

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi saat ini menjadi salah satu aktivitas yang sangat mendasar di kehidupan manusia. Kebutuhan manusia untuk menjalin hubungan dengan sesamanya, diakui oleh hampir semua agama. Salah satu keinginan untuk mengetahui dan menyampaikan hasratnya dalam berkomunikasi, melalui lambang isyarat, kemudian disusul dengan kemampuan memberi arti dalam setiap lambang bahasa verbal. Manusia mulai bisa berkomunikasi dengan manusia lainnya tidak ada data autentik yang bisa menjelaskan tentang hal ini. (Hafied Cangara, 2018: 4)

Komunikasi dengan manusia adalah salah satu hal yang penting dan tidak dapat dipungkiri, begitu pula dengan organisasi. Pengetahuan dasar mengenai organisasi sebagai suatu lingkungan yang berstruktur, berkarakteristik dan juga memiliki fungsi tertentu menjadi hal yang mendukung dalam kelancaran dalam komunikasi dalam organisasi. Sebagai makhluk sosial yang saling berhubungan satu sama lain, ada rasa ingin mengetahui sesuatu yang terjadi semakin besar oleh karena itu memaksa manusia untuk berkomunikasi.

Dalam suatu organisasi, komunikasi adalah salah satu hal yang penting dan efektif. Karena komunikasi sangat diperlukan dalam setiap organisasi, untuk menghubungkan setiap anggota agar saling berinteraksi satu sama lainnya. Biasanya dalam komunikasi organisasi, proses penyampaian pesannya akan dilakukan oleh pemimpin yang bertindak sebagai komunikator yang memiliki peran penting dalam organisasi (Ruliana, 2014: 27).

Komunikasi yang tidak berjalan akan berdampak pada suatu organisasi. Peristiwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi biasanya adalah instruksi dari pemimpin kepada pegawai ataupun masukan dari pegawai kepada pemimpin. Pemimpin memerlukan kemampuan yang prima dan cara berkomunikasi yang tepat untuk menjalankan suatu organisasi, harus mempunyai cara dan komunikasi sendiri dalam usahanya untuk mencapai tujuan dalam organisasi tersebut.

Gaya berkomunikasi yang tepat dari pemimpin akan mendorong peningkatan kinerja karyawan seperti semangat kerja, kreativitas dan motivasi setiap karyawannya. Selain itu pemimpin juga perlu menciptakan situasi kerja yang nyaman. Pemahaman atas perilaku karyawan juga diperlukan agar pimpinan dapat menerapkan gaya komunikasi kepemimpinannya yang bisa menciptakan kenyamanan kerja bagi karyawan sehingga dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Setiap seorang pemimpin mempunyai gaya komunikasinya sendiri dalam mengatur organisasinya. Gaya komunikasi dalam perilaku antarpribadi mempunyai spesialisasi di situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari

sekumpulan perilaku yang digunakan untuk memperoleh tanggapan dalam situasi tertentu. (Ruliana, 2014: 31)

Perilaku dari seorang pemimpin dapat menimbulkan dan mempengaruhi kondisi psikologis dari bawahannya. Karena pada dasarnya, bawahan akan melihat, mengamati dan juga meniru perilaku dari pemimpi baik atau buruknya. Ketika seorang pemimpin memiliki perilaku dan gaya komunikasi yang baik, maka akan berpengaruh baik bagi kinerja bawahannya. Sebaliknya, ketika gaya dan perilaku pemimpin tidak sesuai maka akan berpengaruh buruk juga terhadap kinerja bawahannya.

Faktor yang wajib diperhatikan adalah gaya komunikasi pemimpin yang dapat diterapkan untuk menunjang kinerja karyawan agar lebih baik. Contohnya seperti pemimpin bisa memberi masukan untuk karyawan dalam menyelesaikan beberapa permasalahan dalam pekerjaan, komunikasi antar pemimpin dan karyawan harus terjalin agar tidak adanya kesalahpahaman dalam pekerjaan tersebut.

Untuk menciptakan lingkungan organisasi yang baik, motivasi juga salah satu hal yang penting dalam gaya berkomunikasi. Motivasi diartikan sebagai keinginan pada diri seseorang yang mengakibatkan sebuah tindakan. Alasan dari tindakan tersebut untuk mencapai suatu tujuan. Dalam kata lain, motivasi juga bisa disebut dengan sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan tertentu. Tanpa motivasi, karyawan akan merasa sulit untuk memenuhi kinerjanya yang sesuai standar.

Akhir tahun 2019, dunia dihebohkan dengan virus Coronavirus Disease yang merupakan satu penyakit jenis baru dan belum pernah diidentifikasi sebelumnya. Penyebab dari Virus Covid-19 yaitu virus yang disebabkan oleh hewan lalu tertular pada manusia. Cara penularannya melalui percikan (droplet) batuk/bersin. Orang yang beresiko tertular adalah orang yang pernah berkontak erat dengan pasien Covid-19 (<https://p2ptm.kemkes.go.id/profil-p2ptm/daftar-informasi-publik/covid-19/diakses> pada 05 Oktober 2021)

Gejala umum yang dirasakan pasien terinfeksi Covid-19 adalah pernapasan akut seperti demam, batuk serta sesak napas. Lalu masa inkubasi dari virus tersebut adalah 5 - 6 hari dari masa inkubasi. Namun untuk kasus yang parah, Covid - 19 dapat menimbulkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, bahkan kematian (Tosepu et al., 2020: 35).

Akhirnya wabah Covid-19 ini pun ditetapkan sebagai darurat kesehatan global. Akibatnya, kegiatan menjadi terhambat dan diberlakukannya karantina. Karantina bukan hal yang tepat untuk menghindari infeksi dari virus Covid-19 ini, karena dampak global dari infeksi virus ini semakin hari semakin memperhatikan (Sohrabi et al., 2020). Pemerintah Indonesia sudah melakukan beberapa hal untuk mengatasi pandemi Covid - 19 ini. Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah pada awal-awal pandemi adalah menerapkan *social distancing* seperti menjaga jarak minimal 2 meter, tidak melakukan kontak langsung, menghindari kerumunan serta mewajibkan menggunakan masker disetiap kegiatan baik di *indoor*

ataupun *outdoor*. Langkah ini dilakukan Pemerintah guna untuk memutus penularan virus Covid - 19 (Buana D.R, 2020: 59).

Seiring dari kebijakan *social distancing* tersebut, akhirnya pemerintah mendorong pekerja agar dapat bekerja dari rumah (*Work From Home*) . Karena dengan diberlakukannya WFH ini menjadi salah satu langkah yang paling efektif untuk mengurangi penularan dan penyebaran virus Covid - 19 di sektor organisasi atau perusahaan. WFH menjadi solusi dengan memanfaatkan berbagai fasilitas pendukung untuk membantu pekerja yang bekerja dari rumah (Herliandry, Nurhasanah, Suban, & Kuswanto, 2020).

Meskipun bekerja dari rumah, tetapi pekerja mempunyai tanggung jawab dan kewajiban yang sama seperti bekerja dari kantor. Namun pada kenyataannya, penerapan WFH ini juga memiliki kendala karena pada dasarnya tidak seluruh pekerjaan bisa dilakukan hanya dengan bekerja di rumah. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah seperti kelengkapan alat kerja serta komunikasi, sulitnya melakukan koordinasi untuk melakukan monitoring kerja, gangguan dari lingkungan rumah, dan sebagainya. Hal ini menyebabkan kinerja pekerja menjadi menurun.

Akibat dari pandemi Covid-19 salah satunya adalah stress kerja bagi para pegawai. Karena pegawai harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang baru seperti WFH ini, yang seharusnya dilakukan dengan tatap muka saat ini harus dilakukan dengan online. WFH juga menyebabkan pekerja menjadi suntuk dan juga jenuh, sehingga stress kerja mempengaruhi kinerja pegawai.

Salah satu perusahaan yang juga terdampak dari pandemi Covid - 19 adalah PT Mustika Citra Rasa, perusahaan yang juga menerapkan gaya komunikasi organisasi. Pemimpin dalam perusahaan tersebut mengarahkan, mendorong dan mengatur semua unsur yang ada dalam organisasi sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal.

Namun untuk meraih tujuan tersebut, pemimpin harus mengupayakan bagaimana memberikan dorongan semangat kerja kepada karyawannya, merencanakan secara bersama tujuan untuk mencapai suatu target. Berdasarkan pengamatan sementara peneliti bahwa ada beberapa pegawai yang kinerjanya masih rendah serta belum optimal untuk memenuhi standar kerja. Dapat dilihat dari beberapa hal seperti ,kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, atau selalu di menunda pekerjaan sehingga terjadi masalah. Sering terjadi masalah seperti kurang komunikasi antar atasan dan bawahan. Pegawai tidak bertanggung jawab atas jobdesk pekerjaannya. Konflik dengan sesama rekan kerja bisa menjadikan salah satu alasan kinerja menurun.

Menurunnya kinerja pegawai pada PT Mustika Citra Rasa perlu solusi, karena akan berdampak pada hubungan yang merugikan instansi dalam mencapai visi organisasi. Kinerja karyawan yang buruk dapat diselidiki dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Bahkan bisa dikatakan sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan selama ini. Selain masalah di atas, ada masalah lain dengan gaya komunikasi kepala penjualan. Sikap

kepemimpinan dan gaya perilaku tidak mencerminkan sikap manajer. Bersikap otoriter, dan selalu mau menang sendiri. Cara seorang pemimpin yang selalu pilih kasi terhadap pegawai nya pemimpin yang tidak konsisten dalam memimpin cara berkomunikasi pimpinan kepada pegawai kurang beretika atau kurang baik

cara pemimpin seenaknya menyuruh pegawai malakukan tugas yang bukan jobdesknya, cara pemimpin yang tidak suka mengapresiasi pegawai atas pekerjaannya yang telah dikerjakan atau tidak dihargai, cara pemimpin yang lambat mengambil keputusan terhadap suatu pekerjaan, cara pemimpin yang menegur pegawai dengan tidak baik atau sembarangan.

Pentingnya pemimpin dan komunikasi dalam mencapai tujuan dan pencapaian visi misi organisasi, penulis ingin mengetahui apakah gaya komunikasi seorang pemimpin berpengaruh terhadap kinerja karyawannya. Karena itulah, penulis memilih judul **“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Dan Motivasi Karyawan Di Era Pandemi Covid 19 (Survei Karyawan PT Mustika Citra Rasa) “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut: “Sejauh mana pengaruh gaya komunikasi pimpinaan terhadap peningkatan dan motivasi kinerja karyawan di era pandemi covid 19?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan di era pandemi covid-19

1.4 Manfaat Penelitian

Dari yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya serta sebagai sarana untuk menambahkan pengetahuan dan minat, kreatifitas dan pemikiran ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan pada perusahaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan efektif atau tidaknya gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan untuk perkembangan perusahaan khususnya dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan PT Mustika Citra Rasa.