

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi dapat diartikan sebagai transfer makna dan memahami makna. Jika informasi atau ide disampaikan maka komunikasi belum terjadi. Komunikasi belum terjadi. Komunikasi juga merupakan salah satu unsur paling penting dalam kerangka *Total Quality Service*, setiap pemimpin harus mampu berkomunikasi, baik secara verbal ataupun non verbal. (Robbin & Counter, 2012:432)

Kegiatan dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak terlepas dari proses komunikasi baik secara individu maupun kelompok. Keberadaan sistem komunikasi yang baik akan membawa dampak positif bagi perkembangan suatu perusahaan. Terlebih jika dalam perusahaan tersebut memiliki seseorang yang mampu membawa manajemen atau karyawan ke arah yang lebih baik. Baik dari segi kinerja, disiplin, motivasi kerja dan loyalitas kerja.

Dalam komunikasi terdapat empat fungsi utama komunikasi di dalam kelompok atau organisasi yaitu : (1) Kontrol, komunikasi dengan cara-cara tertentu bertindak untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Proses komunikasi dilakukan dengan cara-cara sesuai dengan hirarki wewenang. (2) Motivasi, komunikasi memperkuat dan menjaga motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik karyawan bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan

untuk memperbaiki kinerja sesuai dengan standar yang di tentukan. Pemberian umpan balik terhadap kemajuan ke arah sasaran atau tujuan organisasi dan dorongan ke perilaku yang diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi, (3) Ekspresi Emosi, Komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial karyawan. Komunikasi yang terjadi pada karyawan dalam interaksi sosial dikelompokan. Informasi diperlukan individu atau kelompok untuk mengambil keputusan guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif.

Untuk menjalankan fungsi komunikasi tersebut, di dalam organisasi setiap pemimpin memiliki gaya komunikasi tersendiri. Gaya komunikasi pimpinan terlihat dari bagaimana pimpinan memperlakukan karyawannya dalam hal instruksi kerja , kedisiplinan dan perilaku yang ditunjukkan. Tiap gaya yang digunakan oleh pimpinan dalam suatu organisasi tentunya berbeda-beda sesuai dengan karakteristik, pola berkomunikasi, latar belakang dan pendidikan. Gaya komunikasi yang dipergunakan kemungkinan besar akan mempengaruhi loyalitas karyawan.

Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau butuk. Loyalitas kerja merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab, sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan tersebut walaupun perusahaan dalam keadaan maju atau mundur. Loyalitas kerja karyawan

pada perusahaan diukur dari kepercayaan karyawan pada tujuan perusahaan, menerima tujuan sebagai karya mereka sendiri untuk kesejahteraan bersama, untuk tetap mengabdikan diri di perusahaan. Karyawan yang merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan akan melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan hal tersebut sangat diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. (Antoncic, 2012:32)

Sikap loyal diperlukan agar karyawan dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan perusahaan. Sikap loyalitas kerja ini berasal dari kesadaran yang tinggi bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan. Karyawan mesti diperlakukan secara layak dan adil, sehingga mereka dapat betah dalam melaksanakan tugas disampingkan bersungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab serta disiplin.

PT Bounce Indonesia adalah perusahaan Digital Kreatif dengan jaringan regional di Indonesia, Singapura, Malaysia dan Vietnam. Motivasi Bounce Indonesia adalah untuk menghadirkan WOW ke dalam pengalaman digital anda. Kami menawarkan pengalaman online yang unik untuk melibatkan audiens dengan pendekatan kreatif yang dikombinasikan dengan teknologi canggih dan layanan media sosial.

Loyalitas seorang karyawan sangat dibutuhkan dan diutamakan dalam perusahaan ini. Karena dalam budaya perusahaan sudah dicantumkan dan harus ditanamkan dimasing-masing diri karyawan. Diperlukan kesetiaan, tanggung jawab dan

kepercayaan yang tinggi dari karyawan untuk menjalankan perusahaan sebesar PT Bounce Indonesia dan untuk menghadapi *competitor* di era pasar bebas dari pimpinan sekarang ini.

Untuk itu diperlukan proses komunikasi yang baik dari pimpinan kepada bawahan untuk tetap menjaga loyalitas karyawan yang sudah ditanamkan. Komunikasi yang dijalankan dalam perusahaan ini bersifat terbuka dimana pimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan masukan, usulan dan saran kepada manajemen. Namun, terkadang masukan dan usulan yang diberikan hanya diterima dan tidak direalisasikan dalam manajemen. Sikap santai yang ditunjukkan di kantor yang ditunjukkan oleh pemimpin perusahaan kepada karyawan membuat karyawan merasa nyaman dalam menjalankan perusahaan tetapi sikap tersebut justru membuat karyawan tidak teratur karena apapun yang karyawan lakukan tidak di control secara langsung oleh atasan.

Perusahaan ini memiliki prosedur dan SOP yang matang untuk menjalankan operasional kerja. Mulai dari jam masuk/pulang sampai proses kerja yang dilakukan karyawan. Semua hal itu sangat membutuhkan kontrol tinggi untuk mencapai target perusahaan setiap bulannya. Kondisi tersebut membuat beberapa pihak dalam manajemen PT Bounce Indonesia mengontrol sendiri bawahannya bersikap tidak sesuai standar hingga menimbulkan kasus-kasus pada karyawan.

Menjalankan perusahaan hingga berkembang seperti ini bukanlah hal yang mudah. Terlebih lagi bisnis yang bergerak dibidang retail perkakas ini memerlukan

kecepatan dan ketelitian kerja. Kedisiplinan, kesigapan dan mampu untuk melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan departemen masing-masing. Oleh sebab itu, komunikasi menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan demi kelancaran proses kerja.

Suatu departemen akan menjadi tidak efisien jika dipimpin oleh seorang manajer yang terlalu memusatkan perhatiannya pada pekerjaan atau kegiatan kerja bawahannya. Mereka mengupayakan agar bawahannya terus bekerja dan sibuk dengan pekerjaannya dengan cara memberikan jadwal kerja yang detail dalam ukuran tertentu. Pekerjaan dibagi kedalam sejumlah kegiatan dan memberikan tekanan terus menerus untuk mencapai hasil tertentu dengan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia.

Departemen yang efisien biasanya memiliki manajer yang memberikan perhatian kepada manusia, memusatkan perhatian pada aspek manusia dengan membentuk kelompok-kelompok kerja efektif untuk mengejar prestasi kerja tinggi, manajer tidak melakukan pengawasan kepada bawahan secara detail tetapi hanya bersifat umum dan memberikan target yang juga bersifat umum dan karenanya tidak memberikan instruksi dan metode kerja yang terperinci (Morissan, 2013:433)

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, adanya *meeting* di setiap minggunya yang diadakan setiap bulannya seharusnya bisa menjadi wadah yang efektif sebagai sarana pertukaran informasi dua arah. Namun, kondisi yang ada adalah komunikasi yang berlangsung dilakukan secara rutin tapi hanya terjadi

komunikasi satu arah. Terkadang informasi yang disampaikan tidak diterima secara penuh oleh karyawan karena adanya pembatas diantara karyawan. Pemberian instruksi yang tidak berkala menjadi penyebab timbulnya kesalahpahaman diantara karyawan. Hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan membuat semangat karyawan menjadi menurun. Kurangnya semangat yang ada dalam diri karyawan membuat karyawan menjadi pasif, bekerja hanya untuk dirinya sendiri dan bersikap seakan tidak peduli dengan kondisi yang muncul. Rasa ketidaknyamanan yang ada membuat loyalitas karyawan kepada perusahaan menurun sehingga banyak terjadi keluar masuknya karyawan yang tinggi di dalam perusahaan (*turn over*). Berikut adalah table data *turn over* karyawan di PT Bounce Indonesia :

Tabel 1.1

Table turn over karyawan PT Bounce Indonesia

No	Tahun	Karyawan yang keluar	Karyawan yang masuk	Total karyawan
1	2017	13	22	136
2	2018	21	17	132
	TOTAL	34	39	132

Sumber : Data karyawan PT Bounce Indonesia

Dari table diatas terlihat bahwa turn over karyawan meningkat dari tahun 2017 ke tahun 2018 secara signifikan. Untuk perusahaan besar dan berkembang

seperti PT Bounce Indonesia kenaikan *turn over* karyawan menjadi fokus manajemen dalam mengatur karyawan sehingga perlu adanya perhatian khusus dari pimpinan dalam masalah ini.

Alasan peneliti melakukan penelitian pada PT Bounce Indonesia adalah peneliti ingin mengetahui pengaruh gaya komunikasi yang ada dalam perusahaan tersebut dan bagaimana pengaruh dalam mengaplikasikan gaya komunikasi tersebut kepada seluruh karyawan PT Bounce Indonesia yang berjumlah 132 orang yang karyawan yang berdampak loyalitas karyawan tersebut. Kepemimpinan, *Public Relations* dan komunikasi merupakan cabang dari ilmu sosial yang didalamnya meliputi *interpersonal communication*, *interpersonal communication*, *mass communication*, dsb. Maka dapat ditarik kesimpulan pimpinan dan public relations sama-sama mempelajari ilmu komunikasi khususnya komunikasi antar manusia (*human communication*). (sunarti, 2009:3). Karena itu pula penulis melakukan penelitian pada gaya komunikasi dan dengan kondisi serta data *turn over* yang tinggi untuk sebuah perusahaan, membuat peneliti semakin tertarik untuk melihat lebih dalam kondisi lebih dalam kondisi dan proses komunikasi yang ada dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan urian diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan di PT Bounce Indonesia”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka di rumuskan permasalahan penulis sebagai berikut :

Seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui besar tidaknya pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan”

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti dapat ikut serta mengembangkan ilmu komunikasi khususnya pada konsentrasi humas mengenai pengaruh gaya komunikasi pimpinan yang merupakan bagian dari komunikasi organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan.
2. Hasil dari penelitian ini juga dapat menambah informasi bagi PT Bouche Indonesia dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen dalam hal pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan.

