

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena sejatinya manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan interaksi terhadap orang lain. Sifat keingintahuan yang tinggi terhadap lingkungan sekitar ataupun terhadap dirinya sendiri mengharuskan mereka untuk melakukan komunikasi. Pada kehidupan sosial seseorang, komunikasi menjadi kebutuhan yang mendasar sebab melalui komunikasi inilah individu dapat mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan sosial dan mengembangkan kepribadiannya (Zamroni, 2009). Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Maoereta & Setiawan, 2023). Proses pertukaran pesan verbal dan non-verbal di dalam komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku antara penerima dan pengirim pesan (Muhammad, 2007). Dalam hal ini pengirim dan penerima pesan dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi.

Organisasi sendiri dibedakan menjadi dua yaitu organisasi formal dan informal (Satari, 2015). Organisasi formal adalah organisasi yang memiliki struktur yang tertata dengan baik, menunjukkan hubungan otoritas atau kekuasaan dan organisasi formal bersifat jangka panjang dan terencana. Berbeda dengan organisasi formal, organisasi informal biasanya terorganisir secara longgar atau fleksibel dan tidak tersusun dengan baik serta bersifat spontan. Contoh dari organisasi formal yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara). BUMN adalah badan usaha dengan seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung dan berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tujuan didirikannya BUMN ialah, memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional dan

penerimaan negara, mengejar keuntungan, menyelenggarakan penyediaan barang dan jasa bermutu tinggi serta memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi, turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergengsi dan memiliki prestasi cemerlang, terbukti PT Telkom mampu menjadi satu-satunya perusahaan Indonesia di Jajaran Forbes 2022 *World's Best Employer*. Dilansir dari *Telkom.co.id*, pada tahun 2022 Telkom menempati ranking #153 dari 800 perusahaan terpilih dunia dan berhasil menempati urutan ketiga di dunia, mengungguli perusahaan telekomunikasi besar dari berbagai negara seperti Orange France, KT Korea, Telstra Australia, Etisalat UEA, dan Singtel Singapore dalam kategori *Industri Telecommunication & Services*. Selain prestasi yang telah diraih oleh Telkom, lingkungan kerja yang nyaman, budaya kerja dan manajemen yang telah tertata serta beragam fasilitas yang ditawarkan kepada karyawannya sehingga banyak mahasiswa yang ingin memiliki pengalaman bekerja di Telkom. Menurut Dharma Syahputra, minat para milenial Indonesia dalam rekrutmen bersama BUMN per 15 April tahun 2022 lalu, hampir 250 ribu orang telah melakukan pendaftaran (Cakti, 2022) dalam *antaranews.com*. Tak hanya dengan menjadi karyawan tetap atau organik, Telkom juga memberi kesempatan bagi mahasiswa yang belum menyelesaikan program studinya dan berminat mendapatkan pengalaman bekerja dengan mengikuti program magang.

Salah satu yang membuka program magang untuk mahasiswa yakni PT Telkom Witel Yogyakarta. Program magang tersebut dibuka setiap bulannya. Mahasiswa hanya perlu mendaftarkan diri dengan melengkapi berkas persyaratan yang telah ditentukan. Unit magang di PT Telkom Witel Yogyakarta yang beragam, membuat mahasiswa dapat menentukan unit magang sesuai dengan minat dan program studi mereka. Namun, itu semua tetap bergantung dengan kuota ketersediaan serta kesepakatan dari kedua belah

pihak. Saat ini, program magang di PT Telkom Witel Yogyakarta menerapkan sistem *unpaid* (tanpa bayaran). Adanya sistem *unpaid* tersebut tentu menimbulkan *plus-minus* di dalam prosesnya.

Melalui observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dalam program magang periode November 2022 hingga Januari 2023 terjadi konflik internal antara karyawan organik Telkom sebagai mentor dengan karyawan magang. Konflik ini terjadi akibat masalah kurangnya komunikasi yang dipicu oleh tindakan indisipliner dalam hal perizinan oleh beberapa karyawan magang. Tindakan Indisipliner ini tentunya berpengaruh kepada kinerja dari karyawan magang tersebut. Adanya hal itu membuat karyawan magang tersebut dipindah tugaskan ke unit lain bahkan untuk tingkatan yang lebih berat yaitu diberikan sanksi pemberhentian. Akibatnya, beberapa unit mengalami kekurangan karyawan magang.

Berdasarkan riset awal, ditemukan fakta bahwa kurang disiplinnya karyawan magang dalam mengikuti program magang di Telkom Witel Yogyakarta periode November 2022 hingga Januari 2023 karena beberapa dari karyawan magang tersebut masih memiliki jadwal perkuliahan atau jadwal kegiatan lain di luar magang, seperti pada salah satu narasumber yaitu Reska Marlina. Reska memaparkan bahwa dirinya mengikuti program magang, karena ingin mengisi waktu luang disela-sela mengerjakan skripsi. Dia mengira saat magang tidak diberikan beban pekerjaan yang banyak sehingga bisa membagi waktu antara tugas kuliah dan pekerjaan. Namun, membagi waktu dan pikiran untuk keduanya ternyata begitu sulit. Adapun menurut Zikri Illahi, alasan dirinya bekerja seperlunya saat magang dikarenakan ia tidak mendapatkan kompensasi berupa uang. Alasan dirinya mengikuti program magang yaitu sekedar untuk memenuhi penilaian tugas akhirnya.

Berdasarkan wawancara dengan Yani Qoyimah selaku Manager HC & Finance Telkom Witel Yogyakarta pada 27 Januari 2023, tindakan indisipliner yang dilakukan karyawan magang disebabkan kurangnya motivasi dari dalam diri dan kurangnya komunikasi terkait dengan *jobdesk* pekerjaan, serta masalah perizinan dengan mentor yang bersangkutan. Menurutnya, beberapa karyawan

magang yang tidak disiplin kinerjanya kurang baik. Dirinya sering mendapat laporan dari mentor, terdapat beberapa karyawan magang sering terlambat atau tidak masuk tanpa izin sehingga pekerjaan yang sudah diberikan menjadi tidak terselesaikan. Yani mengatakan bahwa mereka bersikap seperti itu dikarenakan program magang di PT Telkom Witel Yogyakarta bersifat *unpaid*, sehingga mereka kurang bersemangat.

Pada dasarnya, setiap individu harus memiliki keterampilan komunikasi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan memastikan bahwa organisasi berfungsi sebagaimana dimaksud. Akan sulit bagi organisasi untuk berkembang jika terjadi ketidaksepakatan di antara anggota, yang menyebabkan salah satu anggota mengundurkan diri. Komunikasi diperlukan untuk memahami pesan yang dikirim oleh pengirim pesan dan diterima oleh penerima pada semua tingkatan, maka efektifitas suatu organisasi tercermin dari efektifitas komunikasi dalam organisasi tersebut. Selain itu, efektifitas komunikasi internal akan berdampak pada produktivitas dan efisiensi organisasi. Organisasi tidak dapat bertahan tanpa komunikasi (Moekijat, 1993). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti tertarik menganalisis fenomena tersebut dengan mengangkat judul “Pola Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Magang di PT Telkom Witel Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi dalam

peningkatan kinerja karyawan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta, sehingga dapat meminimalisir adanya konflik yang diakibatkan oleh tindakan indisipliner karyawan magang di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi ilmu pengetahuan baru yang berkaitan dengan pola komunikasi organisasi karyawan magang. Selain itu, dengan adanya penelitian pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta dapat menjadi pedoman bagi penelitian-penelitian yang akan datang dikemudian hari. Peneliti berharap penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya pada bidang studi ilmu komunikasi.

B. Manfaat Praktis

1. Manfaat praktis bagi peneliti yaitu untuk menerapkan ilmu yang didapat selama duduk dibangku perkuliahan dan mengimplementasikannya sehingga dapat diterapkan saat memasuki dunia kerja yang profesional dan sebagai tugas akhir yang harus dipenuhi agar dapat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Yogyakarta
2. Manfaat praktis bagi PT Telkom Witel Yogyakarta yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan magang dengan mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi yang baik, sehingga dapat menyelaraskan tujuan bersama dalam memajukan organisasi.
3. Manfaat praktis bagi akademisi yaitu dapat memberikan wawasan bagi mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta tentang Pola Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Magang di PT Telkom Witel Yogyakarta, mendapat masukan dari dosen apabila

terdapat kesalahan serta dapat melengkapi literatur di bidang ilmu komunikasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan disusun dengan format sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal yaitu pengantar pokok masalah yang akan dibahas pada skripsi ini. Adapun hal-hal yang akan dibahas dalam bab ini adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan, serta kerangka berpikir.

c. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi uraian tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi metode penelitian, jenis dan paradigma penelitian, sumber data penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data hingga teknis analisis data.

d. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi sejarah dan struktur organisasi PT Telkom Witel Yogyakarta, hasil penelitian dan pembahasan dari hasil dari penelitian yang relevan hasil teori dan konsep yang digunakan.

e. **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan isi laporan penelitian.

f. **DAFTAR PUSTAKA**

f. **LAMPIRAN**