

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Himstreet dan Baty (dalam Purwanto, 2011) dalam buku *Business Communication: Principles and Methods* komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem yang biasa, baik dengan simbol – simbol, sinyal – sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Dua orang yang memiliki hal yang sama dapat berbeda pendapat jika mereka tidak berkomunikasi dahulu. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang mengandung informasi dan makna. Gufey (dalam Solihin, 2009) menyatakan bahwa dari individu atau sekumpulan orang yang dikatakan sebagai pengirim pesan kepada bagian lain yang menerima pesan. Komunikasi dianggap sukses apabila penerima pesan memahami informasi yang disampaikan pengirim pesan.

Dalam suatu organisasi diperlukan adanya komunikasi yang baik agar lingkup organisasi berjalan dengan baik dan dengan sebagaimana mestinya. Setiap anggota organisasi memiliki perannya masing – masing, penyampaian, penerimaan serta pertukaran informasi dan pesan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kegiatan yang selalu berkaitan satu sama lain dan menghubungkan suatu unit organisasi adalah komunikasi. Untuk menciptakan ruang lingkup organisasi yang diinginkan dan untuk mencapai tujuan organisasi, semua tingkatan organisasi harus berpartisipasi, yang tidak luput dari komunikasi yang memadai dan benar. Ketika sebuah organisasi menemukan dirinya berada di tempat di mana semua aspek organisasi tidak sehat dan tidak seefektif tujuan semula, maka organisasi tersebut tidak berjalan atau disebut mati.

Komunikasi dalam organisasi sangat penting agar proses penyampaian, penerimaan informasi dan kebutuhan lain antar anggota organisasi berjalan dengan baik. Everett M Rogers dan Lawrence Kincaid (1981) menyatakan bahwa proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Sedangkan menurut Goldhaber (1986) komunikasi organisasi adalah sebuah proses penciptaan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang bergantung oleh satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau lingkungan yang berubah-ubah. Dari hal tersebut, bisa disimpulkan bahwa komunikasi dan komunikasi organisasi terbentuk dari dua orang atau lebih untuk saling menyampaikan dan menerima informasi, gagasan, ide atau pendapat dan dijalankan dengan sesuai keputusan bersama. Komunikasi berperan penting dalam organisasi. Salah satunya sebagai sarana memadukan tugas-tugas yang telah tersusun sistematis. Dalam buku yang berjudul Komunikasi Organisasi Siregar, et al (2021) terdapat beberapa fungsi komunikasi organisasi. Pertama, informatif adalah pemimpin dan berkarya memerlukan informasi yang banyak dalam penyelesaian berbagai tugasnya. Informasi tersebut berhubungan dengan upaya organisasi dalam meraih tujuannya. Kedua, *regulatory* ialah komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah dan laporan. Ketiga, persuasif yakni mengajak orang lain dalam hal mengikuti atau melaksanakan ide/gagasan atau tugas. Terakhir, integratif organisasi yang terbagi menjadi berbagai bagian atau divisi akan tetapi merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu dengan adanya komunikasi.

Bungin (2007) menyatakan kepemimpinan pada suatu organisasi merupakan peranan penting karena bukan hal gampang untuk mengerahkan dan mengatur organisasi untuk memperoleh keinginan yang sudah disepakati. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk membawa pengikutnya

kepada ketaatan aturan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan. Agar arahan pemimpin dapat diikuti oleh pengikutnya, maka pemimpin harus memiliki daya pengaruh berdasarkan tingkatan kekuatan yang sejatinya memenuhi berbagai tuntutan kompetensi yang dibutuhkan seperti mengatur, mengelola, berkomunikasi, berelasi dan memberikan pengaruh positif kepada para pengikutnya. Pemimpin yang responsif mampu mempengaruhi bawahannya untuk bekerja secara optimal dan baik, mereka harus dapat menyatu dengan bawahannya dan mendengarkan bawahannya dengan baik. Dalam kutipan lain dari buku komunikasi organisasi, para ahli komunikasi mengatakan bahwa Komunikasi dalam suatu organisasi dapat memiliki empat fungsi utama, yaitu kepemimpinan/kontrol, motivasi, ekspresi emosi dan informasi. Orang yang memiliki otoritas kewenangan yang lebih tinggi untuk mengatur, mengelola, dan mengarahkan anggotanya dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu disebut pemimpin.

Serupa dengan kutipan lainnya, Bungin (2007) menyampaikan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi sangat berarti karena mempunyai pengaruh besar didalam organisasi. Lingkungan yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karena adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi rasa percaya diri dan kinerja dari bawahan atau karyawan. Sama halnya dengan Percetakan Harapan Maju, yang merupakan usaha di bidang percetakan, seperti reklame, spanduk digital, stiker, dan masih banyak lainnya. Percetakan ini dibangun secara mandiri sudah berjalan sejak tahun 2000 yang bernama Harapan Maju Adv, beralamat Jalan Villa Grand Tomang R4 No. 2, Periuk Kota Tangerang dan telah memiliki total dua cabang saat ini di Jalan Moh Toha No. 3, RT/RW 05/01, Periuk Jaya, Periuk Kota Tangerang

Percetakan Harapan Maju menarik untuk diteliti karena memiliki fenomena berkomunikasi di dalamnya sangat menarik dan berbeda dengan



yang lainnya. Pasti di perusahaan atau tempat usaha pada umumnya mempunyai kuasa dan menciptakan jarak antar sesama karyawan, berbeda dengan percetakan Harapan Maju, yang memiliki komunikasi antara atasan dan bawahan, bahkan sesama karyawan pun strata komunikasinya tidak ada. Tidak adanya jarak yang tercipta atau batasan komunikasi ini lah yang kemudian menyebabkan penyampaian pesan oleh pimpinan kurang dianggap tegas oleh para karyawan dan mengabaikan arahan untuk perubahan yang lebih baik bagi percetakan, seperti persoalan disiplin maupun profesionalitas dalam bekerja, sehingga menyebabkan situasi menjadi kurang nyaman antara atasan ke bawahan atau sesama karyawan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti ingin memilih dan menganalisis lebih dalam pola komunikasi apa yang efektif digunakan Percetakan Harapan Maju tersebut dalam sebuah bentuk tugas akhir atau skripsi yang memiliki tema “Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan di Percetakan Harapan Maju Tangerang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di Percetakan Harapan Maju Tangerang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang di angkat di atas bertujuan bagaimana cara agar dapat mengetahui pola komunikasi yang dipakai antara atasan dan bawahan di Percetakan Harapan Maju ini.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini di harapkan dapat memberi suatu acuan dan manfaat dari sudut pandang akademis dan praktis, seperti dibawah ini:

### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini mampu memperbanyak dan memperluas ilmu dalam pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi organisasi.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa memberi berbagai info dan berita bagi pihak akademisi serta khalayak luas tentang komunikasi antara atasan dan bawahan di Percetakan Harapan Maju Tangerang, sebagai tinjauan bahan data dan mengkaji ulang mengenai pola komunikasi organisasi antara atasan dan karyawan.

#### 1.5. Sistematika Bab

Sistematik adalah persoalan yang diterangkan dalam keseluruhan pembahasan dari awal hingga akhir penelitian. Untuk mendapatkan sesuatu yang hasil dari pembahasan penelitian ini yang konsisten dan sistematis, maka perlu tersusun dengan sistematika sehingga dapat dijawab dengan apa yang dirumuskan dalam penelitian ini secara totalitas.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pembahasan untuk latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika bab.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan bab yang berisi tentang kajian teori yang membahas komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan komunikasi organisasi.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, melakukan wawancara mengenai pola komunikasi antara atasan dan bawahan di Percetakan Harapan Maju.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan hasil analisis dan bukti bukti yang di temukan dari permasalahan penelitian yang relevan dengan teori-teori atau konsep.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang ringkasan kesimpulan dan saran-saran.

