

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi pada saat ini perkembangan manusia sangat pesat, hal ini tidak terlepas dari perusahaan-perusahaan yang semakin maju. Setiap perusahaan berusaha memberikan yang terbaik disetiap jasa, maupun produk yang ditawarkan. Perusahaan dituntut untuk dapat beradaptasi dan dapat fleksibel mengikuti perkembangan zaman, memiliki ketahanan, serta dapat memenangkan persaingan di tengah kompetisi dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang mampu mencapai suatu visi dan misi tentu saja disebabkan oleh berbagai aspek dalam perusahaan seperti sistem perusahaan, pemimpin, serta karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Sebuah sistem yang sudah direncanakan dengan baik tidak akan berjalan tanpa keterlibatan pemimpin dan karyawan. (Anugrah, 2015: 12).

Dalam sebuah perusahaan tentunya diperlukan komunikasi yang baik antar anggota karyawan dalam perusahaan. Komunikasi merupakan komponen yang penting dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara anggota karyawan dalam sebuah perusahaan, maka akan tercipta rasa nyaman dalam menjaga hubungan kerja sama yang baik. Karyawan merupakan aset utama bagi setiap organisasi, sikap dan perilaku karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Hermanto & Srimulyani, 2022).

Setiap perusahaan pasti mempunyai cara tersendiri dalam mempererat komunikasi dalam perusahaan, terlebih pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, seperti pada perusahaan PT. Educativa. PT. Educativa merupakan sebuah perusahaan yang memberikan layanan/jasa kepada pihak eksternal, tentunya harus bisa berkomunikasi dengan baik agar bisa menciptakan layanan kerja bagi pihak eksternal. Dalam menjaga alur komunikasi yang baik, PT. Educativa menerapkan struktur organisasi yaitu

flat organization. *Flat Organization* sering disebut sebagai organisasi horizontal, dicirikan oleh minimalnya atau tidak adanya lapisan manajemen antara karyawan dan manajemen atas.

Sistem ini mendorong keterlibatan karyawan yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan, yang mengarah pada peningkatan produktivitas dan kreativitas yang dimana sistem komunikasinya sama, antara atasan dan bawahan (Mercedal, 2021). Tujuan dari diterapkan struktur ini pada PT. Educativa adalah untuk mempermudah komunikasi dalam perusahaan. Dalam membangun komunikasi yang baik, Educativa membuat sebuah program, yang dimana bertujuan untuk mendorong anggota perusahaan agar bisa berkomunikasi dengan terbuka dan saling memberikan *feedback* satu sama lain. Hadirnya program ini dapat membantu anggota perusahaan agar memperkuat komunikasi interpersonal perusahaan, perusahaan mengharapkan program ini bisa membawa komunikasi yang efektif bagi anggota perusahaan.

Program yang dijalankan oleh PT. Educativa merupakan program *Standing Review*. *Standing Review* adalah sesi rutin dimana seluruh *EduTeam* berkumpul untuk saling memberikan *feedback* dan apresiasi secara langsung dalam suasana terbuka dan positif. Program ini menggunakan kategori *feedback* “*Stop, Start, Continue, dan Thank you*” untuk memastikan bahwa setiap masukan bersifat konstruktif, transparan, dan *actionable*. Penjelasan terkait kategori *feedback* “*Stop, Start, Continue, dan Thank You*” yaitu:

Stop merupakan kategori yang bersifat kritik dan mengandung suatu hal yang sebaiknya dihentikan. Biasanya pada kategori ini mencakup pelanggaran sikap & etika kerja, pelanggaran produktivitas & efisiensi kerja, dan pelanggaran kepercayaan & integritas. Yang pada intinya kategori *stop* ini memberikan peringatan untuk tidak melakukan pelanggaran yang dapat berakibat pada kenyamanan dan efektivitas saat bekerja.

Pada kategori Start ini bersifat netral, yang berpotensi memberikan motivasi agar performa saat bekerja lebih ditonjolkan lagi. Bisa juga berupa observasi yang bukan apresiasi besar atau kritik berat, tetapi tetap layak untuk dijadikan sebagai perbaikan dan pengembangan individu.

Kategori *continue* biasanya bersifat apresiasi dan mengandung kalimat dukungan agar terus berkarya dalam bekerja. Biasanya kategori ini diberikan pada individu yang menunjukkan performa luar biasa, berkontribusi dalam bekerja lebih dari ekspektasi, dan membawa dampak positif bagi tim ataupun individu lain.

Pada kategori thank you biasanya berbentuk apresiasi atau ucapan terima kasih atas kontribusi, sikap, maupun usaha yang sudah dilakukan anggota tim. Tujuan utama dari kategori ini adalah agar bisa membangun budaya apresiasi, motivasi, dan semangat positif di dalam tim.

Selain itu, program dilakukan sambil berdiri untuk menjaga fokus, objektivitas, dan efisiensi waktu (Data Educativa). Yang dimana program ini bertujuan untuk bisa meningkatkan budaya kerja yang transparan dan suportif, mendorong keberanian dalam memberi dan menerima *feedback* secara objektif, membantu pengembangan diri dan profesionalisme tim, menumbuhkan budaya apresiasi dan evaluasi sehat, dan membangun kebiasaan komunikasi yang jujur dan langsung tanpa rasa takut.

Dalam penelitian Aris (2025) terkait dengan persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini persepsi karyawan menjadi landasan utama penelitian, hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui seberapa efektif gaya kepemimpinan dalam membangun lingkungan kerja yang positif dalam perusahaan.

Pada penelitian lainnya yaitu, Wardan (2025) yang meneliti terkait dengan persepsi karyawan terhadap keadilan dalam sistem manajemen kerja. Penelitian ini membahas mengenai perbedaan persepsi karyawan dalam menanggapi sistem manajemen kerja perusahaan. Dengan

menggunakan teori persepsi, penelitian ini ingin mengetahui secara mendalam terkait dengan sistem keadilan kerja dalam perusahaan.

Permasalahan pada program ini terdapat pada bagaimana karyawan memandang program ini sebagai sarana evaluasi bagi anggota karyawan. Permasalahan yang terjadi dalam program *standing review* ini didasarkan pada persepsi karyawan yang memandang program ini sebagai evaluasi bersama, namun setelah mengikuti kegiatan tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang dimana program tersebut menjadi tidak efektif dalam penerapannya.

Pada Penelitian ini memfokuskan pada persepsi karyawan terhadap program yang dijalankan perusahaan yaitu program *Standing Review*. Berdasarkan observasi awal pada program ini, peneliti ingin menganalisis apakah program ini sudah berjalan secara efektif melalui pandangan karyawan terhadap persepsi mereka akan program tersebut. Penelitian ini diangkat berdasarkan observasi awal peneliti yang mengindikasikan adanya tanda-tanda bahwa Program *Standing Review* belum berjalan secara optimal dan efektif dalam organisasi. Beberapa indikasi awal ketidakefektifan tersebut meliputi . Karyawan tampak kurang termotivasi dalam menjalankan misi dari program tersebut, seringkali karyawan melakukan kesalahan berulang setelah mendapatkan *feedback* dari *standing review* sebelumnya.

Persepsi karyawan menjadi alasan kenapa penelitian ini diangkat, hal ini dikarenakan persepsi karyawan sangat penting agar program ini dapat berjalan dengan lancar tanpa ada perasaan berat sebelah dalam menjalankan program tersebut. Persepsi karyawan bisa menjadi patokan untuk memberikan masukan dan evaluasi agar program ini dapat berjalan dengan lancar. Kegagalan suatu program strategis seringkali berakar pada kegagalan komunikasi interpersonal. Perusahaan mungkin merasa telah memberikan informasi yang cukup, namun di sisi karyawan (penerima pesan), informasi tersebut mungkin dirasakan tidak relevan, ambigu, atau datang melalui saluran yang salah. Oleh karena itu, peneliti melihat

perlunya penelitian yang objektif dan mendalam untuk mengetahui persepsi dari setiap anggota perusahaan mengenai program PSR. Penelitian ini perlu menguji apakah program ini sudah efektif dan mendukung peningkatan kinerja atau malah memperlambat pekerjaan karena proses komunikasi yang tidak jelas atau berlebihan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi karyawan terhadap program *Standing Review*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap program *standing review*.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dari pengembangan program ini agar bisa menjadi lebih efektif lagi, khususnya dalam komunikasi interpersonal perusahaan.

2. Manfaat praktis

- a. Dapat memberikan masukan bagi perusahaan agar bisa membangun komunikasi yang efektif, khususnya bagi karyawan saat menjalankan program tersebut.
- b. Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi agar terciptanya suatu program yang dapat berjalan dengan SOP

1.5.Sistematika Bab

BAB I: Pendahuluan

Pada BAB I memuat mengenai uraian latar belakang masalah penelitian yang menjelaskan terkait dengan konteks dan fenomena yang terjadi pada tempat penelitian yang diteliti oleh penulis. Selain itu pada Bab ini juga menjelaskan terkait dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian baik itu teoritis maupun praktis.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, yang dimana menjelaskan terkait dengan topik yang serupa. Selain itu pada bab ini menjelaskan terkait dengan teori yang akan digunakan dalam proses penelitian, yang meliputi teori persepsi. Dan yang terakhir membahas mengenai kerangka konsep dari penelitian ini, yang akan menjadi acuan dalam menghubungkan masalah penelitian

BAB III: Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan terkait dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian. Pada bab ini mencakup paradigma penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, waktu dan lokasi, teknik analisis data, dan keabsahan data. Pada bab ini memberikan gambaran besar terkait dengan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang valid dan reliabel.

BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang sudah diperoleh dari lapangan. Pada bagian awal akan menjelaskan terkait dengan profil informan atau sebagai objek yang sudah diteliti. Kemudian memaparkan terkait dengan temuan penelitian yang sudah didapatkan di lapangan

dengan menggunakan teori-teori yang sudah dipaparkan pada Bab II. Dan yang terakhir adalah pembahasan terkait dengan hasil temuan menggunakan teori-teori yang sudah dijelaskan.

BAB V: Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dan menjawab pertanyaan pada rumusan masalah. Selain itu disajikan saran bagi pihak yang terkait maupun penelitian selanjutnya.

