

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia adalah makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain dan tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi. Sehingga komunikasi menjadi bagian yang vital dalam proses interaksi manusia setiap harinya. Dalam ruang lingkup organisasi, komunikasi berfungsi sebagai pertukaran informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, sekaligus sebagai jembatan penghubung antar anggota organisasi maupun kepada organisasi itu sendiri. Cacciattolo (2015, h.79) mengatakan bahwa: *“nearly everyone will give an answer that it is vital for both the organization and its employees”*. Sehingga komunikasi menjadi faktor penunjang untuk mendukung kelancaran jalannya proses produksi maupun operasional perusahaan. Komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk berinteraksi namun lebih kepada medium yang membentuk organisasi (Morissan, 2014).

Keberhasilan organisasi berhubungan dengan komunikasi, oleh sebab itu jika ingin memperbaiki organisasi maka kita harus memperbaiki komunikasi organisasi (Pace dan Faules, 2013). Komunikasi organisasi mencakup komunikasi internal yang merupakan komunikasi dari level supervisi ke non-supervisi dan sebaliknya, serta hubungan manusia di dalam proses komunikasi tersebut. Kelancaran jalannya proses produksi tidak terlepas dari kerjasama tim yang baik, koordinasi dan kerjasama tidak mungkin dapat dilakukan tanpa adanya komunikasi.

Cara manusia berkomunikasi satu sama lain setiap individu tentu berbeda, dan cara seseorang menafsirkan pesan pada saat berinteraksi juga berbeda-beda. Bahkan dengan orang yang sama sekalipun, jika informasi yang disampaikan dalam waktu yang berbeda bisa saja interpretasinya akan berbeda pula. Informasi tidak berarti apapun jika orang yang menerima informasi tidak memberi makna pada saat terjadi interaksi pertukaran pesan. Interaksi antar anggota organisasi memengaruhi pembentukan dan pengembangan iklim komunikasi organisasi yang tidak terlepas dari kumpulan persepsi yang memengaruhi cara hidup kita untuk bagaimana menyesuaikan diri dengan organisasi (Pace dan Faules, 2013). Istilah iklim dalam komunikasi disini dimaksudkan dalam arti kiasan, seperti halnya iklim fisik yang menggambarkan cuaca, kelembaban, angin, dan lain sebagainya. Iklim itu sendiri bukanlah karakter dari seorang individu melainkan karakter yang terbentuk secara bersama-sama dan berkesinambungan yang terjadi di dalam organisasi.

Karena perkembangan iklim tidak terlepas dari interaksi para anggota organisasi, maka interaksi yang terjadi di dalam organisasi setiap harinya dapat memberikan gambaran mengenai iklim seperti apa yang sudah terbentuk disana. Iklim komunikasi menjadi mata rantai yang penting bagi anggota organisasi dan organisasi itu sendiri (Guzley, 1992). Untuk mencapai visi dan misi organisasi dibutuhkan adanya iklim komunikasi yang kondusif karena menyangkut hubungan antara anggota organisasi satu dengan yang lain. Dalam UU No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan hubungan kerja antara pemilik perusahaan dengan karyawannya yang diatur dalam perjanjian kerja terkait dengan pekerjaan, pemberian upah, dan instruksi atas pekerjaan itu sendiri (Kemenprin, 2003).

Dalam bukunya Pace dan Faules membuat ringkasan temuan terkait hubungan atasan dan bawahan yang salah satunya adalah terdapat konflik dan ambiguitas peranan dari atasan kepada bawahan pada saat berinteraksi (Pace dan Faules, 2013). Hal ini bisa saja disebabkan karena kurangnya kepercayaan satu sama lain, kurangnya transparansi dalam hal pengambilan keputusan, ataupun kendala komunikasi lainnya dalam organisasi yang memengaruhi motivasi mereka di dalam organisasi tempatnya bernaung.

Penelitian ini dilakukan di PT Soraya Interindo sebuah perusahaan swasta yang bergerak di industri manufaktur, berlokasi di Kawasan Industri Manis Tangerang. Peneliti ingin melihat sejauh mana iklim komunikasi ini berperan dalam organisasi, berangkat dari sumber data HRD didapati jumlah konflik antar karyawan yang pada tabel 1.1 dibawah ini dapat dilihat salah satu bentuk konflik komunikasi yang terjadi antar anggota organisasi yang dirangkum dari beberapa kasus yang terjadi.

Table 1.1  
Data permintaan tindakan perbaikan tahun 2020

No	Bulan	Divisi	Keterangan
1	Februari	PPIC	Perubahan PIC jadwal pengiriman
2	Mei	Quality Control	Pergantian hari libur
3	Juni	QEMR & Produksi	In-konsistensi prosedur
4	Agustus	PPC Matress	Kesalahan pembuatan <i>sparepart</i>

Sumber: Data HRD

Berdasarkan data tersebut sebagai contoh pada kasus yang terjadi di bulan Februari 2020 pada divisi PPIC dimana koordinator pengiriman melakukan perubahan PIC sopir yang akan mengirim barang secara mendadak sehingga menimbulkan persepsi yang keliru dan terjadi perselisihan diantara para sopir. Setelah ditindaklanjuti oleh bagian HRD permasalahan ini sebenarnya hanya karena

kurangnya transparansi dan penyampaian informasi yang tidak jelas dari koordinator yang membuat keputusan dalam mengatur ulang jadwal pengiriman. Setelah dibuatkan sistem dengan papan informasi yang berisi detail data pengiriman beserta PIC dan unit armada yang akan digunakan serta sosialisasi menyeluruh kepada seluruh sopir dan kernet yang ada, maka kesalahpahaman dari misinterpretasi informasi dari koordinator yang terjadi dapat diatasi dengan perbaikan sistem sehingga iklim komunikasi organisasi dalam keadaan kondusif untuk mendukung kelancaran jalannya proses kerja.

Kendala komunikasi yang terjadi secara simultan dapat memengaruhi iklim komunikasi yang berdampak pada motivasi karyawan, karena komunikasi memegang peranan yang cukup sentral dalam organisasi. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Cacciattolo (2015, h.80) mengatakan bahwa: *“Organizational activities cannot be coordinated without communication among the various departments or parts of the organization”*. Oleh sebab itu komunikasi menjadi dasar penting bagi organisasi. Persoalan komunikasi merupakan bagian dari aspek terpenting sekaligus kompleks, karena manusia dapat saling memberikan pengaruh pada saat mereka berkomunikasi (Morissan 2014). Keberhasilan proses komunikasi antar anggota organisasi tentu dapat meningkatkan produktifitas karena masalah yang diakibatkan dari kegagalan penerimaan pesan dapat diminimalisir seperti misalnya tidak terjadi misinterpretasi pada proses produksi untuk mendukung kelancaran produksi jika kita berbicara dalam konteks industri manufaktur.

Sebagaimana yang tertera dalam dalam undang-undang ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003 bahwa kondisi lingkungan kerja sebagai salah satu poin dalam hal

perencanaan tenaga kerja yang menyangkut produktivitas kerja (Kemenprin, 2003). Iklim organisasi secara tradisional dilihat sebagai salah satu landasan yang dapat memengaruhi produktivitas serta kinerja karyawan (Littlejohn dan Foss, 2018). Produktivitas kinerja para karyawan juga merupakan cerminan saluran komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan. Sebagai salah satu contoh saat atasan memberikan pengakuan kepada bawahannya pada saat bawahannya berhasil mencapai prestasi kerja, maka bawahannya akan merasa dihargai kontribusinya. Tentunya karyawan akan mendapatkan kepuasan kerja yang secara otomatis motivasi kerja dalam dirinya akan bertambah. Untuk menarik orang berbakat, organisasi perlu membuat sistem penghargaan yang baik agar dapat memotivasi anggota yang bergabung didalamnya (Wibowo, 2015).

Motivasi dalam bahasa Inggris yang berarti *motivation* yang jika di terjemahkan berarti sebagai dorongan maupun kondisi yang menimbulkan dorongan (Ruliana, 2016). Motivasi merupakan dorongan untuk seseorang memutuskan melakukan sebuah tindakan. Motivasi berasal dari pemahaman karyawan terhadap iklim komunikasi didalamnya sebagai pendorong utama dalam mencurahkan usaha pada pekerjaannya (Pace dan Faules, 2013). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penting untuk organisasi membuat dan menjaga iklim komunikasi selalu kondusif untuk membuat anggota organisasi memiliki dorongan dan pemahaman yang baik mengenai *work environmental* di dalam organisasi untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawannya.

Jika perusahaan ingin mempertahankan karyawan, dibutuhkan peran atasan untuk fokus pada bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan

memperhatikan faktor gaji, kebijakan perusahaan, hubungan interpersonal antar anggota organisasi, dan kondisi kerja lainnya untuk menghindari ketidakpuasan (Pace dan Faules, 2013). Berdasarkan latar belakang yang peneliti sampaikan diatas, timbul ketertarikan peneliti untuk menelaah lebih dalam mengenai iklim komunikasi pada PT Soraya Interindo dan seberapa besar pengaruhnya terhadap motivasi karyawan. Adapun batasan dalam penelitian ini hanya mencakup pada pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di PT Soraya Interindo.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini untuk menganalisis seberapa kuat iklim komunikasi organisasi memiliki hubungan dengan motivasi kerja karyawan, serta seberapa besar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan? Dengan hipotesis berikut:

- 1) Seberapa besar hubungan antara iklim komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan?
  - $H_0: \rho = 0$ , tidak ada hubungan yang kuat antara iklim komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan
  - $H_a: \rho \neq 0$ , ada hubungan yang kuat antara iklim komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan
- 2) Apakah ada pengaruh antara iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan?

- $H_0: \rho = 0$ , tidak ada pengaruh antara iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan
- $H_a: \rho \neq 0$ , ada pengaruh antara iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian ini, Peneliti memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis peran iklim komunikasi sejauh mana dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan di PT Soraya Interindo.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis:**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang akan meneliti topik serupa dalam hal iklim komunikasi organisasi dan motivasi kerja.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat menjadi masukan kepada manajemen PT Soraya Interindo mengenai pentingnya pembentukan iklim komunikasi yang kondusif untuk menjaga motivasi kerja karyawan selalu dalam kondisi maksimal sehingga karyawan dapat memberikan kontribusinya secara optimal bagi kelancaran proses produksi dan kemajuan perusahaan.