

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini komunikasi memanfaatkan teknologi yang cepat salah satunya adalah komunikasi menggunakan WhatsApp Grup, pada era saat ini WhatsApp Grup sangat efektif kegunaannya dalam berkomunikasi salah satunya untuk berkomunikasi pada tempat bekerja, sering kali dijumpai terdapat sebuah Grup WhatsApp mengenai pekerjaan.

Yang dimana pada WhatsApp Grup tersebut membahas semua mengenai pekerjaan dimulai dari diskusi pekerjaan, lalu koordinasi terkait pekerjaan dan juga untuk diskusi terkait masalah – masalah yang ada dan juga untuk mencari solusi pekerjaan dari masalah tersebut.

Dalam dunia kerja, komunikasi juga digunakan untuk memahami karakter seseorang. Pendekatan ini sangat efektif untuk memudahkan pemahaman pesan atau informasi, sehingga masalah kompleks seperti kesalahpahaman dapat dicegah dengan komunikasi interpersonal yang baik. Dengan cara ini, kita dapat berkomunikasi secara lebih efektif dan menghindari kesalahpahaman di tempat kerja. (Pratiwi, 2023).

Pada dasarnya komunikasi merupakan suatu aktivitas yang sangat umum dalam kehidupan manusia. Untuk menjalani kehidupan, manusia juga memerlukan komunikasi. Adapun ungkapan populer yang menyebutkan bahwa manusia adalah makhluk sosial, yang berarti tidak ada seorang pun yang bisa hidup sendirian. Oleh sebab itu, setiap individu juga memerlukan interaksi dengan orang lain yang ada di sekitarnya, dan interaksi ini hanya bisa terjadi ketika makhluk sosial melakukan komunikasi.

Komunikasi juga setidaknya harus menciptakan kesamaan makna antara dua pihak. Tetapi, komunikasi tidak bersifat informatif, yakni untuk membuat orang

lain bisa memahami dan mengetahui informasi apa yang akan disampaikan. Komunikasi juga bisa bersifat persuasif, di mana informasi yang disampaikan dapat mempengaruhi orang lain hingga mereka memiliki keyakinan tertentu. Dalam konteks organisasi, komunikasi dapat meningkatkan semangat kerja antara atasan dan bawahan, yang sesuai dengan tujuan organisasi. (Romli, 2014:92)

Dalam lingkup pekerjaan komunikasi menjadi hal yang sangat penting karena semua proses perencanaan dan pengorganisasian tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi. Salah satu bentuk komunikasi yang paling tepat dan efektif untuk menjaga hubungan yang harmonis dan juga meminimalkan kesalahpahaman yang ada di antara staf/karyawan atau antara atasan dengan staf/karyawan adalah komunikasi interpersonal.

Komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi antara dua orang atau lebih. Dalam dunia kerja, komunikasi memiliki peran penting dalam memberikan dampak positif, baik bagi individu maupun perusahaan. Salah satu contoh komunikasi yang efektif adalah ketika semua pihak mampu mendengarkan pernyataan orang lain dan memberikan respons, baik dalam bentuk pertanyaan maupun kritik dan saran. Hal ini akan menunjukkan apakah lawan bicara setuju atau tidak setuju dengan apa yang sedang dibicarakan. (Pratiwi, 2023).

Dengan komunikasi interpersonal, pendekatan yang langsung dapat dilakukan untuk menjelaskan berbagai pesan yang berpotensi akan disalahartikan. Semakin banyak orang yang bisa diajak untuk bekerja sama, maka akan semakin lancar pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Sebaliknya, jika ada satu orang saja yang menjadi musuh, kemungkinan akan timbul kendala dalam berkomunikasi .

Ketika berkomunikasi yang baik antara rekan kerja dapat menghasilkan sudut pandang baru dalam menyelesaikan masalah atau pekerjaan secara kolaboratif. Komunikasi yang efektif juga memudahkan untuk berkoordinasi, sehingga karyawan menjadi lebih produktif dan memberikan dampak yang lebih positif bagi perkembangan perusahaan. (Pratiwi, 2023)

Perusahaan yang memiliki program komunikasi dan dukungan yang efektif memiliki kemungkinan 3,5 kali lebih besar untuk mengungguli pesaingnya. Selain itu, karyawan yang memiliki informasi yang baik dapat mengungguli rekan-rekannya sebesar 77%. Metrik ini menunjukkan banyak manfaat dari komunikasi yang efektif di tempat kerja. Sementara itu, perusahaan yang menempatkan komunikasi sebagai prioritas utama memiliki peluang besar untuk meningkatkan produktivitasnya. (Komunikasi dalam Statistik Tempat Kerja: Pentingnya dan Efektivitas pada tahun 2024, 2024)

Pada Perkembangan teknologi yang telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam komunikasi. Dengan kemajuan teknologi komunikasi yang semakin canggih, informasi menjadi sangat berlimpah dan tampaknya tidak terbatas. Untuk mencapai efektivitas dalam komunikasi, kita memerlukan media. Menurut (Cangara, 2016:20), media komunikasi memainkan peran penting dalam perubahan masyarakat. Berbagai fungsi canggih yang ditemukan dalam komunikasi dikenal dengan sebutan seperti internet, media komunikasi maya, media superhighway, dan lainnya. Keunggulan jaringan komunikasi internet terletak pada kemampuannya untuk mempermudah dan mempercepat pengiriman serta penerimaan informasi, sekaligus berfungsi sebagai penyedia data.

Perkembangan media saat ini mencerminkan era reformasi dan keterbukaan informasi. Salah satu bentuk perkembangan teknologi terkini adalah smartphone, yang sangat populer dan banyak digunakan. Smartphone dilengkapi dengan aplikasi terbaru yang dirancang untuk memudahkan pertukaran informasi dan komunikasi. Salah satu aplikasi canggih yang tersedia di smartphone adalah WhatsApp. WhatsApp adalah aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima pesan secara gratis tanpa biaya SMS, karena menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan penggunaan WhatsApp.

Menurut laporan dari DetikInet, "Pengguna WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan terpopuler di dunia telah mencapai 1 miliar pengguna aktif setiap hari. Rata-rata, 1,3 miliar pengguna aktif menggunakan WhatsApp setiap bulan, dengan 55 miliar pesan terkirim, di mana 4,5 miliar di antaranya berupa foto, sementara 1 miliar adalah video. Mayoritas pesan adalah teks, dan di Indonesia, pengguna WhatsApp mencapai angka 58%." (Yudhianto, 2017)

Pada WhatsApp Group tersebut yang beranggotakan tim engineering dengan adanya pimpinan dan staf di dalam group tersebut diantaranya ada, *General Manager (GM)*, *Manager*, *Drafter*, *Checker*, dan *Document Control*. Yang mewadahi group tersebut sebagai tempat untuk berkomunikasi dan juga bertukar informasi antara satu sama lain, bentuk komunikasi yang ada di dalam group tersebut juga sangat beragam, ada staf yang hanya membaca informasi (*Silent Treatment*) yang diinformasikan didalam group tersebut, ada juga yang memberi respon ketika informasi tersebut diberikan.

Selain untuk mewadahi group tersebut untuk berkomunikasi dan juga bertukar informasi satu sama lain, whatsapp group tersebut juga digunakan sebagai wadah berdiskusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam pekerjaan dan juga sebagai wadah untuk pencarian solusi dan memberikan pendapat serta masukan oleh anggota yang ada dalam whatsapp group tersebut.

WhatsApp Group (WAG) telah menjadi salah satu alat komunikasi utama yang sangat populer di dalam organisasi perusahaan. Banyak yang melihatnya sebagai sarana yang efektif untuk berbagi informasi, menghemat waktu, meningkatkan komunikasi internal, dan mendorong kolaborasi. Salah satu manfaat terbesar dari penggunaan WAG dalam organisasi adalah kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi komunikasi. Dengan hanya beberapa ketukan jari, pesan dapat dikirim ke seluruh anggota grup dalam hitungan detik. Ini mengurangi kebutuhan untuk pertemuan fisik yang memakan waktu dan memungkinkan anggota organisasi tetap terhubung tanpa batasan geografis. (Prof. Dr. Moon Hidayati Otoluwa, 2024)

Selain itu, WhatsApp Group mempermudah kolaborasi antaranggota organisasi dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya. Anggota dapat dengan mudah membagikan ide, file, dan informasi terkait proyek tertentu. Hal ini mempercepat alur kerja dan memungkinkan tim untuk bekerja sama dengan lebih efektif. (Prof. Dr. Moon Hidayati Otoluwa, 2024)

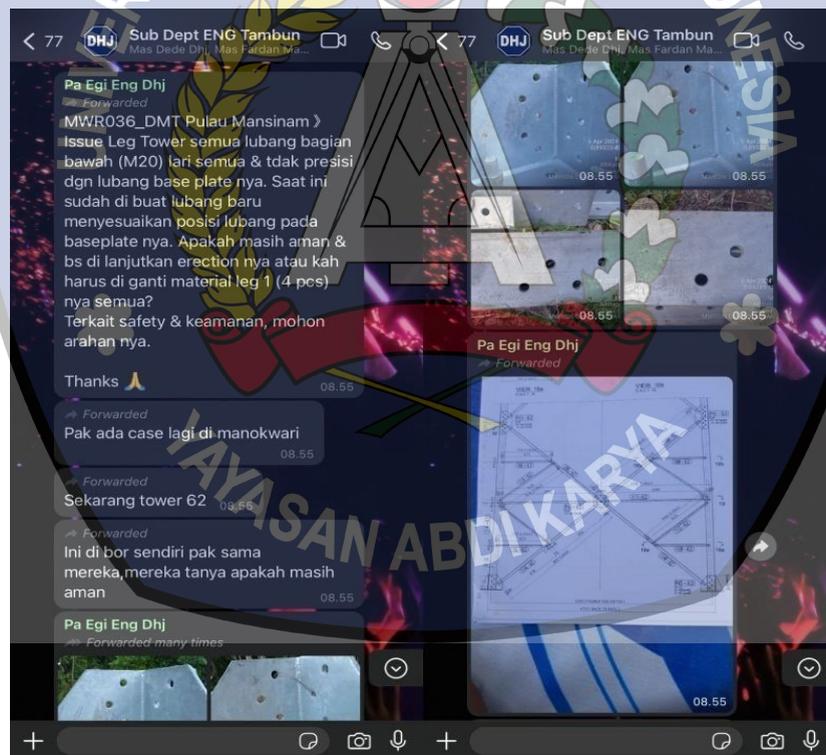
Di sisi lain, kualitas komunikasi di WhatsApp Group dapat menurun jika tidak dikelola dengan baik, sehingga grup bisa menjadi kurang teratur dan kehilangan fokus. Pesan-pesan yang tidak relevan atau tidak penting bisa membanjiri grup, mengurangi efektivitasnya sebagai alat komunikasi organisasi. Untuk memanfaatkan WhatsApp Group secara optimal dalam organisasi, beberapalangkah yang dapat diambil adalah menetapkan aturan penggunaan yang jelas, termasuk waktu yang tepat untuk berkomunikasi di grup, jenis informasi yang boleh diposting, dan cara menangani konflik. Selain itu, penting juga untuk menginstruksikan anggota agar mengelola notifikasi dengan bijak. (Prof. Dr. Moon Hidayati Otoluwa, 2024).

Pada penelitian ini peneliti mencoba mencari persoalan komunikasi yang ada pada WhatsApp Group Engineering PT. Duta Hita Jaya mengenai pencarian solusi masalah pekerjaan. Yang dimana Departement Engineering merupakan wadah utama untuk berjalannya produksi pekerjaan yang akan dikerjakan oleh departemen lain, dengan alur proses bekerja berbentuk SPK (*Surat Perintah Kerja*) yang merupakan sebuah mandatori untuk proses pengerjaan suatu project.

Dengan adanya SPK menjadi suatu acuan project pekerjaan tersebut yang akan di kerjakan oleh departemen engineering, alur proses pengerjaan tersebut ada pada *Drafter* orang yang membuat gambar teknis atau rancangan untuk berbagai macam produk, bangunan ataupun infrastruktur, setelah proses pengerjaan oleh *Drafter* telah selesai dengan output pekerjaan berupa hardcopy shopdrawing dan juga packing list lalu kemudian proses lanjutan tersebut dikerjakan oleh *Checker* adalah orang yang mengecek hasil output kerja yang telah dikerjakan oleh *Drafter*, kemudian proses selanjutnya ada pada *Document Control* yang dimana ini

merupakan alur proses terakhir yang ada di engineering, yang dimana proses ini merupakan dokumentasi pendistribusian drawing yang sudah dikerjakan oleh *Drafter*, dengan proses stampel basah pada hardcopy shopdrawing dan memberikan tanggal pada saat drawing tersebut di keluarkan serta memberikan keterangan revisi dan juga memberikan parah pada setiap shopdrawing tersebut, lalu di distribusikan ke PPC dengan bentuk Tramsmital sebagai serah terima dokumen yang akan di tanda tangani oleh *Documen Control Engineering* dan *Documen Control PPC*.

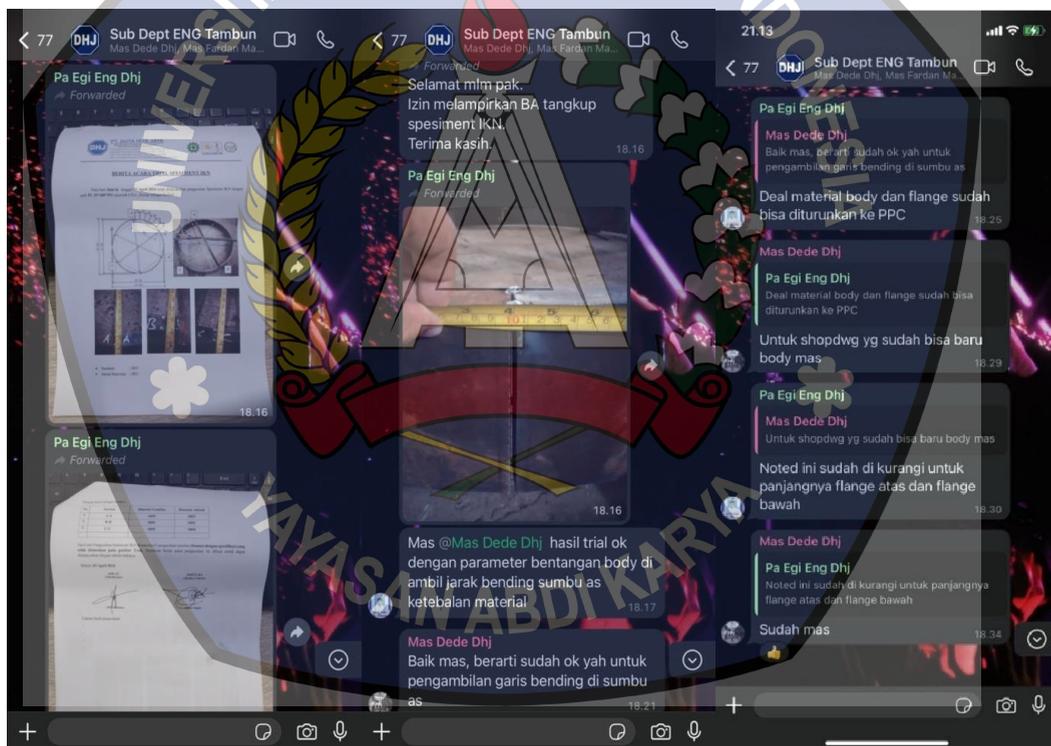
Permasalahan pekerjaan yang sering terjadi pada departemen engineering adalah komplain terkait drawing yang didistribusikan oleh engineering seperti tidak ada jarak lubang pada pada shopdrawing tersebut, tidak ada jarak antara sumbu X ke Y dan perbedaan dimensi anatra shopdrawing dan ncl.



Gambar 1. Grup Whatsapp Engineering

Salah bentuk masalah yang ada di WhatsApp Group Engineering dimana ketika Manager Engineering yaitu Bapak Egi Tri Utomo memberikan informasi

pada WhatsApp Group tersebut terkait suatu masalah pekerjaan perkuatan tower 62M site pulau mansinam, permasalahan terjadi karna pada issue leg tower semua bagian lubang bawah M20 tidak presisi dengan lubang baseplate, dan bagian erector atau orang yang memasang part pada perkuatan tersebut menanyakan apakah masih aman jika dibuatkan lubang baru untuk menyesuaikan posisi baseplatnya atau harus diganti materialnya pada leg 1 sebanyak 4pcs, tetapi dari gambar pada WhatsApp Group Engineering tidak ada dari anggota group tersebut yang memberi respon terkait informasi yang disampaikan, yang menyebabkan adanya gap komunikasi antara pimpinan dan staf yang mengakibatkan terjadinya *silent treatment* dalam group tersebut.



Gambar 2. Grup Whatsapp Engineering

Salah bentuk masalah yang ada di WhatsApp Group Engineering dimana ketika Manager Engineering yaitu Bapak Egi Tri Utomo memberikan informasi pada WhatsApp Group tersebut terkait suatu masalah pada pengeerjan project tiang bendera 79m IKN terkait hasil trial dengan parameter yaitu bentangan body diambil jarak bendinng pada sumbu as untuk setiap ketebalan materialnya, dan sudah

approve terkait pengambilan jarak bending pada sumbu as nya dan untuk material baru body yang bisa di distribusikan ke ppc untuk proes produksi lebih lanjut, pada konteks permasalahan ini anggota group merespon informasi yang diberikan, dan terjadi komunikasi dua arah yang ada di dalam group tersebut dan memberikan timbal balik (*feedback*) dari komunikator ke komunikan dan komunikan ke komunikator.

PT.Duta Hita Jaya (DHJ) ialah perusahaan yang bergerak di sektor fabrikasi baja yang berdiri pada tahun 1999 silam. Perusahaan ini memproduksi kerangka besi tower, menara tiang dan menyediakan jasa fabrikasi seperti cutting, shearing, bending, rolling , sandblasting , dan coating. Sebagai kontraktor umum PT.DHJ menawarkan jasa konstruksi termasuk desain baik struktur bangunan komersial maupun industrial, dapat berupaelectrical poles and lighting poles, accessories for poles seperti bracket, baseframe supports. Setiap bagian komponen atau part assembly untuk setiap pekerjaan produksi memerlukan sebuah tanda untuk mempermudah.

Komunikasi intrapersonal adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri komunikator melalui bahasa atau pikiran. Ini adalah cara individu memproses simbolik dari sebuah pesan, di mana seseorang berfungsi sebagai pengirim sekaligus penerima pesan, serta memberikan umpan balik kepada dirinya sendiri dalam proses internal. Proses komunikasi intrapersonal tidak melibatkan komunikasi antara dua orang, tetapi terjadi sepenuhnya dalam diri seseorang sendiri (Laksana, 2015:47).

Secara terminologi, komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim dan penerima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung (primer) terjadi ketika pihak-pihak yang terlibat dapat saling berbagi informasi tanpa menggunakan media atau perantara (Suranto A.W, 2010:13).

Komunikasi interpersonal ini dilakukan oleh tim Engineering sendiri, dimana komunikasi ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, karena dengan adanya komunikasi permasalahan yang ada pun dapat di tindak lanjuti dan juga dengan adanya komunikasi dapat membuka pikiran masing-masing tim agar dapat mencari solusi untuk suatu masalah agar Terselesaikan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf pada whatsapp grup dalam mencari solusi untuk pekerjaan di PT.Duta Hita Jaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini ialah, untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf pada whatsapp grup dalam mencari solusi untuk pekerjaan di PT.Duta Hita Jaya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan tentang ilmu komunikasi dan juga komunikasi interpersonal

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi seluruh pekerja, terutama pekerja kantoran pada rentan usia duapuluh sampai dengan empatpuluh tahun untuk dapat mengetahui dan juga lebih memahami tentang komunikasi yang dapat membantu individu agar lebih memahami betapa pentingnya komunikasi di dalam dunia kerja yang biasa digunakan dalam mencari solusi untuk pekerjaan.