

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini, suatu organisasi perusahaan dihadapkan pada berbagai tantangan terutama yang berkaitan dengan strategi bisnis dan pengelolaan manajemen. Persaingan dalam sistem terbuka pada era globalisasi yang disertai dengan arus teknologi komunikasi, sangat besar pengaruhnya terhadap motivasi dan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan pialang asuransi di Indonesia yakni PT. Fresnel Perdana Mandiri, berdasarkan UU No. 2 tahun 1992 Pasal 1 ayat 8 "Perusahaan Pialang Asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa perantara dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung".

Sebagai perusahaan penunjang yang menawarkan jasa, tentunya sumber daya manusia atau karyawan yang berada didalam perusahaan tersebut serta rasa kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang terbaik merupakan asset yang paling utama. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tentunya dibutuhkan pembenahan didalam organisasi tersebut agar pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan dan masyarakat optimal dengan adanya komunikasi

yang baik antara pimpinan dan karyawan untuk merangsang kinerja para karyawan tersebut.

Menurut informasi yang penulis dapatkan dari Ibu Ratih C. Anggraini selaku *Manager Corporate Secretary* PT. Fresnel Perdana Mandiri, beliau menyebutkan bahwa terdapat total 53 orang karyawan aktif yang terdiri dari beberapa divisi.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pimpinan dalam hal ini adalah Direktur Utama dari PT. Fresnel Perdana Mandiri yang nantinya ingin melihat hasil dari hubungan antara gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawannya.

Menurut Joseph C. Rost, kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi di antara pemimpin dan pengikut (bawahan) yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya. (Triantoro Safaria, 2004:03)

Karyawan dan pimpinan dalam suatu perusahaan harus berkomunikasi secara jelas, terbuka, dan jujur. Pemimpin harus membangun hubungan kerja yang menyenangkan sehingga karyawan tidak ragu untuk menyelesaikan pekerjaan dan membentuk hubungan yang baik. Hal ini membuat karyawan merasa peduli dan dihargai, serta memberikan dorongan loyalitas terhadap perusahaan.

Keberhasilan seluruh pelaksanaan tugas-tugas kerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, tentunya diharapkan

berperan aktif sebagai perencana, pelaksana sekaligus sebagai pengawas terhadap semua kegiatan manajemen perusahaan. Bukan hanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pihak perusahaan pun dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Oleh karena itu, agar perusahaan dapat berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang selaras dan secara berkelanjutan dengan para karyawan menjadi sangat penting.

Gaya kepemimpinan sebagai sisi penting dari tema kepemimpinan senantiasa menarik untuk dibicarakan. Hal ini antara lain karena keluasan dan kedalaman lahan bahasanya semakin berkembang secara dinamis seiring dengan perkembangan lingkungan yang bersifat global yang menyentuh setiap aspek kehidupan secara luas dan dalam.

Tanpa kepemimpinan yang efektif, suatu organisasi tak akan pernah mampu mengaktualisasikan potensi menjadi prestasi. Kepemimpinan seharusnya dipersepsikan sebagai suatu peluang untuk memberikan manfaat bagi banyak pihak dan bukan dipersepsikan sebagai komoditi atau property untuk mengeruk keuntungan diri sendiri melalui pemanfaatan pihak lain. Kejernihan persepsi ini sangat diperlukan sebagai sesuatu kekuatan bagi seorang pemimpin untuk memahami, memiliki dan menerapkan secara kombinitif faktor penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi.

1.2. Rumusan Masalah

Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk linear dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan.

Bermotivasi menunjukkan keinginan manusia untuk berbuat sesuatu agar dapat memenuhi harapan yang ada dalam dirinya. Kekuatan motivasi yang ada dalam diri manusia ditimbulkan oleh dorongan karena perbuatan (*extrinsic*) dan oleh motivasi yang ada dalam dirinya atau motivasi yang hakiki (*intrinsic*). (Ruliana, Poppy 2014:114-115)

Untuk mewujudkan motivasi dan kinerja karyawan yang baik maka dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang merupakan penghubung dalam melakukan segala aktivitas yang berhubungan dalam organisasi. Di setiap organisasi, gaya komunikasi atasan dan motivasi kerja merupakan sebagian dari masalah-masalah yang sering dibahas dalam kebanyakan organisasi. Tujuan gaya komunikasi atasan, di sisi lain adalah membantu karyawan untuk membangun kembali, mempertahankan, dan meningkatkan motivasi

kerja mereka. Gaya komunikasi atasan diwujudkan melalui gaya kerja atau cara kerja sama dengan orang lain yang konsisten.

Melalui apa yang dikatakan dan apa yang diperbuatnya, seseorang membantu orang-orang lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Gaya komunikasi akan memberikan pengetahuan kepada kita tentang bagaimana perilaku orang-orang dalam suatu organisasi ketika mereka melaksanakan tindak berbagai informasi dan gagasan.

Dari uraian di atas maka jelaslah gaya komunikasi atasan itu sangat penting bagi kehidupan suatu organisasi guna tercapainya saling pengertian dan kerjasama yang baik antara seluruh komponen organisasi tersebut agar dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan dalam suatu perusahaan, oleh karena itu penulis dapat merumuskan masalah:

“Sejauh Mana Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. Fresnel Perdana Mandiri”

Maka dari rumusan masalah tersebut diatas, penulis mengangkat judul penelitian menjadi : ***“Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. Fresnel Perdana Mandiri”***

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan PT. Fresnel Perdana Mandiri.
- b. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan PT. Fresnel Perdana Mandiri.
- c. Untuk mengetahui hubungan gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan PT. Fresnel Perdana Mandiri.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan informasi sehubungan dengan penelitian ini. manfaat itu adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawannya.
- b. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan dan saran serta kontribusi PT. Fresnel Perdana Mandiri dalam memberikan

pengaruh kualitas komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja dari karyawannya.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang hal-hal yang diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti membagi sistematika penyusunan ke dalam tiga bab. Dimana masing-masing bab dibagi ke dalam sub-sub dengan penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan teori-teori yang diperlukan untuk menjelaskan variabel-variabel pada penelitian ini. Selain itu dalam bab ini diuraikan pula mengenai Operasionalisasi Variabel dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari desain penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, reliabilitas & validitas alat ukur serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan subjek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya.