

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi telah menjadi bagian penting di masyarakat, hal ini dapat dilihat dari peranan dan penggunaan dari komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Arti dari komunikasi menurut Shannon dan Weaver dalam (dalam Masmuh, 2008) adalah suatu interaksi yang saling mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik disengaja maupun tidak. Menurutnya komunikasi tidak hanya sebatas verbal, melainkan bisa berbentuk ekspresi wajah, lukisan maupun teknologi.

Komunikasi memiliki ruang lingkup yang tidak terbatas, tidak hanya pada komunikasi individu namun dapat digunakan dalam tataran organisasi. Menurut A. Devito dalam (dalam Masmuh, 2008) mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi, dalam kelompok formal maupun nonformal dalam organisasi. Komunikasi formal isinya merupakan cara-cara kerja dalam organisasi, produktifitas dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal orientasinya lebih pada anggotanya secara individual.

Komunikasi yang terjalin baik merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan organisasi. Upaya organisasi dalam mencapai suatu tujuan tidak terlepas dari kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam keberhasilan suatu organisasi. Terbentuknya kinerja pegawai tidak terlepas dari komunikasi organisasi sebagai motivasi kerja yang dianggap sebagai salah satu

faktor pendorong. Untuk mewujudkan semuanya perlu dibangun komunikasi yang baik sehingga dapat terjadi interaksi yang berdampak pada aktivitas.

Pimpinan suatu perusahaan atau organisasi merupakan jabatan yang membutuhkan sebuah kemampuan memimpin. Kemampuan untuk mengatur dan memimpin khalayak atau anggota kelompok ini bisa disebut dengan kepemimpinan. Menurut Dubrin (dalam Brahmasari, 2008) kepemimpinan dapat mempengaruhi motivasi, karena kepemimpinan merupakan upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Cara mempengaruhinya dengan suatu petunjuk atau perintah yang menyebabkan orang lain bertindak sehingga menimbulkan perubahan positif demi mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi ditunjang dalam beberapa bentuk komunikasi antara lain, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi atasan ke bawahan ataupun antar sesama pegawai yang menjalin komunikasi yang baik dalam mendiskusikan sebuah masalah ataupun dalam penyebaran informasi akan menciptakan keuntungan tersendiri bagi setiap individu. Komunikasi yang baik atasan ke bawahan ataupun antar sesama pegawai, akan menimbulkan rasa termotivasi dalam bekerja.

Motivasi kerja adalah dorongan, upaya, dan keinginan yang ada di dalam diri manusia untuk mengaktifkan, memberi daya, serta mengarahkan perilaku pada pelaksanaan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. Motivasi kerja antara lain ditandai dengan dorongan untuk bekerja dengan baik dan mempertahankan umpan balik. Karyawan yang bekerja pada suatu organisasi

bertujuan untuk mendapatkan penghasilan guna memenuhi kebutuhannya, juga mempunyai beberapa harapan, hasrat, cita-cita yang yang diharapkan dapat dipenuhi dari tempat mereka bekerja.

PT. Griya Harapan Bersama adalah badan usaha berpengalaman yang mengerjakan proyek nasional yang bergerak dibidang properti. PT. Griya Harapan Bersama beralamat di Jl. Jenderal AR, Kelurahan Bumi Emas, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang. PT. Griya Harapan Bersama mempunyai enam pegawai yang masing-masing sudah memiliki tugas dan tanggung jawabnya. Ada yang ditempatkan dibagian pengurusan akad kredit yaitu yang berhubungan dengan bank dan membantu pelanggan mengurus penandatanganan perjanjian antara bank dengan nasabah (pembeli).

Divisi Manajer Proyek (PM) yaitu yang mengurus atau memantau pengerja yang mengerjakan pembangunan rumah. Divisi pemasaran yaitu yang bertanggung jawab untuk menginformasikan dan membujuk konsumen untuk membeli produk perusahaan dengan kata lain mereka yang bertanggung jawab untuk memasarkan produk mereka kepada calon pembeli. Kemudian, di bagian kantor atau admin yaitu yang mengurus surat menyurat.

PT. Griya Harapan Bersama Kabupaten Bengkayang tentunya memiliki pesaing yang bergerak di bidang yang sama yang terus berusaha untuk meningkatkan penjualannya agar lebih unggul dari para pesaingnya. PT. Griya Harapan Bersama tentunya juga akan terus meningkatkan penjualannya dengan cara menggerakkan para pegawai yang berada dalam perusahaan. Dalam meningkatkan penjualan tersebut dibutuhkan motivasi kerja pegawai yang tinggi.

Tetapi jika pegawai tidak memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja maka tujuan perusahaan akan terhambat.

Dari hasil observasi peneliti kepada salah satu pegawai mengungkapkan kerap terjadi pegawai yang datang terlambat dan pulang di jam lebih awal tanpa kabar dan tanpa izin kepada atasan.

*“Sebelum yang sekarang tu dulu ada juga yang sering datang terlambat terus pulang awal, gak izin sama atasan. Tapi sekarang dia gak lagi kaya gitu terus sekarang ada lagi yang lain. Selama ini kita gak ada absen tapi kita ada aturan jam kerja dari jam 7 sampai jam 6 sore.”*

Dari hasil wawancara peneliti terhadap salah satu pegawai diatas mengungkapkan bahwa kerap terjadi pegawai yang datang terlambat dan pulang di jam lebih awal tanpa izin kepada atasan. PT. Griya Harapan Bersama memiliki peraturan jam kerja dari pukul 07.00 – 18.00 WIB dan harus dipatuhi oleh semua pegawai. Pemasalahan pegawai kerap datang terlambat tidak terjadi hanya sekarang saja namun sebelumnya juga pernah terjadi. Ketika pegawai yang sebelumnya tidak lagi pulang di jam lebih awal kemudian muncul pegawai lain yang sering datang terlambat dan pulang di jam lebih awal.

Pegawai tersebut juga mengatakan bahwa selama ini mereka tidak pernah menggunakan tanda kehadiran seperti absen dalam bekerja. Ketidakadaan absen kerja tersebut dapat mempengaruhi sikap pegawai sehingga menjadi tidak mematuhi aturan yang ada. Ketidak patuhan tersebut bisa terjadi karena secara langsung pegawai merasa tidak diawasi oleh atasan sehingga pegawai merasa lebih mudah untuk melakukan pelanggaran tersebut. Walaupun demikian, PT.

Griya Harapan Bersama memiliki aturan jam kerja yang harus di taati dan dijalankan oleh semua pegawai.

Salah satu pegawai tersebut juga menambahkan bahwa selama ini mereka tidak pernah mengalami kenaikan jabatan dan kenaikan gaji hanya terjadi setahun sekali.

*“Mana ada kenaikan jabatan kalau kenaikan gaji sih ada tapi setahun sekali.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengatakan bahwa, selama ini pegawai tidak pernah mengalami kenaikan jabatan. Selama ini pegawai bekerja pada jabatan dari awal mereka bergabung di perusahaan dan tidak pernah berubah. Pegawai tersebut juga mengatakan bawah mereka memang ada kenaikan gaji namun kenaikan gaji tersebut hanya terjadi dalam satu tahun sekali.

Permasalahan tidak ada kenaikan jabatan dan kenaikan gaji yang terjadi satu kali dalam setahun dapat menjadi faktor menurunnya motivasi kerja pegawai. Kemauan pegawai untuk berkerja keras terletak pada sejauh mana perusahaan atau pemimpin mengarahkan perilaku mereka kepada suatu tujuan. Kemauan orang berbeda-beda untuk mencurahkan energi dan antusiasme dalam bekerja. Motivasi kerja pegawai yang menurun dapat terjadi jika pegawai tidak mendapatkan apa yang diinginkan dari hasil pekerjaannya atau tempatnya berkerja.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap Direktur perusahaan tersebut mengenai pegawai yang kerap datang terlambat.

*“Pernah, ada beberapa pegawai yang sering datang terlambat, kemudian ada juga yang kerap pulang awal dan mereka melakukannya lebih dari satu kali. Biasa nya kita tegur dengan memberikan pemahaman saja agar*

*mereka tidak seperti itu lagi. Kita tidak ada absensi, walaupun disini kita tidak ada absen seperti jeprin dan lain sebagainya bukan berarti pegawai bisa datang terlambat.”*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap direktur perusahaan tersebut dapat diketahui bahwa direktur membenarkan terdapat pegawai yang kerap datang terlambat dan pulang di jam lebih awal. Direktur tersebut juga mengatakan bahwa selama ini pegawai yang kerap datang terlambat tersebut hanya diberikan teguran dengan memberikan pemahaman agar tidak di ulang lagi. Tidak hanya itu, direktur juga mengatakan bahwa selama ini memang mereka tidak menggunakan absen untuk tanda kehadiran, walaupun demikian bukan berarti pegawai bisa datang terlambat.

Direktur tersebut juga menambahkan bahwa permasalahan pegawai kerap datang terlambat dan pulang di jam lebih awal juga dapat mempengaruhi penjualan perubahan bersubsidi mereka. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Itu juga mempengaruhi, karena kalau ada yang mau ambil btn terus tidak ada orang dikantor kan susah. Orang kan harus siap siaga di kantor, nanti kalau kita mau tanya apa-apa, blok mana yang kosong, kita mau nanya berkas lah apa segala macam kalau tidak ada orang ditempat gimana. Karena kita slow respon jadinya konsumen kabur, setiap orang kan pasti mau segala sesuatunya cepat. Biasa penjualan kita tidak sampai setahun sudah habis tapi waktu itu pernah setahun lebih baru habis.*

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa permasalahan pegawai yang kerap datang terlambat dan pulang dijam lebih awal dapat mempengaruhi penjualan rumah bersubsidi. Alasan permasalahan tersebut dapat mempengaruhi penjualan rumah bersubsidi karena di anggap dapat memperlambat proses

pembelian rumah. Direktur tersebut juga mengatakan bahwa pegawai harus siaga dikantor agar proses pembelian rumah bisa berjalan dengan lancar.

Kehadiran pegawai di dalam kantor memberikan dampak yang sangat besar terhadap kelancaran penyelesaian pekerjaan perusahaan. Pegawai atau *human capital* menjadi sangat penting karena dapat menghasilkan nilai tambahan untuk perusahaan, maka peran dan fungsi seorang karyawan bertujuan untuk membantu memperlancar produktivitas dan memaksimalkan kinerja serta memanfaatkan waktu secara efektif. Sebab jika pegawai tidak bekerja secara produktif maka dapat mempengaruhi tujuan perusahaan.

Peneliti juga menemukan permasalahan lain mengenai adanya pegawai yang tidak mengerjakan tugasnya dan memberi tugasnya kepada pegawai lain. Pegawai tersebut memberikan pekerjaannya kepada pegawai lain, sehingga pekerjaannya dikerjakan oleh pegawai lain. Dalam suatu perusahaan pegawai memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan guna mencapai tujuan perusahaan salah satunya seperti melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan adanya pegawai yang tidak bertanggung jawab atas tugasnya.

Dari permasalahan diatas, peneliti memiliki pandangan bahwa perlunya komunikasi organisasi untuk mengatasi problem tersebut. Pimpinan memiliki peranan penting untuk mendorong maupun mengarahkan pegawai agar memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Maka dari itu peneliti merasa hal ini penting untuk diteliti yaitu permasalahan kinerja pegawai yang belum mempunyai

motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi pencapaian target penjualan perumahan bersubsidi perusahaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti memberikan identifikasi yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya motivasi kerja pegawai didalam perusahaan sehingga dapat mempengaruhi penjualan perumahan bersubsidi.
2. Dibutuhkan komunikasi organisasi untuk mengarahkan pegawai agar disiplin dalam menjalankan aturan perusahaan.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada penelitian ini berfokus pada Komunikasi Organisasi Pimpinan PT. Griya Harapan Bersama Kabupaten Bengkulu Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Komunikasi Organisasi Pimpinan PT. Griya Harapan Bersama Kabupaten Bengkulu Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai?”

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Komunikasi Organisasi Pimpinan PT. Griya Harapan Bersama Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai.

## **1.6 Manfaat penelitian**

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan komunikasi khususnya yang berkaitan dengan peran komunikasi organisasi.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi PT. Griya Harapan Bersama Kabupaten Bengkayang khususnya dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai.