

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia memiliki peran penting bagi suatu perusahaan sebagai salah satu penentu dalam mencapai suatu tujuan di dalam perusahaan. Tanpa adanya SDM yang berkualitas maka tujuan dan sasaran perusahaan akan sulit tercapai dan hasilnya akan kurang sesuai dengan sasaran yang telah dibuat oleh perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus bisa mengelola, menentukan, dan mengatur SDM yang berkualitas dan produktif agar bisa mencapai tujuan yang telah direncanakan perusahaan.

SDM yang dimaksud adalah tenaga kerja atau pegawai yang ada di perusahaan. Maksud dari SDM yang berkualitas adalah pegawai yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam berbagai bidang yang berhubungan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan. SDM bisa menjadi berkualitas dengan bantuan seorang pemimpin yang mampu membuat pegawainya bisa menunjukkan kemampuan terbaiknya, apabila kepemimpinan terlalu apatis dan tidak memperhatikan dan tidak bisa memanfaatkan kemampuan pegawainya maka dapat menimbulkan konflik peran.

Winardi (2007: 8) menjelaskan bahwa Konflik Peran muncul karena kelebihan beban peranan (role overloads) dan ketidakmampuan peranan orang yang bersangkutan (person role incompatibilities). Konflik peran dapat terjadi apabila karyawan mendapatkan beban berlebihan atau apabila karyawan menerima terlampau banyak tanggungjawab.

Kenyataan yang sering terjadi dalam perusahaan, konflik-konflik yang timbul dalam perusahaan berdampak negatif pada karyawan. Sebab seringkali konflik yang terjadi merupakan konflik yang menyudutkan karyawan. Menurut Muchlas (2008) ada 3 sumber faktor yang mengakibatkan terjadinya konflik peran antara lain: komunikasi yang kurang baik seperti bahasa yang sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten, struktur bisa terjadi karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka, dan Variabel pribadi atau faktor pribadi termasuk sistem nilai individual yang dimiliki setiap orang dan karakteristik kepribadian yang bertanggung jawab terhadap terjadinya penyimpangan dan perbedaan.

Banyak pegawai dalam perusahaan bisnis yang merasa masih mengalami konflik peran. Konflik peran yang banyak dialami oleh pegawai yaitu perbedaan pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, banyaknya pekerjaan tambahan yang diberikan untuk pegawai diluar tanggungjawab pegawai, perbedaan perlakuan dari pemimpin kepada para pegawainya. Disini, peran pemimpin sangat penting dan dapat menjadi solusi dalam menanggulangi konflik peran yang terjadi pada pegawai.

Dalam dunia bisnis, kepemimpinan berpengaruh sangat kuat terhadap jalannya suatu aktivitas organisasi. Salah satu teori yang membahas defenisi kepemimpinan adalah dari Yulk (2010: 8 - 9) mendefenisikan kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan

apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama. Defenisi ini mencakup upaya yang tidak hanya untuk mempengaruhi dan memfasilitasi pekerjaan kelompok atau organisasi yang sekarang, tetapi defenisi ini dapat juga digunakan untuk memastikan bahwa semuanya dipersiapkan untuk memenuhi tantangan dimasa depan.

Menurut penjelasan diatas, kepemimpinan memiliki peran yang cukup besar yang bisa membuat pegawai menjadi berkualitas dengan memahami dan dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki pegawai agar bisa dimanfaatkan dengan baik dan dapat diaplikasikan ke pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga pegawai bisa bekerja secara efektif dan mampu memberikan kontribusi yang banyak untuk kemajuan perusahaan.

Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu keterampilan interpersonal yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat menerima dan menyampaikan pesan. Salah satu perilaku komunikasi yang baik untuk mengelola konflik yang dimiliki oleh seseorang adalah kemampuan komunikasi asertif. Melalui komunikasi asertif, pemimpin memiliki sifat positif yang dapat mengurangi tingkat konflik yang mungkin terjadi dalam organisasi karena pemimpin tersebut lebih terbuka terhadap konflik dan kritik (Garner).

Mempertahankan sikap positif dalam berkomunikasi adalah hal penting yang harus diperhatikan bagi siapa saja yang menginginkan terjadinya komunikasi dua arah yang baik, tanpa ada satu pihak yang salah menginterpretasikan pesan yang kita maksud. Keterampilan berkomunikasi asertif sangatlah diperlukan dalam hal

ini karena komunikasi asertif berguna untuk meningkatkan efektifitas individu (Irsyadi, 2009). Komunikasi asertif merupakan salah satu tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu melalui tindakan, bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan gambaran emosi, pikiran, dan perasaan secara eksternal.

Komunikasi asertif adalah sebuah skill yang bisa dilatih. Ini adalah sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh pemimpin. Komunikasi asertif ini penting agar komunikasi antara pimpinan dengan bawahan bisa terjalin dengan baik dan tidak menimbulkan salah paham maupun salah persepsi antara pimpinan dengan bawahan, setiap masalah harus dikomunikasikan dengan baik agar menemukan solusi yang tepat dalam menangani masalah yang terjadi antar bawahan. Komunikasi asertif harus dilakukan secara merata dengan semua bawahan agar tidak timbul rasa diskriminasi atau rasa cemburu antar karyawan.

Salah satu perusahaan yang akan penulis observasi tentang kepemimpinan serta komunikasi asertifnya adalah Soledad and The Sisters Company CV (SATSCO), yaitu sebuah perusahaan yang berbasis di Surabaya yang terfokus pada fashion dan retail pada awalnya. Sekarang, SATSCO juga membentangkan sayap bisnisnya ke empat bidang lainnya yaitu, ORE Small Business & Cafe, Inhouse Bran of ORE, Malek Home & Living, dan SATSCo Agency dengan menjadi agensi kreatif berbasis komunitas dengan menggelar acara dan program orisinal mereka untuk meramaikan konten lokal di kota-kota di Jawa Timur khususnya Surabaya.

Pada kenyataannya, di perusahaan ini masih memiliki permasalahan yang berhubungan dengan kepemimpinan maupun komunikasi asertif dan juga menimbulkan konflik peran antar pegawai seperti perbedaan tanggungjawab yang

diberikan antar pegawai, perbedaan perlakuan, komunikasi yang kurang baik antar pegawai sehingga menimbulkan hubungan yang kurang baik.

Konflik yang terjadi dalam suatu perusahaan harus secepatnya diselesaikan. Apabila konflik yang terjadi tidak cepat diselesaikan dapat mengakibatkan kurangnya efektivitas kerja atau menurunkan produktivitas kerja organisasi dalam perusahaan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kepemimpinan, Komunikasi Asertif Pimpinan, dan Konflik Peran pada CV. Soledad And The Sisters Company (SATSCO), maka dalam peneltian ini mengangkat judul penelitian mengenai: **“Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Asertif Pimpinan Terhadap Konflik Peran di CV. Soledad And The Sisters Company (SATSCO) Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari adanya latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, peneliti telah menentukan beberapa rumusan masalah :

1. Apakah secara simultan kepemimpinan dan komunikasi asertif pimpinan berpengaruh terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya?
2. Apakah secara parsial kepemimpinan berpengaruh terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya?
3. Apakah secara parsial komunikasi asertif pimpinan berpengaruh terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari adanya latar belakang diatas serta adanya rumusan masalah diatas maka tujuan adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan komunikasi asertif pimpinan secara simultan terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi asertif pimpinan secara parsial terhadap konflik peran di CV. Soledad and The Sisters Company (SATSCO) Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dapat sebagai sumbangan referensi di perpustakaan serta pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Penelitian ini dilakukan dengan harapan penulis mampu mengembangkan dan mengkaji ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia dalam penerapan di dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan terhadap konflik peran.
2. Diharapkan dari hasil-hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen perusahaan, baik itu berupa saran yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia secara lebih baik.