

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyampaian pesan dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada bawahannya dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh para karyawan. Seseorang pimpinan harus memiliki kemampuan untuk membaca situasi yang dihadapi perusahaan secara tepat dan menyesuaikan dengan gaya kepemimpinan yang dimiliki, sehingga dapat mengatasi dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi. Gaya komunikasi yang baik pada umumnya menggunakan gaya komunikasi yang tepat dan singkat sehingga dapat dimengerti oleh komunikannya. Pemimpin yang baik pada umumnya memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Seorang pemimpin akan memiliki beberapa gaya komunikasi yang digunakan untuk mempengaruhi bawahannya. Gaya komunikasi yang digunakan pemimpin menggambarkan kondisi perilaku antara gaya yang telah menjadi kepribadiannya dan gaya pemimpin yang memiliki tiga pola dasar yaitu mementingkan hubungan kerjasama, mementingkan pelaksanaan tugas dan hasil yang dapat di capai yang merupakan gaya dasar yang pada dasarnya harus dilakukan oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi.

Tujuan kepemimpinan, di sisi lain, adalah membantu orang untuk menegakkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan motivasi mereka. Jadi pemimpin adalah orang yang membantu orang lain untuk memperoleh hasil-hasil yang diinginkan. Pemimpin bertindak dengan cara-cara memperlancar produktivitas, moral tinggi, respons yang energik, kecakapan kerja yang berkualitas, komitmen, efisiensi, sedikit kelemahan, kepuasan, kehadiran, dan kesinambungan dalam organisasi.

Untuk pencapaian tujuan organisasi agar maksimal, maka pimpinan organisasi perlu memaksimalkan sumber daya manusia. Untuk menghasilkan sumber daya yang produktif maka diperlukan faktor pendorong (motivasi) dari dalam diri orang tersebut.

Motivasi dalam konteks pekerjaan merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja lebih maksimal, agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Stephen P. Robbins, 2001). Ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi. Kebutuhan adalah kondisi internal yang menimbulkan dorongan, dimana kebutuhan yang tidak terpenuhi akan menimbulkan tegangan yang merangsang dorongan dari dalam diri individu.

Dorongan ini menimbulkan perilaku pencarian untuk menemukan tujuan tertentu. Apabila ternyata terjadi pemenuhan kebutuhan, maka akan terjadi pengurangan tegangan. Pada dasarnya, karyawan yang termotivasi berada dalam kondisi tegang dan berupaya mengurangi ketegangan dengan mengeluarkan upaya.

Pada umumnya kinerja yang baik dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang kurang termotivasi dihubungkan dengan kinerja yang rendah. Kinerja seseorang tidak berhubungan dengan kompetensi yang dimilikinya, karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, baik faktor diri sendiri ataupun lingkungan kerjanya.

Motivasi menyangkut alasan-alasan mengapa orang mencurahkan tenaga untuk melakukan suatu pekerjaan. Motif manusia melakukan suatu tindakan adalah karena kebutuhan, semakin tinggi kebutuhan manusia maka akan semakin tinggi motivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Kemampuan pimpinan untuk memotivasi karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja pimpinan. Seorang pimpinan harus memotivasi bawahannya secara berkesinambungan agar pelaksanaan kegiatan dan kepuasan kerja meningkat. Seseorang yang dimotivasi akan lebih giat dan lebih produktif dibandingkan mereka yang tidak dimotivasi.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan refleksi menuntut persaingan dalam bisnis, oleh sebab itu pimpinan perusahaan jasa haruslah dapat berkomunikasi dengan baik agar pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan yang direncanakan. Salah satu perusahaan jasa kesehatan refleksi tersebut adalah PT.Kenko Indonesia.

PT.Kenko Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yaitu dibidang refleksi. Pengertian jasa menurut Kotler yang dikutip oleh Ratih Huriyati (2010:27) ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Menurut Djaslim Saladin (2007:71) bahwa definisi jasa ialah kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Indriyo Gitosudarmo (2008:221) pengertian jasa ialah produk yang tidak berwujud yang biasanya berupa pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

PT.Kenko Indonesia memiliki cabang lebih dari 30 griya diseluruh indonesia. Untuk di Jakarta memiliki cabang di area Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta utara dan Jakarta Selatan. Retail yang bergerak di bidang jasa tentu memiliki banyak karyawan sebagai ujung tombak perusahaan. Karyawan adalah penjamin kelangsungan hidup perusahaan karena baik dan buruknya perusahaan tergantung kinerja dari karyawan. Untuk mencapai tujuan organisasi, PT.Kenko Indonesia memiliki manajer yang bertanggung jawab di setiap area, dan disetiap griya memiliki Penanggung Jawab griya (PJ), karena penanggung jawab griya berhubungan langsung dengan karyawan yang berada di griya, maka gaya komunikasi pimpinan griya sangat berpengaruh terhadap motivasi karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian disalah satu griya Meiso Reflexology yang berada di Jakarta Selatan

yaitu di Meiso Reflexology Mal Pacific Place dengan mengambil judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Meiso Reflexology PT.Kenko Indonesia Mal Pacific Place, Jakarta Selatan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : “Bagaimana pengaruh Gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan Meiso Reflexology PT.Kenko Indonesia Griya Mal Pacific Place, Jakarta Selatan”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian Secara Umum**

Adapun tujuan umum dilakukannya penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Melihat secara langsung gaya komunikasi pimpinan perusahaan jasa kesehatan.
2. Memahami motivasi kerja karyawan di bidang jasa kesehatan.
3. Melihat secara langsung pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan di bidang jasa kesehatan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian Secara Khusus**

Adapun tujuan khusus dilakukannya penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Melihat secara langsung gaya komunikasi pimpinan perusahaan jasa kesehatan Meiso reflexology PT.Kenko Indonesia Griya Mal Pacific Place, Jakarta Selatan.

2. Memahami motivasi kerja karyawan Meiso reflexology PT.Kenko Indonesia Griya Mal Pacific Place, Jakarta Selatan.
3. Melihat secara langsung pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan Meiso Reflexology PT.Kenko Indonesia Griya Mal Pacific Place, Jakarta Selatan.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat penelitian secara teoritis**

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis adalah sebagai berikut:

1. Memahami teori-teori terkait komunikasi organisasi terutama mengenai komunikasi antara atasan dan bawahan.
2. Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek mengenai komunikasi dalam organisasi.

#### **1.3.2 Manfaat penelitian secara praktis**

Adapun manfaat penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui secara langsung penerapan terkait teori komunikasi organisasi dalam penerapan pada Sumber Daya Manusia (SDM) di perusahaan.
2. Penelitian ini berguna secara teknis untuk memperbaiki dan meningkatkan komunikasi pimpinan terhadap bawahan.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dan masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang kegiatan komunikasi organisasi di perusahaan jasa, dengan tujuan memahami secara langsung pengaruh gaya komunikasi terhadap motivasi kerja karyawan, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan jika seorang pemimpin selalu memberikan motivasi secara berkesinambungan.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, memuat teori terkait komunikasi organisasi, motivasi dan gaya kepemimpinan, serta operasional variabel gaya komunikasi pimpinan dan motivasi kerja karyawan serta hipotesis.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam pembuatan tugas akhir, meliputi desain penelitian, metode penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, validitas dan reliabilitas alat ukur dan teknik analisis data.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan, responden penelitian, hasil yang diperoleh dari penelitian gaya komunikasi, hasil penelitian motivasi kerja karyawan, pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan motivasi kerja. Untuk menghitung korelasi, koefisien determinasi dan regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS *version 16 for windows*.

## BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan hasil analisis penelitian dan saran yang peneliti berikan untuk Meiso Reflexology PT.Kenko Indonesia.