

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan sebuah aspek yang sangat penting dalam kehidupan, karena dalam menjalani kehidupan, kita diharuskan untuk berkomunikasi, terlepas dari sarana maupun saluran yang digunakan baik formal maupun informal. Menurut Zemor (2003), Semua aktivitas manusia, individu atau kolektif, berputar di sekitar Informasi yang dikirim, diterima atau dianalisis. Pada hubungan pekerjaan dalam sebuah organisasi akan ada saat dimana perbedaan pemikiran atau pendapat muncul, maka pemahaman bersama sangat dibutuhkan demi tercapainya tujuan organisasi. Hal ini dapat tercapai dengan adanya komunikasi yang efektif, dalam menyelaraskan tujuan organisasi tersebut dengan pekerjaan yang dilakukan, sehingga target perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Athanassiades (1973) merupakan salah satu penelitian awal yang menjelaskan bahwa di dalam sebuah organisasi dapat terjadi sebuah distorsi komunikasi yang dapat menyebabkan tujuan dari organisasi tersebut tidak tercapai. Dalam jurnalnya yang berjudul "*The Distortion of Upward Communication in Hierarchical Organizations*", ia menjelaskan mengenai distorsi komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Menurutnya, distorsi komunikasi dapat terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh bawahan ke atasan atau antar

atasan memiliki perbedaan makna atau tujuan yang berbeda dengan pesan yang sebenarnya ingin disampaikan. Distorsi komunikasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaktepatan dalam penggunaan bahasa, ketidakjelasan tujuan komunikasi, atau keinginan untuk memengaruhi persepsi atasan. Athanassiades (1973) juga menyebutkan bahwa distorsi komunikasi dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang mampu mengembangkan sikap anggota untuk merubah pola pikir dan pola perilakunya sehingga sejalan dengan apa yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut. Menurut Redding dan Sanborn (1972), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Sedangkan Johnson (2007) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi secara internal atau eksternal dengan metode formal maupun informal dengan proses seperti komunikasi intraindividual hingga komunikasi media massa. Oleh karena itu setiap organisasi tidak dapat meninggalkan komunikasi organisasi, dengan komunikasi organisasi semua elemen dalam organisasi terintegrasi ke dalam di mana integrasi ini akan memperkuat organisasi untuk menjaga keberlangsungan dalam mencapai tujuan.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan acuan untuk melihat pentingnya komunikasi yang baik serta implementasi manajemen proyek di dalam melaksanakan sebuah proyek milik sebuah

perusahaan. Penelitian yang pertama ialah penelitian yang di tulis oleh Suhendra Atmaja dan Rosmala Dewi dalam bentuk Jurnal Ilmiah dengan judul “Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti mengenai pengaruh dari komunikasi organisasi yang efektif terhadap implementasi secara praktis di dalam sebuah organisasi tersebut. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi tidak dapat dikatakan menjadi efektif, jika pemahaman bersama belum tercapai. Sulit untuk membayangkan tujuan organisasi yang bisa dicapai tanpa komunikasi. Komunikasi yang efektif adalah penting untuk keberhasilan setiap organisasi (Atmaja dan Dewi, 2018).

Penelitian yang kedua ialah penelitian yang ditulis oleh Antonius Siswanto dalam bentuk jurnal ilmiah dengan judul “Pengaruh Implementasi Manajemen Proyek pada Keberhasilan Proyek Konstruksi”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana implementasi dari beberapa perangkat manajemen proyek dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan proyek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah penggunaan perangkat dan teknik manajemen lingkup, manajemen waktu, manajemen biaya, dan manajemen kualitas proyek, baik secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan dengan keberhasilan proyek (Siswanto, 2010).

Kemudian penelitian terakhir ditulis oleh Kirti Rajhans pada tahun 2018 dalam bentuk jurnal ilmiah dengan judul “*Effective Communication Management: A Key to Stakeholder Relationship Management in Proyek-Based Organizations*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian tersebut, ia menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dalam organisasi sangat penting dalam manajemen hubungan pemangku kepentingan pada organisasi berbasis proyek. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dapat memengaruhi kepuasan pemangku kepentingan dan kesuksesan proyek secara keseluruhan. Temuan penelitian ini menekankan pentingnya mengelola komunikasi secara efektif dalam organisasi berbasis proyek untuk memperoleh dukungan dan partisipasi dari pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan proyek. (Rajhans, 2018).

Di dalam perusahaan berbasis konsultasi, seringkali bekerja sama dengan klien yang memiliki kebutuhan dan tujuan yang unik. *Nature* dari perusahaan konsultasi adalah memberikan solusi kreatif dan efektif untuk masalah atau tantangan yang dihadapi oleh klien. Perusahaan konsultasi perlu menjaga kualitas layanan yang tinggi dan memberikan nilai tambah kepada klien, karena keberhasilan mereka bergantung pada reputasi dan referensi dari klien mereka. Konsultan harus dapat mendengarkan dengan cermat dan memahami kebutuhan klien, dan kemudian dapat menyampaikan informasi dan solusi dengan jelas dan efektif. Komunikasi yang buruk atau kurang efektif dapat menyebabkan salah paham, kegagalan

dalam memenuhi ekspektasi klien, dan bahkan kerugian finansial. Pinto, J.K. (2019).

Dalam perusahaan terdapat kemungkinan terjadi sebuah masalah komunikasi yang disebut Distorsi Komunikasi. Distorsi komunikasi terjadi ketika pesan yang disampaikan tidak diterima atau dipahami dengan benar oleh penerima, menyebabkan kesalahpahaman atau kehilangan informasi penting. Menurut Larson dan Gray (2019), dalam perusahaan berbasis konsultasi, seperti perusahaan konsultan proyek, terdapat kemungkinan terjadinya distorsi komunikasi. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas proyek-proyek yang melibatkan banyak pihak, kerjasama antar tim, dan departemen yang berbeda. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman terhadap ruang lingkup proyek, perubahan yang tidak dipertimbangkan dalam rencana awal, dan komunikasi yang tidak efektif antara konsultan dan klien dapat menyebabkan distorsi komunikasi. Oleh karena itu, perusahaan konsultasi perlu mengenali kemungkinan distorsi komunikasi ini dan mengadopsi praktik-praktik yang memperkuat komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara semua pihak yang terlibat.

Dalam melaksanakan proyek di dalamnya, perusahaan dalam bidang konsultan akan sangat terbantu dengan menggunakan manajemen proyek agar seluruh rangkaian proyek dapat berjalan dengan lancar. Menurut Ervianto (2005), manajemen proyek merupakan suatu proses dari perencanaan, pengaturan, kepemimpinan dan pengendalian dari suatu proyek dengan memanfaatkan sumber daya seoptimal mungkin untuk

mencapai sasaran yang ditentukan. Dengan adanya manajemen proyek maka akan terlihat batasan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proyek baik langsung maupun tidak langsung, Hal ini menunjukkan bahwa implementasi atau melakukan manajemen proyek dalam melaksanakan sebuah proyek akan membantu proyek tersebut untuk berjalan dengan lancar.

PT Hatch merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa konsultan. PT Hatch merupakan cabang regional dari Hatch Group, yang merupakan perusahaan *global* yang berbasis di negara Kanada dan bergerak dalam sektor pertambangan, infratraktur, dan energi. Adapun saat ini Hatch Group memiliki 165 kantor di 150 negara di dunia, serta memiliki lebih dari 9.000 pegawai (Sutherland *et al.*). PT Hatch pun memiliki klien-klien pada sektor pertambangan, infrastruktur, dan energi, sehingga besar potensi munculnya distorsi komunikasi karena proyek dalam lingkup sektor tersebut memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, sebagai contohnya dalam sebuah proyek infrastruktur, konsultan mungkin menjelaskan rencana desain kepada klien menggunakan istilah teknis yang kompleks, yang tidak familiar bagi klien yang bukan ahli teknis. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman atau interpretasi yang salah mengenai ruang lingkup atau tujuan proyek (Smith & Johnson, 2020).

Beberapa pengaruh negatif dari distorsi komunikasi dalam perusahaan konsultan antara lain Penurunan kualitas layanan, yaitu ketika pesan yang disampaikan terdistorsi, pesan yang diterima oleh karyawan atau

klien mungkin berbeda dari yang dimaksudkan oleh pengirim. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Distorsi komunikasi juga dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidaksepahaman antara anggota tim yang tentunya akan menghambat efektivitas tim dan memperlambat kemajuan proyek. Jika komunikasi antara konsultan dan klien terganggu, konsultan mungkin kehilangan kesempatan bisnis. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dan reputasi perusahaan (De Jager & Saville, 2016).

Proyek pertambangan merupakan jenis proyek yang kompleks dan rumit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jones dan Parker (2018), faktor-faktor yang membuat proyek pertambangan menjadi rumit antara lain skala yang besar, tantangan teknis yang kompleks, lingkungan kerja yang beragam, dan keterlibatan banyak pihak terkait. Skala proyek pertambangan yang besar melibatkan infrastruktur yang kompleks, seperti jaringan transportasi dan sistem penanganan material yang efisien. Tantangan teknis juga menjadi faktor utama, seperti pengeboran dalam kondisi geologi yang sulit dan pengolahan mineral yang kompleks. Selain itu, proyek pertambangan sering kali beroperasi di wilayah yang memiliki keragaman budaya, sosial, dan lingkungan yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan proyek. Keterlibatan banyak pihak terkait, seperti pemerintah, masyarakat lokal, dan organisasi non-pemerintah, juga menjadi kompleksitas tersendiri dalam mengelola proyek pertambangan. Sehingga, secara keseluruhan, proyek pertambangan merupakan proyek yang rumit dan memerlukan

manajemen yang hati-hati dan efektif untuk memastikan keberhasilannya (Jones & Parker, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh White dan Fortune (2004) mereka menjelaskan bahwa di dalam manajemen proyek terdapat beberapa perangkat atau alat yang dapat digunakan. Salah satu contoh dari perangkat tersebut adalah *kick-off meeting* atau pertemuan resmi pertama sekelompok orang yang akan bekerjasama dalam sebuah proyek. Yang dimaksud dengan sekelompok orang ini dapat berupa tim proyek dan pemangku kepentingan yang bisa saja berasal internal ataupun eksternal organisasi.

*Kickoff meeting* penting karena memungkinkan tim untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang proyek, tujuan, dan harapan yang terkait (Mejia *et al.*, 2016). Hal ini memastikan bahwa semua orang memiliki visi yang sama tentang proyek dan memahami tanggung jawab mereka (Larson & Gray, 2013). Pertemuan ini juga memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk saling berkenalan, membangun hubungan, dan mengklarifikasi setiap ketidakpastian yang mungkin ada (Mejia *et al.*, 2016). Melalui *kickoff meeting*, tim dapat menyatukan visi dan memulai proyek dengan langkah yang kuat.

PT Hatch menghadapi masalah seperti laporan yang terlambat, penjadwalan yang terganggu, dan ketidakpuasan klien dalam proyek mereka. Oleh karena itu, mereka selalu mengadakan *kickoff meeting* untuk memastikan pemahaman yang jelas, mengklarifikasi ekspektasi, dan tanggung jawab semua pihak terlibat. Dalam proyek konsultasi, *kickoff*

*meeting* dapat membantu memastikan bahwa semua pihak memahami tujuan dan lingkup proyek dan bahwa semua pihak sepakat dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya distorsi komunikasi

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah dituliskan oleh peneliti maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana peranan kickoff meeting dapat mengurangi distorsi komunikasi dalam proyek yang dijalankan oleh PT Hatch?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana peranan dari *kickoff meeting* dapat mengurangi distorsi komunikasi dalam proyek yang dilakukan oleh PT Hatch.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Manfaat Akademis:** Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan-rujukan bagi penelitian selanjutnya, mengenai bagaimana mengatasi distorsi komunikasi dalam komunikasi organisasi. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pandangan baru serta melengkapi penelitian sejenis sebelumnya yang terkait dengan komunikasi organisasi dan manajemen proyek.

**1.4.2 Manfaat Praktis:** Secara praktis, diharapkan analisa dan saran pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan masukan perusahaan lain bahwa peranan *kickoff meeting* dapat membantu melancarkan proses jalannya sebuah proyek.

