

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Selain manusia sebagai makhluk individu, manusia juga adalah makhluk sosial. Di dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berkomunikasi dengan manusia lainnya termasuk diantaranya di rumah, sekolah dan lingkungan sosial lainnya seperti organisasi perusahaan. Dalam organisasi atau perusahaan juga membutuhkan komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, antara perusahaan dan masyarakat umum. Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi.

Setiap bentuk organisasi mengedepankan sebuah komunikasi agar tercipta hasil yang selaras. Biasanya proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari suatu atasan ke bawahannya yang semata-mata semua berorientasi berdasarkan organisasi.

Peranan tokoh pelaku organisasi sangat berperan penting dalam kemajuan organisasi. Pimpinan organisasi juga sangat berpengaruh, pimpinan dituntut untuk melakukan sesuatu tindakan yang *real* dan disiplin guna mengurangi tingkat kesalahpahaman yang terjadi pada anggota. Contoh kecil apabila melakukan rapat pimpinan mengirimkan informasi pada bawahannya dan bawahan menginformasikan kepada seluruh anggota untuk datang ke suatu pertemuan rapat dengan waktu dan tempat yang sudah ditentukan. Tetapi apabila pimpinan terlambat datang tanpa memberi kabar yang jelas maka dari sini mulailah

kesalahpahaman dan ambiguitas yang terjadi. Karena setiap pelaku organisasi dituntut untuk bersikap profesional dan mengedepankan disiplin serta tanggung jawab yang besar dan itu akan terus berlanjut apabila kita sudah melanjutkannya di dunia kerja. Pimpinan dituntut atas apa yang diperkerjakan oleh bawahannya dan dapat mengawasi dan memotivasi secara efektif, maka pimpinan harus mempunyai profesionalisme yang baik.

Menurut Romli (2011:7) jika sebuah organisasi sampai pada titik dimana komunikasi dalam organisasi tidak seefektif yang seharusnya, organisasi itu tidak akan seefektif seharusnya. Masalah-masalah serius yang sering muncul adalah disalahartikannya perintah dari pimpinan, tersinggungnya seseorang oleh gurauan rekan kerjanya atau disalahartikannya komentar pimpinan sehingga terjadi sakit hati dikalangan karyawannya. Situasi tersebut adalah contoh kegagalan proses komunikasi dalam suatu perusahaan.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2011:130) komunikasi akan terjadi jika seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain, dan komunikasi tersebut dapat berjalan baik dan tepat jika dalam penyampaiannya dapat dilaksanakan dengan baik, dan penerima informasi dapat menerimanya tidak dalam bentuk distorsi. Setiap orang saling berkomunikasi dan saling bekerjasama di dalam suatu wadah organisasi formal demi mencapai suatu tujuan atau target yang diinginkan.

Dalam upaya menjalankan usaha, setiap perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa maupun industri pasti memiliki tujuan yang harus dicapai dan memberikan arah serta menyatukan unsur-unsur yang terdapat dalam perusahaan agar mampu bertahan. Untuk mencapai tujuan-tujuan diperlukan

serangkaian kegiatan yang dikenal sebagai proses manajemen, yang terdiri dari tindakan-tindakan yang salah satunya melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan dimana manusia menjadi perencana, pelaksana, serta penentu terwujudnya tujuan perusahaan.

Tindakan-tindakan manajemen tersebut satu sama lain saling berkaitan dan merupakan tugas setiap pemimpin untuk mengatur sumber daya yang ada di dalamnya untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Kartono (2006 : 108) “Pemimpin harus mampu memberikan motivasi yang baik kepada anak buahnya, salah satunya agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerjanya. Pemimpin yang baik bukan hanya mengarahkan, memberikan perintah-perintah kepada bawahannya, namun juga harus mampu membuat bawahan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan”. Pernyataan tersebut menyatakan bahwa posisi pimpinan adalah penting dalam suatu organisasi.

Seorang pemimpin juga harus dapat mempelajari karakter pegawainya sehingga dapat mengevaluasi dirinya dan mengetahui apakah gaya komunikasinya telah sesuai dengan kemauan, kemampuan maupun harapan pegawai. Karena gaya Komunikasi pimpinan yang sesuai dengan harapan pegawai akan memberikan peran besar dalam kemajuan suatu organisasi.

Dalam pelaksanaan organisasi, tujuan/sasaran yang ingin dicapai memerlukan adanya suatu komunikasi yang baik antar masing-masing karyawan, terutama

antara atasan dengan bawahan. Oleh karena itu, perlu dibina hubungan antar manusia yang sebaik-baiknya sehingga dapat bekerja sama dengan penuh kesadaran di antara mereka tanpa adanya paksaan atau tekanan, misalnya dari pihak pimpinan. Proses komunikasi tersebut diharapkan dapat berjalan secara tepat, efektif, dan efisien sehingga sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan sebaik-baiknya. Karena dalam organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses membutuhkan komunikasi efektif sehingga seorang pemimpin dalam menyampaikan informasi berupa perintah, atau bawahan menyampaikan laporan baik secara lisan maupun tulisan sehingga mencapai sasaran dengan persepsi yang sama.

Dalam organisasi, komunikasi berfungsi untuk mempengaruhi (persuasi), dan mengalirkan informasi, baik ke atas dan ke bawah (vertikal), ke samping (horizontal), maupun menyilang (diagonal). Di dalam organisasi juga terdapat komunikasi formal serta komunikasi informal. Secara perinci, komunikasi berfungsi sebagai pengawasan, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. (Robbin, 1996:5) dalam Mulyana dkk (2011:212).

Dalam rangka menunjang suksesnya proses komunikasi antara atasan dengan bawahan, mutlak diperlukan adanya gaya komunikasi dari seorang pimpinan atau atasan yang dapat memotivasi bawahannya. Oleh karena itu, seorang pimpinan berkewajiban memberikan kesempatan pada orang-orang yang dipimpnannya, untuk mencari dan mendapatkan pengalaman memimpin.

Indosat Ooredoo (lengkapnya PT Indosat Tbk., sebelumnya bernama Indosat) merupakan penyedia layanan telekomunikasi dan informasi terdepan di Indonesia

dengan menyediakan layanan seluler prabayar dan paskabayar (Mentari, IM3, Matrix), layanan 3G dengan teknologi HSDPA, hingga jaringan super 4G-LTE layanan data tetap termasuk layanan Multimedia, Internet dan Layanan Komunikasi Data (MIDI) dan layanan telekomunikasi tetap (telepon tetap) termasuk layanan SLI dan layanan telepon tetap *nirkabel*. Terdapat berbagai divisi di dalam Indosat Ooredoo, salah satunya Divisi Teknik yang memiliki beberapa *Sub-Divisi*, dan setiap Divisi memiliki pimpinan.

Apabila masalah ini dikaitkan dengan Divisi Teknik yang berada di lingkungan Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*, dapat dikaji bahwa untuk memperlancar proses pencapaian tujuan dari Perusahaan tersebut, terlebih pada masa krisis ekonomi seperti sekarang ini yang menuntut perusahaan agar berusaha mengatasi kesulitan tersebut. Untuk mencapai tujuan perusahaan sangat dibutuhkan kinerja karyawan yang baik, dalam hal ini kinerja karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*, dalam mencapai target perusahaan. Diperlukan sistem komunikasi yang baik dari seluruh karyawan, peningkatan motivasi kerja karyawan yang efektif dan efisien, pemanfaatan fasilitas dan sarana yang ada secara tepat pula, serta gaya dari seorang pemimpin untuk memimpin.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa dengan gaya Komunikasi kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan Dan Produktivitas Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dibuat suatu rumusan masalah yaitu:  
Bagaimana Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan Dan Produktivitas Kinerja Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan Dan Produktivitas Kinerja Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengembangan dalam komunikasi, khususnya kajian komunikasi organisasi, seperti gaya komunikasi pimpinan.

### 2. Manfaat Praktis:

- a. Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat sebagai masukan bagi para pimpinan dan para calon pimpinan , khususnya para pimpinan Divisi di Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra*. agar dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi prestasi yang telah dicapai dengan cara menampilkan ide – ide kreatif dan inovatif lainnya melihat gaya kepemimpinan komunikasi organisasi.
- b. Sebagai bahan masukan bagi karyawan di lingkungan Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra* maupun dari institusi lainnya.