

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepemimpinan merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi. Tindakan pimpinan akan mempengaruhi gerak suatu organisasi. Peran serta pimpinan sangat besar untuk mendorong motivasi para pegawai/karyawan ke arah kerja maksimal. Oleh karena itu, kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, mengarahkan, atau menggerakkan suatu tindakan pada diri satu orang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu kondisi.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi, apapun bentuk kepemimpinannya, akan mempengaruhi cara karyawan bekerja sebagai individu atau sebagai kelompok. Dalam kenyataannya, pimpinan dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Gaya kepemimpinan yang baik juga disertai dengan gaya komunikasi yang baik sehingga dapat tersalurkan pesan-pesan secara jelas kepada karyawan, sehingga suatu tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi misi yang ada secara efektif dan efisien. Selain itu, budaya dapat mempengaruhi gaya komunikasi dari seorang pimpinan.

Terdapat empat jenis arah komunikasi dalam menyampaikan informasi dalam organisasi, yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Dalam organisasi, yang terjadi antara pimpinan dan bawahan termasuk dalam arah komunikasi ke bawah. Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. (Mulyana, 2007).

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja dan motivasi terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Gaya komunikasi pimpinan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik. Motivasi dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu, ataupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi (Mathis dan Jackson, 2006), seperti komunikasi, kepemimpinan, motivasi, pelatihan, dan lain-lain, seperti yang dilakukan oleh PT Wawa Gemilang Interaktif.

PT Wawa Gemilang Interaktif merupakan perusahaan *start-up* yang didirikan pada bulan Agustus 2018 yang berlokasi di daerah Taman Ratu, Duri Kepa, Jakarta Barat. Perusahaan ini bergerak di bidang *live arcade game online* yang dimana terdiri dari mesin capit boneka, mesin tiket dan game online lainnya yang dapat dimainkan 24 jam dalam seminggu hanya melalui *smartphone* dimana

saja. PT Wawa Gemilang Interaktif didirikan oleh 4 orang dengan hobi yang sama yaitu penggemar *arcade game*. Tim awal PT Wawa Gemilang Interaktif berjumlah 15 orang dengan berbagai keahlian. Setelah rilis pertama kali di *Google Playstore* pada bulan Desember 2018 silam, kini karyawan PT Wawa Gemilang Interaktif berjumlah 35 orang.

PT Wawa Gemilang Interaktif menganggap penting komunikasi organisasi karena menyadari karyawan/anggota dengan berbagai latar belakang yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari proses berbagi informasi yang cukup efektif dan berdampak pada meningkatnya kemajuan dan kualitas karyawan PT Wawa Gemilang Interaktif.

Salah satu aspek terpenting dalam menjalankan komunikasi organisasi pada PT Wawa Gemilang Interaktif adalah kepemimpinan. Kepemimpinan penting untuk dijalankan pada perusahaan ini dan dapat dilihat dari adanya gejala yang di mana para pimpinan disini dapat mempengaruhi gerak perusahaan. Selain itu, pimpinan di PT Wawa Gemilang Interaktif juga mencoba mendorong, mengarahkan, dan menggerakkan kinerja dan motivasi pada diri para karyawan/anggota untuk mencapai tujuan dan efektifitas kerja yang tinggi.

Setelah melakukan observasi awal terhadap lima karyawan, di perusahaan ini tidak cukup memiliki pengetahuan tentang perilaku para bawahan, serta belum bisa mengatasi berbagai sifat/sikap dari setiap bawahan yang berbeda-beda. Pada pertengahan tahun 2019, perusahaan ini mengharuskan karyawan mengubah pola berpikir dan pola kerja, guna mencapai efektifitas dan efisiensi kerja yang tinggi.

Pada akhirnya, ada beberapa karyawan yang tidak bisa mengikuti pola kerja baru dan efektifitas kerjanya sangat rendah. Para karyawan tersebut mengeluhkan pola kerja yang dinilai sulit dan para pimpinan disana mencoba menuntun para karyawan agar dapat mengikuti pola kerja baru. Meski demikian, ada lima karyawan yang dinilai tidak bisa memberikan hasil kerja yang sesuai dengan tuntutan perusahaan, padahal sudah diberikan tenggat waktu untuk mempelajari sistem baru ini.

Akhirnya, pimpinan PT Wawa Gemilang Interaktif bersikap tegas kepada pegawai tersebut dan memberikan sebuah ultimatum, bahwa jika karyawan tersebut tidak bisa memberikan hasil kerja yang maksimal, maka akan dilakukan pemecatan. Sedangkan pegawai tersebut menyalahkan para pimpinan disana karena secara langsung menerapkan pola kerja baru tersebut pada perusahaan tanpa memikirkan karyawan. Maka dari itu, gaya komunikasi pimpinan sangatlah berperan penting dalam menangani permasalahan yang terjadi dan memberikan motivasi yang tinggi agar para karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini, peneliti memilih tempat penelitian di PT Wawa Gemilang Interaktif, karena di tempat ini terdapat pimpinan yang memberlakukan pola kerja dan dinilai lebih sulit untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja. Jadi, peneliti ingin melihat dari sudut pandang para karyawan dan juga hubungan dari gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja para karyawan tersebut.

Gaya komunikasi pimpinan di PT Wawa Gemilang Interaktif, menurut hasil observasi awal terhadap lima karyawan adalah gaya komunikasi Restructuring Style, dimana pimpinan (pengirim pesan) lebih memberi perhatian pada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan, dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut, tanpa bersifat dua arah.

Namun, di saat menurunnya motivasi kerja para karyawan, disinilah peranan pimpinan untuk mempengaruhi, mengarahkan, menggerakkan, mendorong, serta menumbuhkan semangat para karyawan dibutuhkan. Gaya komunikasi seorang pimpinan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawannya, karena itu peneliti ingin mengetahui hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT Wawa Gemilang Interaktif".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : "**Bagaimana Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Wawa Gemilang Interaktif**".

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam pembuatan penelitian ini, memiliki maksud dan tujuan yang ingin peneliti sampaikan. Adapun tujuan yang disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui gaya komunikasi pimpinan PT Wawa Gemilang Interaktif.
2. Mengetahui motivasi kerja karyawan PT Wawa Gemilang Interaktif.
3. Mengetahui hubungan gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan PT Wawa Gemilang Interaktif.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, baik secara teoritis ataupun secara praktisnya. Dan manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Peneliti diharapkan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mereka yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai keterkaitan antara gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya penerapan gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak PT Wawa Gemilang Interaktif dalam menggunakan gaya komunikasi pimpinan yang tepat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawannya.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk menyusun dan merencanakan peningkatan kepuasan kerja melalui gaya komunikasi pimpinan terhadap karyawan.