

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu aktivitas yang sangat penting dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang penting dalam kehidupan sehari – hari manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu dengan yang lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dapat dipelajari dan dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya, dan dapat juga berkomunikasi secara efektif guna mencapai suatu tujuan. Penggunaan komunikasi saat ini mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, perkembangan teknologi bisa lebih memudahkan dengan pencapaian tujuan baik tujuan individu maupun tujuan organisasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu pula halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil. Sebaliknya jika tidak adanya komunikasi akan menimbulkan suatu konflik antara anggota organisasi dan dampaknya mengganggu komunikasi dalam organisasi tersebut. Pengetahuan Muktahir kita mengenai komunikasi organisasi dan komunikasi telah berkembang pesat baik akademisi maupun praktisi dari berbagai perspektif telah membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi seperti studi mengenai cara memandang objek – objek juga studi mengenai objek itu sendiri, sehingga

didalam sebuah organisasi bisa saja memiliki konflik dalam individu dengan individu lain serta kelompok organisasi yang lain.

Organisasi terbentuk dikarenakan adanya sebuah visi dan informasi serta tujuan yang ingin sama – sama dicapai sekelompok individu maupun organisasi itu sendiri. Maka dari itu disetiap unsur yang terdapat didalam organisasi secara langsung maupun tidak langsung harus tetap memegang teguh apa saja yang menjadi tujuan dan prinsip di dalam organisasi itu sendiri, sehingga organisasi dapat mencapai suatu visi dan informasi yang telah di tetapkan.

Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka seorang pimpinan atau manager memerlukan interaksi dan kerjasama yang baik guna mencapai cita – cita dan tujuan yang ingin dicapai, Seiring berjalanya waktu didalam sebuah organisasi pasti ada saja terjadinya konflik atau gangguan yang tidak diinginkan. Baik konflik internal maupun eksternal antar organisasi. Konflik seringkali terjadi karena adanya gesekan – gesekan atau masalah yang sederhana. Namun karena hal yang sangat sederhana ini bisa jadi menimbulkan sebuah organisasi dapat bertahan atau tidak. Mekanisme dalam manajemen konflik juga sangat menentukan posisi organisasi dalam mempertahankan anggota dan segenap komponen di dalamnya. Semakin besar organisasi, permasalahan yang terjadi juga akan menyeimbangi kebesaran organisasi tersebut. Persoalan ini menyangkut berbagai hal seperti alur informasi, komunikasi, pembuatan keputusan, menggunakan wewenang dan sebagainya.

Organisasi harus bertahan dan berkembang karena suatu organisasi tidak akan bertahan lama apabila didalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara

pimpinan dengan karyawan dan sebaliknya. Hubungan yang harmonis di antara para karyawan disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik, Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi apakah ia pimpinan tingkat tinggi atau pimpinan tingkat menengah dengan khalayak luar organisasi. Seorang pimpinan organisasi harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi agar tidak terjadi suatu konflik maka dibutuhkan suatu penyelesaian yang baik sehingga dapat memberikan keharmonisan dalam berkomunikasi dalam suatu organisasi.

Manajemen konflik dalam sebuah organisasi seperti di restoran marugame udon karawaci sangat dibutuhkan, karena manajemen konflik dimaksudkan sebagai proses pembelajaran menyeluruh untuk menetapkan tujuan organisasi dalam penanganan konflik. Manajemen konflik sangat terkait visi dan informasi serta sistem organisasi manajemen konflik yang diterapkan untuk menekankan pada usaha pencegahan konflik dengan kata lain manajemen konflik bersifat proaktif pada usaha pencegahan untuk mencapai tujuan organisasi yang sejalan.

Salah satu restoran yang dalam kepemimpinannya menekankan kedisiplinan, membangun keharmonisan yang tinggi, membina rasa tanggung jawab dan memberikan arahan kerjasama kepada karyawannya adalah Restoran Marugame Udon dan saat ini kondisi marugame udon karawaci tingkat komunikasinya menurun, dikarenakan efek dari pandemi yang membuat berbagai outlet restorannya tutup seperti outlet cabang bandara terminal tiga, sehingga banyak karyawan dan pimpinan yang di mutasi ke berbagai outlet luar kota serta outlet lainnya seperti di outlet marugame udon karawaci sehingga pimpinan ini

harus memulai hal yang baru dalam berkomunikasi. Awal mula pimpinan dikarawaci adalah sosok orang yang sangat menjadi panutan karyawannya namun ketika rotasi pekerjaan ini dilakukan banyak perselisihan diantara pimpinan dan karyawannya yang sebelumnya pimpinan tersebut sudah memiliki banyak sekali peran dalam marugame udon karawaci itu sendiri, dan ketika karyawan – karyawan itu dipindahkan ke outlet lainnya. cara berkomunikasi menjadi kurang efektif dikarenakan adanya perbedaan cara berkomunikasi pimpinan yang baru datang harus menyesuaikan dan berinteraksi dari awal dimana yang sering digunakan di setiap harinya untuk mencapai sebuah proses komunikasi di marugame udon karawaci adalah orang – orang yang lebih dominan berbahasa sunda,

Pimpinan yang baru datang dari Banjarmasin ini tidak memahami interaksi yang biasa dilakukan oleh karyawannya. ini menjadi kesulitan bagi pimpinan dengan karyawan untuk melakukan komunikasi. dan pimpinan merasa bahwa dirinya terasingkan dalam organisasi ini, sehingga dari cara berkomunikasi yang tidak efektif ini mengakibatkan Konflik karyawan dengan pimpinannya, dan juga beberapa karyawan yang tidak suka sosok pimpinan yang baru di pindahkan ini menjadikanya konflik dalam dunia pekerjaanya disini justru malah menambah suatu permasalahan bagi pimpinan itu sendiri, maka dari itu komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan kita sehari – hari maupun dalam berorganisasi agar maksud dan tujuan dalam organisasi dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadinya konflik sesama pekerja. Adapun contoh kasus konflik di restoran marugame udon adalah data di ambil dari pesan grup Whatsapp pada 21

maret 2021 bahwa pimpinan marugame udon karawaci mengatakan kepada karyawannya bahwa jika karyawan menyanggah perkataannya bisa diberikan pukulan fisik, walaupun ini belum terjadi dan baru melalui pesan grup whatsapp. Dalam contoh kasus ini memperlihatkan bagaimana cara pimpinan dalam berkomunikasi tidak baik sehingga pernyataannya menjadi sebuah masalah kecil di dalam sebuah organisasi.

Kemampuan komunikasi seorang pimpinan sangat dibutuhkan karena kemampuan komunikasi merupakan salah satu persyaratan yang harus dikuasai oleh setiap pimpinan maupun sebagai pemimpin di restoran. Jika seseorang pimpinan tidak mampu menguasai cara komunikasi yang baik dengan karyawannya akan terjadi kesalah pahaman dan persepsi yang negatif. Konflik karyawan dengan pimpinan mengakibatkan penularan yang menjadikan kempompok – kempompok dalam bekerja sehingga marugame udon karawaci ini terbilang outlet yang kurang baik.

Konflik pimpinan dengan karyawan kini makin meluas kepada rekan – rekan kerja disekitarnya yang mengakibatkan kempompok – kempompok itu terbentuk dengan adanya konflik tersebut. Perkembangan konflik ini peneliti menemukan data absensi marugame udon karawaci pada tanggal 17 maret 2021 bahwa terlihat sejak terjadinya konflik, karyawan yang melakukan absensi yang tidak sesuai arahan atau sistem yang berlaku, penulis menemukan karyawan yang tidak absen, pulang terlalu cepat bahkan datang pun suka terlambat dengan kata lain, data absensi adalah salah satu hal yang paling penting sebagai bentuk kehadiran saat bekerja namun sejak konflik ini terjadi justru banyak sekali

Kendala – kendala dalam pencapaian suatu tujuan di restoran tersebut atau organisasi ini yang mengakibatkan tidak adanya interaksi komunikasi Organisasi yang baik dalam organisasi tersebut.

Konflik bisa terjadi dimana saja dan kapan saja, apakah itu antarpribadi seseorang, dua atau berkelompok yang saling berinteraksi sosial dalam kehidupan sehari – hari. Oleh karena itu, diperlukan penanganan terhadap konflik tersebut yaitu manajemen konflik. Menurut wirawan, manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk melaksanakan manajemen konflik. Jika tidak dikendalikan, konflik bisa berkembang menjadi konflik deskruktif dimana masing – masing pihak akan menfokuskan perhatian, tenaga, dan pikiran serta organisasi sudah tidak lagi mengembangkan produktivitasnya, justru jika tidak dikendalikan konflik ini bisa merusak dan menghancurkan lawan konfliknya yang juga bisa menurunkan sistem sosialnya, manajemen konflik sangat dibutuhkan dalam penyelesaian konflik yang terjadi antara individu maupun kelompok atau organisasi sehingga konflik dapat di selesaikan.

Selain itu juga konflik yg belum terselesaikan dapat merusak lingkungan kerja sekaligus orang – orang di dalamnya. Oleh karena itu, konflik yang terjadi harus mendapatkan perhatian, jika tidak akan memiliki efek seperti kehilangan karyawan terbaik yang memiliki keahlian teknis, menahan atau mengubah tindakan yang di perlukan rekan – rekan sekerja yang lurus hati agar tetap mendapatkan prestasi, kemungkinan sabotase terhadap pekerjaan atau peralatan,

sabotase hubungan pribadi dan reputasi anggota tim melalui perbincangan dan kabar yang kurang baik, serta menurunkan semangat dan motivasi kerja.

Memandang kesimpulan dari permasalahan di atas kalau konflik yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan ini belum teratasi perihal cara berbicara terkait wujud pimpinan serta kerap miss communication alhasil pegawai merasa susah menagkap suatu perintah dari atasnya, disini Penulis Tertarik Membuat Penelitian Dengan Judul “**Komunikasi Organisasi dan Manajemen Konflik Interpersonal (Studi Kasus Karyawan Marugame Udon Karawaci)**”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Konflik apa saja yang terjadi di restoran marugame udon karawaci ?
2. Bagaimana komunikasi Organisasi dan Manajemen konflik Interpersonal di Marugame Udon Karawaci ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah Tersebut Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui konflik apa saja yang terjadi di restoran Marugame Udon Karawaci.
2. Untuk mengetahui Komunikasi Organisasi dan manajemen konflik Interpersonal di Restoran Marugame Udon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya
- b. Sebagai bahan rujukan untuk mahasiswa siapapun yang mengadakan penelitian yang sama dimasa yang akan datang

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai rekomendasi bagi pihak terkait dengan permasalahan peneliti yang tengah dikaji dalam upaya meningkatkan keharmonisan bekerja antara pimpinan dan karyawan
- b. Bagi pembaca diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

