

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tahun 2000 adalah tahun berkembangnya informasi dan teknologi yang sangat begitu pesat. Penggunaan teknologi di berbagai aspek kehidupan memerlukan sumber daya manusia yang sangat berkualitas dan terampil. Bukan hanya itu, evaluasi pada karyawan menjadi hal yang penting untuk keberhasilan setiap pekerjaannya.

Dalam melakukan interaksi antar sesama manusia, tiap-tiap individu sudah terbiasa hidup dalam berbagai macam arus komunikasi. Karena fungsi komunikasi adalah sebagai alat (instrumen) yang dipakai manusia guna melancarkan sebuah interaksi sosial baik antar individu dengan individu lainnya, juga individu dengan kelompok hingga antar sesama kelompok dengan kelompok lainnya.

Komunikasi yang digunakan sebagai sarana setiap individu dalam memperluas wawasannya melalui jalur informasi. Ini artinya komunikasi adalah suatu proses sosial yang sangat mendasar bahkan vital dalam keberlangsungan hidup manusia di dalam masyarakat. Demikian juga di dalam sebuah organisasi, komunikasi menjadi pondasi utama dalam keberlangsungan jalannya suatu organisasi, karena pada kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam suatu proses organisasi.

Kinerja sering disebut sebagai prestasi kerja, yaitu pencapaian hasil kinerja individu ataupun kelompok dalam suatu organisasi berdasarkan indikator penilaian tertentu. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun karyawan anggota) melaksanakan segala hal yang berhadapan langsung oleh suatu pekerjaan, peranan atau jabatan dari sebuah perkantoran. Kinerja dapat dipahami sebagai semakin meningkatnya kemampuan para pimpinan dan staf karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik tugas dinas seperti kemampuan dalam menjalin interaksi yang harmonis antar manusia.

Dalam kehidupan perkantoran, komunikasi ini menjadi sebuah kebutuhan. Banyak aturan atau SOP yang harus dilengkapi dengan kejelasan, dimaksudkan agar kesalahpahaman interpretasi dapat di hindarkan. Apabila salah seorang pegawai kantor merasa belum jelas dengan informasi yang didapat, maka lebih baik meminta penjelasan. Setiap proses bekerja karyawan harus dituntut untuk selalu bekerja dengan baik di setiap pekerjaannya. Namun tidak jarang karena

kurangnya pemahaman akan deskripsi pekerjaan karyawan kerap melakukan kesalahan.

Sedikit dengan penjabaran tentang komunikasi, maka peneliti akan tertarik dan fokus pada pembahasan komunikasi *interpersonal*, yang dimana komunikasi *interpersonal* telah lama di kenal sebagai simbol dasar komunikasi untuk keberhasilan suatu organisasi ataupun lembaga, oleh sebab itu perlu bagi seorang pimpinan harus lebih memahami konsep dasar dari komunikasi agar dapat memahami dan mengelola suatu organisasi atau lembaga.

Komunikasi dapat disepakati sebagai proses pertukaran informasi dengan ide, pikiran, gagasan dan makna. Komunikasi dapat dianggap sebagai sesuatu yang mendefinisikan yang abstrak dari gejala-gejala sosial yang berkaitan dengan pengiriman, penerima, pertukaran pesan antar manusia.

Komunikasi *interpersonal* itu sangat penting untuk di lakukan dan mendukung kelancaran komunikasi dalam organisasi. Sistem komunikasi antar pribadi yang baik akan meminimalisir kesenjangan di antaranya berbagai pihak dalam suatu organisasi, meminimalisir rasa tidak percaya diri dan kecurigaan di lingkungan kerja. Komunikasi yang baik yaitu mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kemajuan organisasi. Komunikasi yang baik senantiasa menimbulkan iklim keterbukaan, demokratis, rasa tanggung jawab, kebersamaan dan rasa memiliki organisasi.

Komunikasi *interpersonal* menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya “Teori Motivasi dan Aplikasinya” (1998) bahwa kuatnya motivasi seorang

berprestasi tergantung pada pandangannya tentang kuatnya keyakinan yang terdapat dalam dirinya bahwa ia akan dapat mencapai apa yang diusahakan untuk tercapai. Komunikasi interpersonal harus terdapat stimulus agar dapat memberikan kekuatan terhadap penerima pesan yang akan diutarakan secara kontekstual dapat berdampak terhadap siapapun karena membutuhkan kinerja yang maksimal dalam melakukan apapun.

Dalam komunikasi *interpersonal* yang terpenting adalah bukan intensitas dalam berkomunikasi namun bagaimana komunikasi itu terjalin antara *manager* dan staf organisasi akan selalu berinteraksi, saling berbagi informasi dan saling membantu dalam menyelesaikan masalah mereka, serta saling bertukar pikiran untuk meningkatkan kinerja demi tercapainya keberhasilan suatu program di sebuah organisasi. Karena untuk mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhannya karyawan dalam organisasi tidak dapat menghindarkan diri dan harus saling berinteraksi antar karyawan lainnya.

Seperti halnya di PT. Alfa Retailindo yang bergerak di bidang *retail* agar komunikasi yang di lakukan dapat berjalan dengan lancar, maka di butuhkan suatu komunikasi yang berlaku pada setiap pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Komunikasi yang berlaku dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan pencapaian target suatu organisasi.

Dengan regulasi yang jelas mampu mendorong kinerja karyawan dengan baik di awasi oleh pemangku kepentingan yaitu pemimpin agar tersistem sesuai apa yang di harapkan. Maka dari itu pimpinan melakukan monitoring maupun

evaluasi agar PT. Alfa Retailindo lebih baik lagi dalam melakukan kinerja yang bersinergi antara pemimpin dengan karyawan.

Para karyawan menyebutkan bahwa komunikasi yang di lakukan dalam antar bidang masih sangat kurang dan perlu di tingkatkan terutama dalam hal kerja sama dalam menyelesaikan tugas yang di berikan oleh *manager* saat kerja di area lapangan. Selain itu komunikasi yang di jalankan dengan atasan masih terdapat kendala yang masih sering di lakukan PT. Alfa Retailindo. Karyawan bekerja sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing dan selalu berinteraksi dengan karyawan. Sikap karyawan yang selalu mengedepankan kekeluargaan dan saling tolong menolong mempunyai dampak positif terhadap nilai-nilai budaya komunikasi *interpersonal* dan dapat meningkatkan komitmen organisasi para karyawan.

Namun masih ada saja karyawan yang belum benar-benar mengerti dengan baik job deskripsi pekerjaannya. Untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis melakukan wawancara pada divisi kasir. Karena bahwa komunikasi yang di jalankan masih terdapat hambatan terutama komunikasi antara karyawan dengan atasan. Pada dasarnya kasir adalah ujung tombak dari berbagai divisi lainnya dan melakukan interaksi yang sangat intens kepada *customer*.

Kasir merupakan seseorang pemegang uang dan bertugas menerima dan menyerahkan uang kembali terhadap konsumen. Selain itu juga, kasir yaitu istilah kassa dan mempunyai perbedaan. Kasir itu orangnya sedangkan kassa itu tempatnya. Profesi sebagai kasir di toko retail maupun supermarket lainnya

merupakan seseorang yang pekerjaannya menerima uang pembayaran saat transaksi pembelian produk barang dan jasa, dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran tersebut, sekaligus menyerahkan produk dan jasa kepada *customer* di loket pembayaran kasir. Selain itu tugas kasir juga melakukan perhitungan jumlah total penjualan per hari, per minggu ataupun per bulan serta mengenali barang yang paling laris terjual.

Kasir memiliki tanggung jawab yang sangat besar untuk membantu konsumen dalam memberikan informasi mengenai suatu promosi produk dan melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang. Untuk itu apabila kasir memiliki ketidakpahaman job deskripsi pekerjaannya akan mempengaruhi hasil kinerja pada divisi itu sendiri.

Untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis melakukan wawancara kepada divisi kasir di PT. Alfa Retailindo Bintaro Tangerang Selatan. Hasil yang di dapat dari wawancara divisi kasir menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan pekerjaannya memiliki kekurangan akan pemahaman job deskripsi pekerjaannya seperti tidak mampu memberikan pemaparan promo produk, kesalahan input kartu, kesalahan transaksi dan masih ada yang tidak menjalankan SOP dengan baik.

Berdasarkan keadaan dan melihat betapa pentingnya komitmen pada suatu organisasi kepada karyawan yang dipengaruhi oleh komunikasi *interpersonal*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian PT. Alfa Retailindo yang di sebut sebagai Transmart Carefour yang berada di Bintaro, Tangerang Selatan

yang berjudul “**Komunikasi *Interpersonal Manager* PT. Alfa Retailindo dalam penyampaian informasi kepada karyawan**”. Untuk mengetahui hasil dari penelitian tersebut, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimanakah Komunikasi *Interpersonal Manager* PT. Alfa Retailindo dalam penyampaian informasi kepada karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui Komunikasi *Interpersonal Manager* PT. Alfa Retailindo dalam penyampaian informasi kepada karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis / Akademik**

Penulis mengharapkan dari penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan dan juga dapat di jadikan sebagai rujukan referensi selanjutnya untuk penelitian di bidang ilmu komunikasi jurusan hubungan masyarakat.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Di harapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Alfa Retailindo dan agar PT. Alfa Retailindo

bersinergi terhadap karyawan dengan baik dan terjalin komunikasi secara  
lugas.

