

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkomunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Hampir tidak mungkin jika ada seseorang yang hidup tanpa melakukan usaha untuk berkomunikasi dengan orang lain. Dengan berkomunikasi seseorang dapat menjalankan fungsinya sebagai pembawa amanah dari Sang Pencipta. Manusia sebagai makhluk sosial pada hakekatnya saling membutuhkan, harus melakukan komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lain.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga dalam berorganisasi. Komunikasi adalah salah satu cara membangun hubungan yang lebih baik dalam sebuah organisasi sehingga tercipta komunikasi yang efektif, baik antar pimpinan kepada bawahan maupun antara bawahan kepada pimpinan, juga antar sesama tingkatan. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Komunikasi organisasi meliputi beberapa proses yaitu pertukaran dan penafsiran pesan diantara semua unit organisasi, adanya interaksi antara semua elemen baik antar pribadi, kelompok, dan organisasi itu sendiri yang memiliki tujuan dan maksud

komunikasi yang terstruktur dan terorganisir. "... Pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu", lanjutnya, "suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan." (Pace & Faules, 2005:31). Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi dan merupakan jembatan utama bagi suatu organisasi agar terus berjalan. Melalui komunikasi, koordinasi dalam organisasi dapat dilakukan dan mempermudah dalam mencapai tujuan. Apabila tidak ada komunikasi, para karyawan tidak dapat mengetahui yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi dan tidak dapat memberikan instruksi. Komunikasi dapat membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi.

Gaya (*style*) adalah kebiasaan khas yang dimiliki setiap individu dalam berkomunikasi (Smeltzer et al 1991:55). Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*). Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari suatu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Menurut Kartono (2010:38) pemimpin (*leader*) adalah “Seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu”. Seorang pemimpin yang mempunyai visi yang jelas dapat menjadi penuntun dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemimpin. Menurut Rukmana pimpinan mencerminkan kedudukan seseorang atau kelompok orang pada hierarki tertentu dalam suatu birokrasi formal maupun informal. Setiap pimpinan memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda dalam menggerakkan organisasinya untuk mencapai tujuan organisasi dan setiap pimpinan akan membangun gayanya sendiri-sendiri dalam berkomunikasi. Pimpinan sebagai pusat kekuatan bagi organisasi mau tidak mau harus mampu berkomunikasi kepada semua pihak, baik secara formal-informal, internal-eksternal, dan lain-lain. “Keterampilan komunikasi pimpinan dalam sebuah organisasi merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menjalankan kepemimpinannya di sebuah organisasi”, seperti yang diungkapkan oleh Barnard dan Kuswarno (dalam Suryaningsih 2009:2) yaitu, “Komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi dan komunikasi membuat dinamis suatu sistem kerja sama dalam organisasi dan menghubungkan tujuan organisasi partisipasi orang di dalamnya”.

Seorang pemimpin akan memiliki sekumpulan gaya komunikasi yang digunakan untuk memengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai. Gaya komunikasi yang digunakan oleh seorang pemimpin disini menggambarkan kombinasi perilaku antara gaya yang telah menjadi kepribadiannya dan gaya

seorang pemimpin yang memiliki tiga pola dasar yaitu mementingkan hubungan kerjasama, mementingkan pelaksanaan tugas dan hasil, dan gaya komunikasi yang pada dasarnya harus dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi.

Melalui komunikasi yang efektif seorang pemimpin dapat melakukan pendekatan yang mendalam terhadap masing-masing karyawannya, dengan cara melakukan komunikasi *one on one*, atau melalui komunikasi dalam group yang biasanya dilakukan saat *meeting* atau rapat. Cara ini selain dilakukan untuk penyelesaian masalah juga merupakan jalan dimana seorang pemimpin dapat mengakrabkan diri dengan para karyawan. Dengan begitu pemimpin dapat mengetahui sejauh mana motivasi dalam diri para karyawan dengan membaca karakter dan mendengarkan secara langsung apa motivasi yang karyawan utarakan. Pemimpin yang baik harus tanggap terhadap perubahan, mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan anggota organisasinya sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan memecahkan masalah dengan tepat. Pemimpin yang baik sanggup memengaruhi para pengikutnya untuk mempunyai optimisme yang lebih besar, rasa percaya diri, serta komitmen terhadap tujuan dan misi organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban untuk memberikan perhatian yang mendalam untuk membina, menggerakkan dan mengarahkan seluruh potensi karyawan di lingkungannya agar dapat mewujudkan stabilitas organisasi dan peningkatan produktivitas yang berorientasi pada tujuan organisasi. Pemimpin harus mampu memberikan wawasan, membangkitkan kebanggaan, serta menumbuhkan sikap hormat dan kepercayaan dari bawahannya. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mengakui kekuatan-kekuatan penting

yang terkandung dalam individu. Setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, setiap individu memiliki tingkat keahlian yang berbeda-beda pula. Pemimpin harus fleksibel dalam pemahaman segala potensi yang dimiliki oleh individu dan berbagai permasalahan yang dihadapi individu tersebut. Dengan melakukan pendekatan tersebut, pemimpin dapat menerapkan segala peraturan dan kebijakan organisasi serta melimpahkan tugas dan tanggung jawab dengan tepat. Hal ini sejalan dengan usaha untuk menumbuhkan komitmen organisasi dari diri karyawan. Sehingga pemimpin nantinya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan terhadap pekerjaannya serta dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih efektif.

Seorang pemimpin dalam perusahaan harus mampu dan perlu memberikan motivasi kepada karyawannya agar dapat bekerja secara optimal. Motivasi sangat diperlukan oleh karyawan, karena dengan adanya motivasi yang baik karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggungjawabnya. Motivasi kerja dalam diri karyawan secara tidak langsung dapat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi. Motivasi adalah kebutuhan karyawan untuk mengarahkan daya dan potensi yang dimiliki, agar dapat bekerja dengan baik dan produktif sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditentukan.

Di dalam organisasi, kepemimpinan dan motivasi merupakan sebagian dari masalah-masalah yang paling sering dibahas. Untuk menjaga hubungan yang baik antara pimpinan dengan bawahan, perlu adanya komunikasi yang efektif dan keterbukaan dari para pimpinan ke bawahan sehingga akan menimbulkan suatu keharmonisan kinerja karyawan. Menurut Mulyana (2005:275), “Tujuan

kepemimpinan disisi lain adalah membantu orang untuk menegakkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan motivasi. Jadi pemimpin adalah orang yang membantu orang lain untuk memperoleh hasil-hasil yang diinginkan. Produktifitas yang rendah, kemangkiran, moral yang rendah, ketidakpuasan dan kemunduran merupakan gejala-gejala tidak adanya motivasi kerja dalam seorang diri karyawan. Bila para anggota organisasi gagal bekerja dengan baik, dan tidak dapat meraih hasil yang diinginkan, maka mereka dianggap tidak memiliki motivasi.

Motivasi adalah hal yang sangat penting untuk dimiliki karyawan atau pekerja agar mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Motivasi yang dimiliki oleh karyawan antara satu dengan yang lain pasti mempunyai perbedaan. Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang cakap, dan terampil, tetapi berkeinginan dan cara bekerja yang giat untuk mencapai hasil maksimal juga sangat diharapkan oleh suatu organisasi. Motivasi menjadi pendorong seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidaklah heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk motivasi kerja perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Menurut Anoraga (2003: 77).

“Motivasi atau dorongan kerja karyawan adalah kemauan kerja karyawan yang timbulnya karenan adanya dorongan dari dalam diri pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari pada kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial, dimana kekuatannya tergantung dari pada proses pengintegrasian tersebut”.

Selain timbul karena adanya dorongan dari dalam diri pribadi karyawan, tumbuh dan terciptanya sebuah motivasi juga tidak lepas dari faktor luar diri

karyawan, salah satunya adalah bagaimana gaya komunikasi pimpinan terhadap karyawannya. Selain itu dengan gaya komunikasi pimpinan yang efektif, karyawan dapat lebih berkomitmen dan lebih terpacu untuk mempertahankan motivasinya demi mencapai hasil yang karyawan inginkan.

PT Fitness First Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang memiliki bisnis di bidang jasa berupa penyediaan sarana *fitness*. Fitness First adalah salah satu klub kesehatan dan kebugaran terbesar di dunia dari jumlah klub dan anggotanya. Fitness First memiliki 91 club di beberapa negara di Asia, dan 301 club yang tersebar di 16 negara di dunia. PT Fitness First merupakan anak cabang dari perusahaan pertamanya di UK yang dibuka sejak tahun 1993. Pertama kali dibuka di Inonesia yaitu di Plaza Semanggi pada bulan November tahun 2005, dan berkembang menjadi 11 club yang tersebar di Jakarta salah satunya di daerah Puri Jakarta Barat yaitu PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri yang berlokasi di Lippo Mall Saint Moritz Puri. Setiap klub Fitness First menawarkan pelatihan pribadi yang telah disesuaikan, Salah satunya *Yoga, Aerobic, Freestyle Group Trainig, Funcional Training* dan program kebugaran lain bagi para anggotanya.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya bergaya hidup sehat maka Fitness First ingin memenuhi kebutuhan tersebut dengan tepat. Fitness First selalu berinovasi dengan selalu mencanangkan pengembangan club baru, *me-release* program-program kelas, mengupdate dan menambah alat-alat juga mesin *fitness*-nya. Dengan begitu PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri juga harus mempersiapkan anggota-anggota organisasi berkualitas untuk

menjalankan kegiatan operasional perusahaan agar mampu menjalankan tugas pekerjaan dengan baik dan dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Dengan kondisi tersebut, dibutuhkan sosok pemimpin yang dapat berkomunikasi dengan baik, dapat memimpin, mengarahkan serta dapat memotivasi bawahannya sehingga hal tersebut juga dapat meningkatkan kualitas perusahaan. Oleh sebab itu diperlukan pemahaman dan pelaksanaan komunikasi kepemimpinan yang benar agar motivasi para karyawan dapat terpacu. PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri telah menerapkan berbagai cara untuk berkomunikasi atau menyampaikan pesan khususnya dari para pemimpin kepada bawahannya dalam hal memberikan motivasi kerja, baik berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung dilakukan secara tatap muka, sedangkan komunikasi tidak langsung dilakukan dengan menggunakan media *telephone*, email, *chatting Whats-Up group*, surat dan lain-lain. Diantara yang terlibat dalam kegiatan komunikasi harus memiliki kesamaan arti dan sama-sama mengetahui hal yang ingin di komunikasikan, jika tidak demikian maka kegiatan komunikasi tersebut tidak akan berlangsung dengan baik dan efektif. Untuk itu peran para pemimpin atau atasan perusahaan sangat besar dalam menjalankan hubungan komunikasi organisasi kepada para bawahan, sehingga mampu memberikan informasi, motivasi, serta meningkatkan produktivitas kerja para bawahannya, dalam mencapai tujuan yang dicita-citakan organisasi atau perusahaan.

Sejauh ini efektivitas komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri belum pernah diteliti, apakah sudah

baik atau belum baik. Penelitian ini dilakukan berdasarkan observasi dan keingintahuan peneliti terkait bagaimana cara pimpinan menggunakan wewenang dan tanggung jawabnya dalam memimpin sebuah organisasi, sehingga pimpinan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz dapat memimpin hingga saat ini dengan kondisi mobilitas keluar masuknya karyawan yang terbilang cukup jarang. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana pimpinan dalam organisasi ini menggunakan gaya komunikasinya untuk dapat memotivasi para karyawan agar para karyawan dapat memiliki loyalitas dan mencapai kinerja yang sesuai dengan perusahaan harapan.

Dari alasan tersebutlah maka penulis ingin melakukan suatu penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah gaya komunikasi pimpinan dan motivasi kerja karyawan Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan rumusan permasalahan yang mendasar bagi penulis adalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan ;

1. Untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu Komunikasi dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat memahami gabungan penerapan ilmu pada komunikasi pimpinan dan motivasi kerja dalam organisasi dengan praktik yang penulis amati selama melakukan penelitian di PT Fitness First Platinum Saint Moritz Puri.

1.5 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi dan pembahasan yang diuraikan dalam penulisan skripsi ini. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini akan memaparkan tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, operasional variabel beserta indikator dari dimensi masing-masing variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang desain penelitian, sumber data, populasi dan sampel penelitian, unit analisis, metode dan tahap pengumpulan data, dan teknik analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran, sebagai masukan bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya jika ada.