan satu sifat yang dimiliki oleh pemimpin yang berhasil, melainkan hanya sejumlah ciri umum yang mereka miliki. Setiap pemimpin memiliki gaya yang berbeda, apakah demokratis atau otoriter. Tetapi ada satu aspek pemimpin yang menonjol yaitu pancaran kewibawaan. (Jurnal Lulail Yunus 2009:3)

Kepemimpinan merupakan suatu proses ataupun gaya seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar mau mengikuti apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin. Penyampaian pesan dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada bawahannya dapat diterima dengan baik oleh para karyawan. Seseorang yang menduduki jabatan sebagai seorang pemimpin memiliki kekuasaan atau kapasitas untuk membaca situasi yang dihadapi perusahaan secara tepat dan menyesuaikan dengan gaya kepemimpinan yang dimiliki, sehingga terjadi kesesuaian dengan tuntutan situasi yang dihadapi.

Gaya komunikasi yang sukses pada umumnya menggunakan gaya komunikasi yang tegas dalam kegiatan sehari-hari juga dalam memimpin sebuah organisasi. Pemimpin pada umumnya memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, sehingga mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Seorang pemimpin akan memiliki sekumpulan gaya yang digunakan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai. Gaya komunikasi yang digunakan oleh seorang pemimpin disini menggambarkan kombinasi perilaku antara gaya yang telah menjadi kepribadiannya dan gaya

seorang pemimpin yang memiliki tiga pola dasar yakni mementingkan hubungan kerja sama, mementingkan pelaksanaan tugas dan hasil yang dapat dicapai, yang merupakan gaya dasar yang harus dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi.

Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, karyawan merupakan aset penting yang wajib mereka jaga. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk mampu memotivasi karyawannya. Salah satu pendekatan dalam upaya memotivasi kinerja karyawan tersebut dapat dilakukan melalui praktek kepemimpinan atau gaya komunikasi pemimpin yang handal yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Untuk mewujudkan motivasi dan semangat kerja karyawan yang baik maka dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang merupakan penghubung dalam melakukan segala aktifitas yang berhubungan dalam organisasi. Komunikasi tersebut dapat dilakukan antara atasan ke bawahan (*downward communication*), bawahan ke atasan (*upward communication*) dan sesama karyawan (*sideway communication*) dalam organisasi.

Dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *miss communication*. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar karyawan dan pimpinan, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan berkurangnya motivasi karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Dalam kehidupannya, setiap manusia baik personal maupun organisasi tidak dapat melepaskan diri dari aktifitas komunikasi.

CV. Busana Indah Selaras merupakan perusahaan yang didirikan pada tahun 2016 dan bergerak di bidang industri pakaian. CV. BIS (Busana Indah Selaras) melihat potensi yang besar di dunia industri pakaian mengingat industri tersebut merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan untuk jangka waktu yang lama, dimana pakaian merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang harus selalu dipenuhi. Adapun metode pemasaran yang dilakukan oleh CV. BIS dalam memasarkan produknya melalui penjualan online dan juga dengan *system Wholesale* yang bekerjasama dengan perusahaan PT. Ramayana Tbk. sebagai pihak supermarket yang menyediakan tempat bagi banyak perusahaan dalam memasarkan produknya. CV. BIS menjadi pihak yang bekerjasama secara langsung dengan PT. Ramayana Tbk. sedangkan produk pakaiannya sendiri didapatkan dari produsen lain dengan memesan sejumlah produk dengan merek atau *brand* yang diinginkan oleh CV. BIS untuk selanjutnya dijual kepada PT. Ramayana Tbk. atas nama CV. BIS.

Dengan jumlah karyawan sebanyak 22 orang, dalam pelaksanaan dan aktifitas kerjanya setiap karyawan CV. BIS mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang telah diberikan oleh pimpinan perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik antar pihak-pihak yang terlibat. Baik sesama karyawan, pimpinan kerja, ataupun komunikasi dengan pihak luar yang bekerjasama dengan perusahaan. Salah satu hal yang penting untuk memelihara semangat kerja, atasan harus selalu melakukan komunikasi yang baik dengan karyawannya dalam permasalahan di dalam pekerjaan ataupun permasalahan yang menyangkut hak dari karyawan.

Dalam suatu lingkungan perusahaan yang baik dibutuhkan adanya suatu sistem atau aturan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban karyawan dalam menjalankan tugasnya. Aturan tersebut akan memudahkan perusahaan dalam mengelola manajemen dan menciptakan suasana kondusif dalam mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, di lingkungan perusahaan CV. Busana Indah Selaras, terkadang terjadi permasalahan mengenai hubungan kerja antara sesama karyawan ataupun dengan pimpinan perusahaan. Hal ini didasarkan karena belum terdapat manajemen dan struktur organisasi perusahaan yang mengatur tentang tugas, tanggung jawab, wewenang dan tata tertib karyawan secara resmi dan tertulis.

Hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan pun belum menggunakan sistem kontrak kerja secara resmi dan tertulis, melainkan setiap karyawan diberikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan posisi yang dibutuhkan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Setiap karyawan dituntut untuk siap dengan pekerjaan lain yang diberikan oleh pimpinan perusahaan dan tugas tersebut harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Namun dalam setiap tugas yang diberikan kepada karyawan, pimpinan mengetahui dengan baik kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap karyawannya, selain itu pimpinan perusahaan juga mampu meyakinkan dan memberikan dorongan dalam bentuk komunikasi yang dijalin dalam suasana kerja yang nyaman, sehingga tugas yang ia berikan dapat dilaksanakan.

Dalam kegiatan perusahaan, pimpinan perusahaan CV. Busana Indah Selaras memberikan kebebasan kepada setiap karyawannya untuk memberikan masukan terkait jalannya perusahaan, baik dalam hal pemasaran, promosi ataupun kegiatan lainnya. Terkadang beliau meluangkan waktunya secara khusus untuk setiap karyawannya untuk berdiskusi terkait tugas dan tanggung jawab karyawan tersebut, dan mencoba menyelesaikan dan mencari solusi bersama-sama apabila karyawan tersebut mempunyai kesulitan mengenai tugasnya. Disisi lain suasana tempat kerja dan lingkungan perusahaan yang nyaman memberikan kesan positif bagi setiap karyawannya, selain itu keluangan waktu yang diberikan dalam hal kegiatan yang berhubungan dengan keagamaan atau kehidupan pribadi juga menjadi nilai tambah. Ada banyak faktor yang dapat membangun suasana kondusif dan membuat karyawan CV. BIS dapat bertahan dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Diantaranya, dengan cara memotivasi semangat kerja karyawan dengan baik dan meningkatkan setiap harinya. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kemampuan komunikasi yang baik dari pimpinan perusahaan.

Alasan penulis memilih komunikasi pimpinan perusahaan sebagai penelitian karena pada kenyataannya pemimpin merupakan pusat kekuatan dan dinamisator bagi organisasi. Pemimpin harus selalu berkomunikasi dengan semua pihak, baik melalui hubungan formal maupun informal. Suksesnya pelaksanaan tugas pemimpin itu sebagian besar ditentukan oleh bagaimana menjalin komunikasi yang tepat dengan semua. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan CV. Busana Indah Selaras.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

- A. Bagaimana Proses Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan CV. Busana Indah Selaras?
- B. Apa saja faktor pendukung dan penghambat proses Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan CV. Busana Indah Selaras?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- A. Untuk mengetahui bagaimana proses Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan CV. Busana Indah Selaras
- B. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat proses Komunikasi Pimpinan Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan CV. Busana Indah Selaras



## 1.4 Manfaat Penelitian

- A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

- B. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan lebih memahami komunikasi pimpinan perusahaan. Dan untuk perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan.