

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu cara atau alat untuk berinteraksi antar individu. Komunikasi menyentuh seluruh aspek kehidupan manusia. Dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari komunikasi. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa tujuh puluh persen waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi. Dengan komunikasi maka seseorang dapat meningkatkan interaksi sosial dengan orang lain. Secara khusus, komunikasi interpersonal sangat penting dalam kehidupan manusia dan bersinggungan dengan disiplin ilmu lain yang mempelajari perilaku manusia, dan penelitian dalam komunikasi berkontribusi terhadap bidang psikologi, bisnis, sosiologi, antropologi, dan konseling (Irawan, 2017).

Kemampuan komunikasi interpersonal adalah proses interaksi yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan yang melibatkan individu sebagai pengirim pesan dan individu lain sebagai penerima pesan yang berguna untuk menjalin hubungan sosial yang positif (Sari & Amran, 2020). (Eriyanti et al., 2021) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau lebih, dalam bentuk formal maupun informal. Perilaku komunikasi pada dasarnya berorientasi pada tujuan dalam arti perilaku seseorang pada umumnya dimotivasi dengan keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Berdasarkan pada definisi perilaku yang telah diungkapkan sebelumnya, perilaku komunikasi diartikan sebagai tindakan atau respon dalam lingkungan dan situasi komunikasi yang ada, atau dengan kata lain perilaku komunikasi adalah cara berfikir, berpengetahuan dan berwawasan, berperasaan dan bertindak atau melakukan tindakan yang dianut seseorang, keluarga atau masyarakat dalam mencari dan menyampaikan informasi melalui berbagai saluran yang ada di dalam jaringan komunikasi masyarakat setempat. Seperti yang dikatakan (Widodo et al., 2021) bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang

dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana, maka dari itu komunikasi Interpersonal juga mempengaruhi hubungan kinerja karyawan di suatu industri.

Hubungan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Pusparani). Hubungan kinerja karyawan yang berkualitas dapat berdampak positif bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. (Latief et al.) berpendapat bahwa baik tidaknya suatu kinerja dapat menjadi tolak ukur untuk melakukan pengambilan keputusan yang efektif dan efisien bagi perusahaan. Namun demikian, tidak semua karyawan memiliki kinerja yang berkualitas. Hal ini dikarenakan banyak berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja dari setiap karyawan, salah satunya yaitu hubungan antar manusia.

Berkomunikasi yang baik dapat dilihat dari hubungan kinerja baik yang muncul dan saling menguntungkan diantara keduanya. Sehingga dalam hal ini, komunikasi yang baik akan menciptakan kinerja instansi yang maksimal. Kinerja pegawai dapat berkembang dengan kinerja yang baik jika diikuti dengan komunikasi yang baik pula di lingkungan pekerjaan seperti pada Melipir Coffee Yogyakarta yang menjadi objek pada penelitian ini. Melipir Coffee merupakan salah satu bisnis yang bergerak di industri penyediaan minuman kopi dan makanan yang berlokasi di Yogyakarta. Kafe ini dikenal sebagai tempat yang nyaman untuk menikmati kopi serta bersantai. Melipir Coffee and Space berada dibawah naungan PT Berkat Satu Hati yang juga bergerak dibidang Food and Beverage (F&B) dan memiliki berbagai bisnis selai Melipir Coffee and Space.

Struktur Organisasi yang ada di melipir Coffee and Space yaitu, HRD sebagai kepala yang berada di puncak organisasi di Melipir Coffee and Space, lalu dibawahnya ada Tim Purchasing, Store Manager, Tim Media Sosial, dan Head Bar yang membawahi Karyawan Bar dan Karyawan Kitchen. Wawancara akan dilakukan dengan Head Bar dan salah satu Karyawan Bar yang ada di Melipir Coffee and Space.

Dalam industri ini juga terdapat beberapa konflik yang terjadi yang mengakibatkan munculnya kesenjangan di dalam manajemen melipir coffee & space di antara HRD, manajer dan karyawan melipir coffee & space. Oleh karena itu adanya keterkaitan dengan Atribusi. Teori Atribusi adalah proses di mana individu mencoba untuk memahami dan menjelaskan penyebab dari perilaku atau kejadian tertentu. (KA MAHAYANI) berpendapat bahwa Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Hal ini sejalan dengan pendapat (Leatemia) yaitu teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu

Berdasarkan wawancara pra-research penulis dengan beberapa karyawan Melipir Coffee and Space, penulis menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang selama ini digunakan dalam lingkup divisi operasional Melipir itu sendiri adalah diantaranya seperti one month notice, remainder informasi oleh pimpinan cabang, motivasi kepada sesama karyawan, dan komunikasi secara one by one atau secara face to face antara atasan dan bawahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan komunikasi interpersonal antar karyawan dan pimpinan mengenai masalah atau isu. Rumusan masalah komunikasi atribusi interpersonal dapat berfokus pada bagaimana individu menilai dan menjelaskan penyebab perilaku atau kejadian yang mereka alami sendiri, serta bagaimana proses atribusi ini mempengaruhi komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang melibatkan pemikiran, refleksi, dan evaluasi diri.

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal mempengaruhi cara karyawan Melipir Coffee & Space Yogyakarta menafsirkan dan merespons situasi kerja sehari-hari?
2. Apa saja bentuk atribusi positif dan negatif dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan di Melipir Coffee & Space, dan bagaimana hal ini berdampak pada hubungan kerja mereka?
3. Bagaimana lingkungan kerja dan dukungan sosial di Melipir Coffee & Space mempengaruhi atribusi dalam komunikasi interpersonal dan, pada gilirannya, hubungan kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang peneliti rumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi atribusi komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja di melipir coffee & space Yogyakarta.

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh atribusi untuk kinerja karyawan di Melipir Coffee and Space
2. Mengetahui Komunikasi Interpersonal di Melipir Coffee and Space sudah berjalan dengan baik atau tidak
3. Mengetahui hubungan kerja di Melipir Coffee and Space sudah baik atau belum

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu pengetahuan. Manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, kegunaan penelitian dalam skripsi ini adalah dapat menjadi tambahan literatur atau referensi, memperluas pengetahuan atau konsep komunikasi interpersonal.

b. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan atau para wirausahawan bisnis kuliner di Indonesia yaitu sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk lebih bekerja secara optimal demi kemajuan perusahaan PT Berkat Satu Hati. dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal guna membangun hubungan kerja yang lebih baik.

1.5 Sistematika Bab

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab. Sistematik ini mencakup struktur umum yang biasanya digunakan dalam skripsi dan disesuaikan masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

- Penjelasan tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks hubungan kerja.
- Gambaran umum Melipir Coffee & Space Yogyakarta.
- Alasan pemilihan topik dan relevansi penelitian.

Rumusan Masalah

- Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab.
- Masalah utama yang akan dipecahkan melalui penelitian ini.

Tujuan Penelitian

- Tujuan umum dan khusus dari penelitian.
- Harapan hasil yang dicapai.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

- Definisi dan konsep dasar komunikasi interpersonal.
- Teori-teori komunikasi interpersonal (misalnya, teori interaksi simbolik, teori komunikasi transaksional).

Hubungan Kerja

- Definisi hubungan kerja.
- Pentingnya hubungan kerja yang baik dalam organisasi.

Strategi Komunikasi dalam Organisasi

- komunikasi interpersonal yang efektif.
- Teknik-teknik membangun hubungan kerja melalui komunikasi interpersonal.

Studi Terkait

- Tinjauan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik.
- Temuan-temuan yang mendukung penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

- Penjelasan jenis penelitian yang digunakan (kualitatif, kuantitatif, atau campuran).

Lokasi dan Subjek Penelitian

- Deskripsi Melipir Coffee & Space Yogyakarta sebagai lokasi penelitian.
- Subjek penelitian (misalnya, karyawan, manajer, pelanggan).

Teknik Pengumpulan Data

- Metode pengumpulan data (wawancara, observasi, survei).
- Alat dan instrumen yang digunakan.

Teknik Analisis Data

- Metode analisis data (analisis tematik, analisis deskriptif).
- Proses dan langkah-langkah analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Deskripsi Melipir Coffee & Space Yogyakarta

- Profil Melipir Coffee & Space.
- Struktur organisasi dan dinamika komunikasi internal.

Temuan dari Pengumpulan Data

- Hasil wawancara, observasi, dan survei mengenai komunikasi interpersonal di Melipir Coffee & Space.
- Analisis pola komunikasi dan strategi yang diterapkan.

Analisis Hubungan Kerja

- Bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi hubungan kerja.
- Contoh-contoh konkret dari praktik komunikasi yang berhasil dan kurang berhasil.

BAB V: PEMBAHASAN

Interpretasi Temuan

- Pembahasan mengenai bagaimana hasil penelitian mendukung atau bertentangan dengan teori-teori yang ada.
- Penjelasan mengenai penerapan strategi komunikasi interpersonal di Melipir Coffee & Spac