

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara global komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan sosial, begitu pula dalam kehidupan berorganisasi yang dilakukan sekumpulan orang, komunikasi memegang peranan yang amat penting. Komunikasi menjadi alat yang utama dalam menjalankan roda organisasi. Komunikasi juga berperan sebagai alat perpindahan instruksi antara atasan dan karyawan yang ada dibawahnya. Tanpa komunikasi, kehidupan berorganisasi akan kacau balau dan menyebabkan macetnya organisasi itu sendiri. Salah satu bentuk komunikasi yang paling mendasar adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang paling sederhana, karena didalamnya mempertemukan dua orang yang bertemu tatap muka dan saling memberikan respon satu sama lain.

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan naluriah yang ada pada semua makhluk hidup. Rohim (2009:21) mengatakan bahwa “ Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”. Sifat manusia untuk menyampaikan keinginan dan hasratnya kepada orang lain merupakan pemicu untuk melakukan komunikasi baik melalui lambing-lambang isyarat (nonverbal), lisan (verbal), maupun tulisan. Komunikasi tidak hanya berbetuk pembicaraan, wawancara, surat,

laporan, telegram, tetapi juga mencakup mendengarkan, melihat, merasa, dan memberi reaksi terhadap pengalaman-pengalaman dan lingkungan dimana manusia berada.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu dengan lainnya baik dalam kehidupan sehari-hari maupun bermasyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi sangatlah penting bagi manusia, begitu halnya didalam suatu organisasi/perusahaan (Muhammad,1989:1).

Komunikasi merupakan suatu proses yang berkembang, yaitu dari yang bersifat impersonal menjadi interpersonal. Artinya, adanya peningkatan hubungan diantara para pelaku komunikasi. Komunikasi interpersonal ini terus menerus terjadi selama proses kehidupan manusia. Komunikasi interpersonal dapat diibaratkan urat nadi kehidupan manusia. Karakteristik-karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal terbagi dua perspektif, yaitu perspektif humanistik dan perspektif pragmatis.

Efektifitas komunikasi interpersonal dari perspektif humanistik ini menekankan keterbukaan, empati, perilaku suportif, dan kesamaan. Pada umumnya sifat-sifat ini akan membantu interaksi menjadi lebih bearti, jujur, dan memuaskan. Sedangkan efektifitas komunikasi interpersonal dari perspektif pragmatis ini menekankan manajemen interaksi, kebersamaan, dan sifat-sifat umum yang

membantu mencapai berbagai tujuan yang diinginkan dalam komunikasi interpersonal.

Menjadikan komunikasi antar individu sebagai salah satu budaya organisasi akan mendorong suatu organisasi untuk tetap eksis dan bergerak sebagai satu kesatuan yang utuh. Secara rinci proses komunikasi interpersonal yang terjadi ini meliputi interaksi antara satu individu dengan individu lainnya baik dalam bentuk komunikasi secara verbal maupun non verbal.

Agar perusahaan tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan menenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode, dan mesin tidak bias memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi.

Faktor penting yang menentukan kinerja karyawan dalam kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan lingkungan adalah kepemimpinan. Kepemimpinan menggambarkan hubungan antara pimpinan dengan bawahan dan bagaimana seorang pimpinan mengarahkan bawahannya akan menentukan sejauh mana bawahannya mencapai tujuan atau harapan pimpinan.

Kepemimpinan mempunyai kaitan yang erat dengan motivasi. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan seorang pimpinan dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan dan juga pimpinan itu dalam menciptakan motivasi dalam diri setiap bawahan, kolega

maupun atasan pimpinan. Dalam hal ini memimpin suatu organisasi atau perusahaan, seorang pemimpin menggunakan komunikasi tertentu yang berbeda antara pimpinan yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi seorang pemimpin tentu saja bagi sebuah perusahaan sangat menentukan pencapaian perusahaan.

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Komitmen organisasi dipandang penting dalam organisasi karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki sikap yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati dalam organisasi serta rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan organisasi. Munculnya permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia seperti unjuk rasa yang dilakukan oleh karyawan merupakan salah satu permasalahan yang menggambarkan pentingnya komitmen organisasi pada karyawan dan sebenarnya tidak lepas dari masalah sistem komunikasi yang berlangsung didalam perusahaan.

Komunikasi merupakan kunci yang sangat berarti bagi individu dalam memahami peranannya dalam organisasi. Salah satu jenis komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan dan juga pimpinan untuk

mengetahui bagaimana mereka bekerja, memecahkan masalah, mengevaluasi hasil kerjanya, serta membuat keputusan bersama.

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut Mangkuprawira dalam blog ronawajah.wordpress.com (2007), kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Unsur-unsur kinerja yang terdiri dari hasil-hasil fungsi pekerjaan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan, pencapaian tujuan organisasi, dan periode.

Dari pengertian dan penjelasan mengenai kinerja diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa kinerja adalah bentuk kemauan seseorang atau kelompok untuk bekerja secara maksimal sehingga menghasilkan kualitas serta kuantitas kerja yang sesuai dengan yang diharapkan.

Pada penelitian ini, fokus pada komunikasi pimpinan dari perspektif pragmatis terhadap kinerja karyawan yang diterapkan pada Bank Central Asia

Cabang Angke. Perspektif pragmatis merupakan studi tentang bagaimana lambing-lambing itu berhubungan dengan orang lain. Aspek pragmatis komunikasi berpusat pada perilaku komunikator sebagai komponen fundamental komunikasi manusia. Pragmatika berpandangan bahwa komunikasi dan perilaku sesungguhnya sama.

Melihat hubungan yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi/perusahaan khususnya komunikasi efektif pimpinan dari perspektif pragmatis dengan bawahan terhadap tingkat kinerja karyawan di BCA KCP Angke, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Komunikasi Pimpinan dari Perspektif Pragmatis Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Central Asia Cabang Angke”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka hal yang menarik di kaji adalah: Apakah pengaruh Komunikasi Pimpinan dari Perspektif Pragmatis Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Central Asia Cabang Angke ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Komunikasi Pimpinan dari Perspektif Pragmatis.
2. Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan di Bank Central Asia Cabang Angke.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi Pimpinan dari Perspektif Pragmatis Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Central Asia Cabang Angke

1.4 Signifikansi / Manfaat

A. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya tentang pentingnya komunikasi pimpinan dari perspektif pragmatis terhadap kinerja karyawan di Bank Central Asia Cabang Angke khususnya dan perusahaan-perusahaan lainnya pada umumnya.

B. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan, saran, dan referensi serta sebagai pedoman bagi perusahaan atau organisasi bahwa komunikasi pimpinan dari perspektif pragmatis mampu mempengaruhi kinerja para karyawan sehingga memperoleh hasil yang optimal didalam mencapai keinginan dan tujuan bersama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan dan penyajian proposal ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan terdiri atas Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi/Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

- BAB II Landasan Teori berisikan tentang Teori-teori yang mendukung terhadap penelitian, Kerangka Pemikiran ,Hipotesis, dan Definisi Operasional.
- BAB III Metodologi Penelitian terdiri atas Desain Penelitian, Metode Penelitian, Bahan Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan data, Teknik Analisa Data, dan Validitas dan Reliabilitas.
- BAB IV Hasil Peneltian berisi subjek penelitian, gambaran hasil penelitian, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V Penutup, berisi kesimpulan dan Saran-saran
- DAFTAR PUSAKA
- LAMPIRAN