

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang penting dilakukan dalam setiap fase kehidupan, karena hampir semua kegiatan manusia memerlukan adanya komunikasi, tidak terkecuali dalam suatu organisasi.

Komunikasi yang dilakukan dalam suatu organisasi, sering kita kenal sebagai komunikasi organisasi yang memiliki pengertian, yaitu pengiriman (*sending*) dan penerimaan (*receiving*). Berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Bila organisasi semakin besar dan kompleks, maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi yang semakin kecil anggotanya, maka proses komunikasi yang berlangsung relatif sederhana dan masih bersifat langsung mengarah ke setiap anggota organisasi.

Adanya komunikasi dalam organisasi, maka akan membentuk suatu iklim komunikasi yang menghubungkan, mengatur dan membina lingkungan organisasi itu menyangkut struktur dan fungsi organisasi, dalam hubungan antara anggotanya, proses informasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi tersebut. Iklim yang dimaksud disini adalah suasana yang tercipta di dalam suatu perusahaan atau organisasi yang menimbulkan reaksi-reaksi baik itu reaksi positif maupun reaksi negatif, karena pengaruh internal dan eksternal. Semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi, iklim komunikasi yang negatif akan benar-benar merusak motivasi setiap anggota organisasi.

Motivasi untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktifitas perusahaan. Tanpa adanya kerjasama dari seluruh anggota organisasi, baik dari atasan maupun karyawan, agar dapat bekerja bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan perusahaan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila terdapat motivasi yang tinggi dari seluruh anggota organisasi, maka akan menjadi suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Untuk lebih spesifik, peneliti berminat melakukan penelitian komunikasi organisasi serta dapat mengetahui proses iklim komunikasi organisasi yang berdampak pada motivasi kerja karyawan di lingkungan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk khususnya di Koordinator wilayah Saketi, Pandeglang, Banten. Disini

peneliti hanya mengambil ruang lingkup yang lebih kecil yaitu hanya sebatas di Koordinator Wilayah yang terdapat 10 sampai 15 toko dengan jumlah karyawan sebanyak 96 orang. Koordinator Wilayah bertanggung jawab secara langsung terhadap operasional toko dan memberikan laporan tiap bulan kepada *Area Manager* yang akan dilaporkan kepada *Branch Manager* yang nantinya akan didiskusikan dan ditindaklanjuti di *Distribution Center*.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang sudah berdiri sejak tahun 1989. Kegiatan utama perusahaan ini adalah memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari dengan *trademark* Alfamart yang sampai saat ini sudah memiliki lebih dari 1000 gerai di Indonesia.

Untuk mengetahui iklim komunikasi dan motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk terutama di Koordinator wilayah Saketi dengan jumlah karyawan 96 orang, maka peneliti melakukan studi pendahuluan. Untuk itu peneliti menyimpulkan empat gejala yang rata-rata sama dirasakan oleh para karyawan tentang komunikasi di perusahaan ini dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja.

Karyawan pertama mengatakan “Kebersamaan di toko ini sangat terasa, apalagi kalau salah satu karyawan ada yang sedang sakit atau mendadak izin kerjanya bakal di *handle* oleh yang masuk kerja.”

Karyawan kedua mengatakan “Ketua Korwilnya asyik banget, sebagai atasan beliau tidak membedakan buat karyawan toko mulai dari *crew* sampai kepala toko ditampung keluh kesahnya dan penilaian kerjanya pun secara objektif jadi semangat terus untuk kerja.”

Karyawan ketiga mengatakan “Kadang masih terjadi *missed* komunikasi antara sesama karyawan, apalagi pada saat terjadi pergantian *shift* kerja. Ketika penyerahan *shift* pagi ke *shift* siang, karyawan *shift* pagi tidak melaporkan secara rinci sehingga terjadi kesalahan dalam penulisan laporan tiap *shift* nya.”

Berdasarkan tiga gejala tersebut terlihat penilaian terhadap objek iklim komunikasi tampak berbeda. Perbedaan penilaian tersebut juga terlihat pada motivasi dalam bekerja. Namun hal itu baru temuan awal yang diperoleh dari penelitian pendahuluan untuk mengetahui iklim komunikasi dengan motivasi kerja karyawan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk khususnya di Koordinator wilayah Saketi. Karena itu perlu dilakukan penelitian yang lebih intensif untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut, dengan bantuan konsep, teori dan metode penelitian yang tepat.

## 1.2. Masalah Penelitian

Komunikasi dalam organisasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator wilayah Saketi adalah hal yang sangat penting yang bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan mengurangi adanya ketidakpastian informasi dalam lingkungan organisasi. Komunikasi yang tidak efektif dapat mempengaruhi iklim komunikasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator wilayah Saketi. Semakin baik suatu iklim maka akan semakin tinggi pula motivasi kerja karyawannya. Sebaliknya, jika iklim komunikasi dalam perusahaan ini di uji negatif, maka motivasi kerja dalam perusahaan ini juga akan menurun. Dilihat dari penelitian pendahuluan terdapat berbagai macam gejala yang terjadi di perusahaan ini, rata-rata karyawan menilai iklim komunikasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator wilayah Saketi sudah cukup baik namun ada pula permasalahan sehingga membuat sebagian karyawan termotivasi dan kurang termotivasi dalam bekerja. Untuk mengetahui lebih spesifik hal tersebut maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

Bagaimana pengaruh iklim komunikasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator wilayah Saketi terhadap motivasi kerja karyawannya?

Untuk itu judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Iklim Komunikasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator Wilayah Saketi terhadap Motivasi Kerja Karyawannya.”**

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui iklim komunikasi yang ada di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator Wilayah Saketi
2. Mengetahui motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator Wilayah Saketi
3. Mengetahui pengaruh iklim komunikasi terhadap motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Koordinator Wilayah Saketi

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep dan teori komunikasi dalam organisasi.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dalam menciptakan iklim komunikasi yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya.

#### 1.5. Sistematika Laporan

##### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika laporan.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis akan memaparkan mengenai konsep dan teori yang berkaitan dengan komunikasi organisasi serta iklim komunikasi, motivasi kerja dan kerangka pemikiran.

##### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan rencana penelitian, bahan penelitian dan unit analisis, populasi dan sampel, definisi *operational variable*, teknik pengumpulan data validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis data.

##### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan pembahasan.

##### BAB V PEMBAHASAN

Bab ini memuat penjelasan atau penafsiran hasil penelitian PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

##### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi dan saran yang relevan.