

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi kepemimpinan merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi, termasuk pada perusahaan jasa seperti CV Wisatari *Tour & Travel*. CV Wisatari *Tour & Travel* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata di Indonesia. Sebagai agen perjalanan, perusahaan ini menyediakan berbagai layanan, termasuk paket wisata domestik, layanan transportasi, serta konsultasi perjalanan bagi pelanggan. Dalam operasionalnya, komunikasi kepemimpinan yang diterapkan oleh owner menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengelola tim kerja serta meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi kepemimpinan yang baik tidak hanya memengaruhi kepuasan kerja karyawan tetapi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan (Herawati, Tan, Lubis, & Hidayat, 2021).

Dalam sebuah organisasi, performa sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada bagaimana mereka diarahkan, dimotivasi, dan didukung oleh pemimpin. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, membangun keterlibatan karyawan, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, komunikasi antara pemimpin dan karyawan menjadi kunci dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan mencapai target perusahaan. Penelitian oleh Harsanti, Dewi, dan Sukartini (2017), menekankan pentingnya strategi bersaing yang efektif bagi agen perjalanan konvensional dalam menghadapi persaingan dengan *Online Travel Agent*.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat ini, performa sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada keterampilan individu, tetapi juga pada bagaimana mereka dipimpin dan diarahkan oleh manajemen. Kepemimpinan yang efektif berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, membangun keterlibatan karyawan, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Salah satu elemen penting dalam kepemimpinan adalah komunikasi, yang menjadi jembatan antara visi perusahaan dan pelaksanaan operasional sehari-hari oleh karyawan.

Industri agen perjalanan wisata di Indonesia mengalami persaingan yang semakin ketat, terutama dengan berkembangnya platform *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka dan Tiket.com. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hamzanwadi (2023), keberadaan OTA telah mengubah pola konsumsi masyarakat dalam merencanakan perjalanan, dari yang sebelumnya bergantung pada agen perjalanan konvensional menjadi lebih memilih layanan digital yang lebih fleksibel. Selain itu, berdasarkan laporan Indonesia Investments (2023), industri pariwisata menyumbang sekitar 4,5% terhadap PDB Indonesia pada tahun 2020, dengan sekitar 9% dari total angkatan kerja nasional bekerja di sektor pariwisata. Namun, dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha di sektor ini, persaingan menjadi lebih intensif, sehingga agen perjalanan konvensional harus mengembangkan strategi komunikasi dan kepemimpinan yang lebih inovatif untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kinerja karyawannya (Investments, n.d).

Kepemimpinan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin dalam mengambil keputusan, tetapi juga oleh kemampuannya dalam membangun komunikasi yang efektif dengan timnya. Seorang pemimpin harus mampu memberikan arahan yang jelas, mendukung karyawan dalam menghadapi tantangan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dalam konteks organisasi, pemimpin tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai motivator dan fasilitator yang membantu karyawan mencapai potensi terbaik mereka. Komunikasi yang terbuka dan berbasis empati dapat meningkatkan

rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi kepemimpinan yang baik tidak hanya sekadar memberikan instruksi kerja, tetapi juga mencakup pembangunan hubungan emosional, pemberian motivasi, serta penciptaan budaya kerja yang positif. Pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat mengarahkan karyawan untuk mencapai target perusahaan serta menghadapi tantangan industri dengan lebih efektif. Dalam konteks CV Wisatari Tour & Travel, komunikasi kepemimpinan owner menjadi kunci dalam mempertahankan daya saing perusahaan di tengah ketatnya kompetisi di sektor pariwisata.

Komunikasi kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi dari pemimpin kepada bawahan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan masukan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menyelesaikan konflik yang mungkin terjadi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pemimpin yang mampu membangun komunikasi dua arah menciptakan rasa keterlibatan dan komitmen yang lebih tinggi di antara karyawan. Kepemimpinan yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan inovasi, komunikasi, dan kepercayaan diri. Pendekatan komunikasi yang inklusif memungkinkan perusahaan menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan produktivitas tim, sebagaimana didukung oleh penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang baik juga meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan dalam mencapai tujuan bersama (Wei, 2020).

Namun, pelaksanaan komunikasi kepemimpinan yang efektif sering kali menghadapi tantangan, seperti perbedaan persepsi antara pemimpin dan karyawan atau kurangnya keterbukaan dalam penyampaian ide. Dalam konteks ini, CV Wisatari Tour & Travel perlu mengadopsi strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif untuk memastikan kelancaran operasional sekaligus meningkatkan kinerja karyawan. Pemimpin yang mampu menyampaikan arahan dengan jelas, memberikan motivasi, dan menciptakan suasana kerja yang kondusif akan lebih

mudah mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan komunikasi kepemimpinan *Owner CV Wisatari Tour & Travel* dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategi komunikasi yang lebih efektif bagi perusahaan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan positif antara kepemimpinan yang efektif dan kinerja karyawan di berbagai sektor jasa, termasuk industri pariwisata. Penelitian Menurut Ayu (2020), mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan situasional yang diterapkan secara fleksibel dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui penyesuaian gaya kepemimpinan terhadap kebutuhan individu dan situasi tertentu. Selanjutnya, penelitian menurut Adi & Nur (2024), menyoroti pentingnya kepemimpinan inovatif dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas. Kepemimpinan inovatif terbukti mampu memberdayakan masyarakat lokal, menciptakan daya tarik wisata baru, dan memperkuat ekonomi lokal. Selain itu, penelitian menurut Muzadi (2020), menemukan bahwa peran pemimpin yang inklusif dalam pengelolaan pariwisata di Kota Cirebon mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, kualitas destinasi wisata, dan pendapatan ekonomi lokal. Temuan ini menunjukkan bahwa berbagai pendekatan kepemimpinan dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan dan pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pelaku industri pariwisata lainnya tentang pentingnya kepemimpinan yang efektif dalam membangun bisnis yang sukses dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi wisatawan atau mitra bisnis dalam memilih agen perjalanan yang tepat, dengan mempertimbangkan peran kepemimpinan pemilik dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif dan memuaskan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana cara komunikasi kepemimpinan *owner CV Wisatari Tour & Travel* dalam meningkatkan kinerja karyawan ?
2. Bagaimana peran komunikasi kepemimpinan *owner CV Wisatari Tour & Travel* dalam membangun emosional dengan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah Dapat mengetahui peranan komunikasi kepemimpinan *owner CV Wisatari Tour & Travel* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini maksud dan tujuan akan memberikan manfaat bagi peneliti pada khususnya, serta bagi masyarakat pada umumnya. Adapun manfaat yang diharapkan adalah :

a. Manfaat Individu

Untuk memenuhi syarat salah satu persyaratan meraih gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta dan Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait dengan bahan yang dikaji.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan bahan dalam pengambilan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk penelitian selanjutnya.

c. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang komunikasi

organisasi. Dengan menggunakan studi kasus CV Wisatari *Tour & Travel*, penelitian ini juga berupaya memberikan gambaran nyata yang dapat diterapkan pada perusahaan lain yang memiliki karakteristik serupa.

1.5 Sistematika Bab



penyajian data, pengelolaan data, analisis data dan pembahasan.

BAB V

PENUTUP

Bab terakhir akan menyajikan kesimpulan tentang hasil penelitian yang dilakukan, saran yang berguna untuk subjek penelitian dan arah penelitian selanjutnya.

