

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini membuat perilaku bisnis semakin banyak adanya persaingan yang semakin hebat dan ketat. Sudah menjadi kewajiban bagi pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga agar memenangkan persaingan tersebut. Perusahaan di dalam dunia bisnis mempunyai tujuan utama memperoleh keuntungan. Menciptakan visi dan misi perusahaan adalah langkah awal yang dilakukan agar tujuan utama tersebut dapat tercapai, pengelolaan yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan oleh perusahaan demi tercapainya tujuan utama perusahaan tersebut. Sikap dan perilaku karyawan yang menguntungkan atau merugikan perusahaan dapat terlihat dari tinggi rendahnya kualitas kerja karyawan di perusahaan.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang semakin pesat tersebut, perusahaan-perusahaan akan terus menerus berusaha meningkatkan kualitas tenaga kerjanya dalam upaya menggerakkan perusahaan mereka. Mengingat dengan meningkatkan pembangunan sumber daya manusia atau tenaga kerja dianggap mampu meningkatkan mutu dan kemampuan usaha sesuai dengan kebutuhan dan harapan dunia usaha dalam tujuan mencapai produktivitas yang tinggi. Salah satu aspek yang sulit dihadapi dalam sebuah organisasi yaitu bagaimana cara membuat karyawannya berkerja secara efisien. Oleh sebab itu karyawan dituntut untuk mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan ketrampilan mereka. Namun tidak pada kenyataanya semua karyawan mempunyai

kemampuan dan ketrampilan kerja sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Selain itu kedatangan karyawan yang kurang tepat waktu menyebabkan produktivitas karyawan menurun. Untuk menciptakan kualitas kerja yang baik diperlukan peningkatan kerja yang optimal. Organisasi harus mampu dalam membina karyawannya untuk memiliki semangat kerja yang tinggi.

Komunikasi adalah suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungannya dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengajak atau memengaruhi orang lain. Selain itu, komunikasi juga merupakan alat interaksi untuk menyamakan persepsi dan mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif mencapai tujuan. Pengguna komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan dengan pencapaian tujuan. Baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu

sebagai pimpinan dan karyawan dalam suatu perusahaan. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam sebuah perusahaan, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan. Baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut.

Dalam kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam proses organisasi. Oleh sebab itu, komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan menjadi sarana dalam mencari solusi dalam permasalahan. Dalam pekerjaan seorang karyawanpun terdapat semangat kerja yang naik dan turun dalam diri karyawan tersebut yang mempengaruhi kinerja karyawan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan, dibutuhkan komunikasi kerja yang positif untuk karyawan agar membentuk motivasi kerja dalam diri karyawan sehingga karyawan memiliki loyalitas guna memperoleh keuntungan perusahaan.

Motivasi merupakan sebuah dorongan, hasrat atau pun minat yang begitu besar di dalam diri, untuk mencapai suatu keinginan, cita-citra dan tujuan tertentu. Adanya motivasi akan membuat individu berusaha sekuat tenaga untuk mencapai yang diinginkannya. Seseorang yang memiliki motivasi tinggi akan memberikan

dampak yang baik bagi kehidupannya. Tingginya motivasi tersebut akan mengubah perilakunya, untuk menggapai cita-cita dan menjalani hidup dengan lebih baik. Oleh karena itu, setiap orang sangat membutuhkan motivasi untuk dirinya sendiri. Hal ini, agar Anda tidak mudah putus asa dan merasa down. Serta dapat cepat bangkit saat mengalami kegagalan.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja secara produktif dan berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Tingkah laku bawahan dalam bekerja pada dasarnya berorientasi pada tugas, maksudnya segala perilaku seorang bawahan akan didorong oleh keinginannya dalam melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya untuk perusahaan. Maka dalam hal itu peran dari seorang pimpinan sangatlah berpengaruh pada motivasi pegawai. Dengan motivasi kerja yang tinggi karyawan akan mampu bekerja lebih giat, sebaliknya jika motivasi karyawan rendah maka karyawan akan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya.

Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas Komunikasi, sebab itu komunikasi penting menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan informasi untuk penerima pada semua tingkatan/level

dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi.

Sebuah organisasi juga membutuhkan seorang *leader* atau pemimpin. Pemimpin yang akan menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi setiap pegawai adalah peranan dari seorang pemimpin yang baik. Bagaimana seorang pemimpin dapat memberikan dorongan positif bagi para pegawai untuk mencapai hasil maksimal. Karena pemilihan gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai untuk mencapai keberhasilan. Bahkan berkembang tidaknya sebuah organisasi adalah peranan penting dari seorang pemimpin yang dapat mengkondisikan lingkup kerja dan anggotanya untuk mencapai tujuan. Karena pemimpin yang baik adalah mampu mempengaruhi, mengajak, mengatur para pegawainya serta mampu memotivasi setiap pegawai untuk tetap berprestasi dalam pekerjaannya dan melakukan pekerjaan dengan kehati-hatian dan tanggungjawab.

Komunikasi Organisasi merupakan komunikasi antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi, terjadi jaringan pesan satu sama lain yang bergantung satu sama lain. Komunikasi Organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Dalam situasi formal karyawan dengan motivasi yang baik dari atasan, memiliki semangat kerja yang tinggi dan mempunyai loyalitas pada perusahaan dan bisa diandalkan untuk bekerja penuh dedikasi, memberikan kontribusi penting dalam keberhasilan yang dicapai perusahaan. Secara keseluruhan motivasi yang positif mampu memberikan pengaruh yang signifikan

terhadap loyalitas kerja. Pengaruh motivasi tersebut memiliki arah hubungan yang positif, sehingga apabila komunikasi organisasi lancar, Begitu pula motivasi dari bawahan kepada atasan dan rekan kerja yang memiliki jabatan yang sama saling memotivasi satu sama lain dapat membentuk motivasi kerja sesama karyawan dalam sebuah perusahaan. Begitu dalam situasi informal seperti liburan, *gathering*, makan bersama dan lain-lain dapat membentuk motivasi kerja yang baik dengan komunikasi yang baik dalam organisasi hubungan yang lancar sehingga karyawan merasa nyaman dan semua itu selain membuat karyawan mempunyai motivasi untuk berkembang menjadi lebih baik untuk dirinya sendiri juga secara tidak langsung keuntungan juga untuk perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Organisasi yang diteliti dalam penelitian ini merupakan sebuah perusahaan yang bernama PT. Bangun Karya Rezeki. PT. Bangun Karya Rezeki adalah perusahaan berkembang yang bergerak dalam bidang impor, distribusi, *stockist* dan *supplier* bahan bangunan, alat teknik & alat-alat listrik. Sejak September 2002, setelah dilakukan survey pasar, perusahaan mulai distribusi produk kami untuk area Bandung saja. Per bulan Juni 2003 mulai menggunakan *Sales Officer* sebanyak dua orang untuk memasarkan beberapa produk saja. Seiring berjalannya waktu, jumlah Produk, *Sales Officer* bertambah dan jangkauan distribusi semakin luas dan mulai tanggal 2 Februari 2009 didirikanlah PT Bangun Karya Rezeki (PT. BKR). Semenjak PT. BKR berdiri perusahaan mengembangkan cakupan wilayah distribusi menjadi seluruh Jawa Barat dengan jumlah karyawan sekarang mencapai 80 orang dan kami mampu bersaing dan menghasilkan prestasi terbaik di masing-masing produk.

Perusahaan PT. Bangun Karya Rejeki mensuplai dan mendistribusikan produk-produk ke toko-toko pipa, pompa, bahan bangunan dan alat listrik sebagai mitra bisnis BKR. Daerah operasional pendistribusian perusahaan meliputi seluruh Jawa Barat. Selain fokus mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan di kota Bandung, perusahaan juga aktif dan terkontrol memperkuat jaringan di daerah sebagai misi untuk memberikan pelayanan yang terbaik

Visi dan misi PT. Bangun Karya rejeki rencana kami untuk menang, dengan fokus jangka panjang pada “Lebih baik, bukan hanya lebih besar“ telah menjadikan pengalaman distribusi yang lebih baik kepada pelanggan dan nilai yang superior kepada perusahaan kami sendiri. Kami bergerak dalam bisnis distribusi bahan bangunan dan tujuan kami adalah untuk memberikan pelayanan terbaik, pemilihan produk berkualitas terluas dan harga yang paling kompetitif. Karena kami percaya bahwa masa depan yang baik berakar di masa lalu.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah komunikasi organisasi dalam membentuk motivasi kerja studi pada pegawai PT. Bangun Karya Rezeki di Kota Bandung.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dalam penelitian ini dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi formal organisasi dalam membentuk motivasi kerja pegawai?

2. Bagaimana komunikasi informal organisasi dalam bentuk motivasi kerja pegawai?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud penelitian**

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Komunikasi dan untuk mengumpulkan data, menganalisis, mengetahui, mewawancarai dan menjelaskan mengenai Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Motivasi Kerja (studi deskriptif kualitatif pada pegawai PT. Bangun Karya Rezeki).

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui komunikasi formal organisasi dalam membentuk motivasi kerja karyawan.
2. Mengetahui komunikasi informal organisasi dalam bentuk motivasi kerja karyawan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah untuk menjelaskan manfaat dari penelitian itu sendiri biasanya untuk mengembangkan ilmu kegunaan teoritis serta membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti yang akan mempunyai hubungan dengan saran-saran yang akan disampaikan.

Kegunaan penelitian merupakan dampak dari pencapaian tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat. Dari data informasi yang berhasil

dikumpulkan dalam penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **1.5.1 Manfaat Filosofis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat filosofis yaitu:

1. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran mengenai komunikasi organisasi dalam membentuk motivasi kerja.
2. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan solusi untuk para karyawan agar dapat membentuk motivasi kerja melalui komunikasi organisasi.

### **1.5.2 Manfaat Akademis**

Berikut manfaat akademis dengan adanya penelitian ini:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu komunikasi terutama dalam kajian tentang komunikasi organisasi yang berkaitan dengan membentuk motivasi kerja karyawan sebuah perusahaan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dibidang Ilmu Komunikasi.

### **1.5.3 Manfaat Praktis**

Berikut manfaat praktis dengan adanya penelitian ini:

1. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan dalam membuat karya tulis dan melakukan penelitian, serta menambah wawasan tentang komunikasi organisasi dalam membentuk motivasi kerja baik untuk diri sendiri

maupun untuk masyarakat.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap karyawan mengenai komunikasi organisasi yang baik dapat membentuk motivasi kerja bagi karyawan sebuah perusahaan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menjadi acuan untuk para peneliti berikutnya yang memiliki pembahasan yang serupa yakni Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Motivasi kerja.