

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sebagai makhluk sosial. Karena melalui komunikasi, kita dapat bertukar pikiran dan perasaan dengan sesama, sehingga terjalin suatu hubungan yang harmonis. Setiap orang berkomunikasi dengan orang lain guna mencapai tujuan yang sama, yaitu menyampaikan pesan kepada orang lain, sehingga tercipta kesamaan makna.

Manusia adalah individu yang memiliki kebutuhan dan kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lain. Interaksi yang terjadi antar manusia ini merupakan bagian dari aktivitas yang dilakukan berulang kali pada setiap diri manusia.

Komunikasi juga berperan penting didalam perusahaan terutama perusahaan jasa pada umumnya mempunyai harapan memiliki kinerja karyawan yang tinggi, dengan begitu perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien. Apabila perusahaan berjalan efektif dan efisien, maka akan lebih mudah meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

Komunikasi juga mempunyai hubungan dalam peningkatan kinerja karyawan untuk memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan maka oleh sebab itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku para karyawan dalam perusahaan tersebut. Menciptakan kinerja karyawan yang baik adalah tidak mudah karena kinerja karyawan dapat tercipta apabila didukung dengan variabel - variabel yang mempengaruhinya seperti komunikasi atasan terhadap bawahan.

Unsur penting dalam perkembangan dan keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan. Namun masih banyak perusahaan yang memiliki kinerja karyawan tergolong rendah. Tentu saja hal ini sangat mengganggu keberlangsungan hidup perusahaan. Ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat capaian kinerja karyawan perusahaan rendah, diantaranya adalah komunikasi interpersonal anggota perusahaan dan lingkungan kerja (Mathis dan Jackson, 2001:82).

Komunikasi interpersonal yang baik terjadi apabila komunikasi vertikal (antara pimpinan dan bawahan) berlangsung baik, seperti pimpinan bersedia memberi perintah/ arahan/ bimbingan kerja kepada karyawannya dan bawahan segera bertanya kepada pimpinan saat menjumpai persoalan dalam bekerja. Ditambah lagi dengan komunikasi horizontal (antar karyawan) yang berlangsung dengan baik, yaitu dengan adanya kerja sama antar karyawan dalam melakukan pekerjaan, seperti bertukar informasi, saling membantu menyelesaikan pekerjaan dan berdiskusi satu sama lain. Sedangkan lingkungan

kerja yang baik adalah lingkungan kerja dengan ukuran ruang kerja yang luas, peralatan dan perlengkapan kerja lengkap, tata letak ruangan rapi, ruangan yang bersih dan wangi, ruangan terang serta nyaman. Kinerja karyawan yang dikategorikan tinggi terjadi ketika karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target kuantitas dan kualitas, serta dapat terselesaikan lebih cepat. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Mulyana, 2004:81).

Selain komunikasi interpersonal, di dalam perusahaan komunikasi organisasi juga mempunyai hubungan dalam peningkatan kinerja karyawan karena komunikasi juga merupakan alat atau sarana bagi organisasi untuk dapat saling memahami antar semua anggotanya. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil (Manopo, 2014).

Organisasi dapat dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antar semua pihak internalnya terjalin harmonis. Dalam sebuah organisasi, terdapat beberapa bentuk hubungan komunikasi, yaitu komunikasi vertikal, merupakan komunikasi yang terjalin antara atasan kepada bawahan atau sebaliknya, serta komunikasi horizontal, yaitu komunikasi yang terjalin antar sesama rekan kerja.

Kepuasan dalam hal ini berhubungan dengan kenyamanan seseorang terhadap suatu organisasi. Kenyamanan dalam hal ini mencakup kenyamanan

dengan pesan-pesan, baik dari atasan kepada bawahan maupun sebaliknya, media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi, serta hubungan-hubungan yang terjalin dalam organisasi (Wayne Pace & Faules, 2013).

Komunikasi yang efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, dimana individu dalam lingkungan tersebut merasa pendapat-pendapatnya dihargai dan bebas untuk mengemukakan secara terbuka, serta adanya hubungan kerja yang didasarkan pada kepercayaan antara masing-masing pihak Jay (2005).

Penghargaan dan pengrobanan itu sendiri akan dilihat dengan lima dimensi komunikasi interpersonal, dimensi itu antara lain (De Vito, 1997 : 259 – 264) keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Kinetic Indonesia adalah konsultan *digital marketing communication* yang berlokasi di Surabaya. Aktif sejak mulai tahun 2012 dan dikukuhkan sebagai badan usaha di tahun 2015. Kinetic Indonesia konsisten pada jasa pengembangan manajemen bisnis serta pemasaran terpadu berbasis internet yang didasari riset akurat dan analisis yang mendalam.

Kinetic Indonesia tidak hanya bergerak dibidang konsultan *digital marketing communication*, mereka membagi 3 bagian usaha yang dinaungi oleh Kinetic Indonesia yaitu Kinetic Kommerce, Kinetic KOMM, dan Kinetic Krew. Kinetic Kommerce bergerak pada jasa internet marketing dan optimasi saluran digital commerce bagi yang ingin memulai atau mengembangkan bisnis *online*.

Kinetic KOMM bergerak pada jasa iklan *online*, peliputan media *online* hingga kerjasama berupa media partner. Kinetic Krew bergerak pada kegiatan *offline* seperti *meeting, insentive, conference, exhibition*. Selain itu jasa kontraktor pameran hingga jasa pembuatan booth pameran juga disediakan oleh Kinetic Krew.

Komunikasi sangat dibutuhkan antara atasan dan bawahan agar tidak ada salah informasi yang dapat mengganggu kelancaran bekerja. Komunikasi yang lancar juga akan berpengaruh pada kinerja karyawannya dalam melaksanakan tugas – tugasnya.

Namun sebaik-baiknya komunikasi yang telah dilakukan antara atasan dan karyawan, pasti terdapat konflik serta isu-isu yang beredar di lingkungan kerja tersebut. Hal tersebut wajar karena pelaku di lingkungan tersebut juga manusia. Apalagi PT. Kinetic Indonesia bergerak dibidang jasa *digital marketing* yang setiap pekerjaannya menggunakan komputer serta banyaknya *deadline* dari klien. Maka komunikasi antar karyawan juga kurang karena fokus kepada pekerjaannya. Hal kecil tersebut juga bisa mengakibatkan timbulnya konflik kecil karena kurangnya komunikasi. Konflik kecil tersebut dapat menjadi besar ketika tidak ada penyelesaian jalan keluar untuk mengatasinya.

Masalah yang terjadi di dalam PT. Kinetic Indonesia biasanya adalah tidak ada inisiatif dari bawahan untuk bertanya kembali secara detail kepada atasan apabila dia kurang mengerti tugas yang telah diberikan dari atasan. Dari situlah timbul masalah seperti *missed* komunikasi ketika sedang melakukan

tugasnya. Dampak dari kejadian itu adalah *deadline* pekerjaan menjadi mundur dan tidak selesai dengan maksimal. Ada pula rangkap jabatan atasan di perusahaan tersebut. Imbas dari rangkap jabatan tersebut adalah penyampaian informasi ketika *briefing* tim menjadi setengah-setengah. Karena terlalu banyak membagi fokus di bagian yang dia tangani.

Sikap atasan yang tidak ingin disalahkan tapi hanya peduli pekerjaan harus beres pada waktunya juga memberi kesan buruk kepada bawahannya sehingga mereka yang bekerja disana tidak banyak yang bertahan lama. Selain itu jam kerja yang banyak namun dengan bayaran kecil. Untuk pemula yang baru terjun ke dunia kerja seharusnya tidak masalah karena mereka anggap sebagai batu loncatan terhadap karirnya. Tapi bagi yang sudah mempunyai banyak karir di bidang tersebut bisa menjadi masalah baginya.

Maka dari itu peneliti tertarik membahas bagaimana di lingkungan kerja PT. Kinetic Indonesia cara yang dipakai untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.

Selain itu peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian ini karena berkaitan dengan Ilmu Komunikasi yang diantaranya membahas tentang penyampaian pesan atau ide seseorang kepada orang lain, membahas kontak sosial yang dapat dilakukan dengan menggunakan komunikasi bahasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Kinetic Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Kinetic Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Praktis

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi PT. Kinetic Indonesia dalam meningkatkan hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan terhadap kinerja karyawan.

1.1.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian selanjutnya.