

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kebutuhan mutlak setiap manusia. Dalam setiap aktifitas, komunikasi mutlak dibutuhkan demi membina hubungan yang harmonis dengan hambatan(*noise*) yang minimal. Hal itu juga berlaku dalam sebuah lingkup komunikasi sebuah organisasi.

Kotler mendefinisikan “bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang berstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”. Dalam organisasi peran komunikasi sangat penting, karena hakekat dari organisasi adalah proses penyampaian tujuan untuk bekerja dengan atau melalui orang lain. Tidak mungkin seorang pimpinan organisasi dapat mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif tanpa berkomunikasi dengan bawahan atau karyawannya. Di perusahaan, komunikasi berlaku kompleks yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang disusun oleh perusahaan. (Muhammad, 2007:24)

Komunikasi yang berjalan dengan baik akan berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja dalam organisasi itu sendiri, sehingga gaya dan cara berkomunikasi yang dilakukan seorang pemimpin terhadap karyawan dengan baik maka akan berdampak terhadap motivasi kerja karyawan mengingat keinginan manusia untuk mendapatkan perlakuan baik dari orang disekitarnya. Seorang pemimpin akan memiliki beberapa gaya komunikasi yang digunakan untuk mempengaruhi bawahannya. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin menggambarkan kondisi perilaku antara gaya yang telah menjadi gaya kepribadiannya dan gaya pemimpin yang memiliki tiga pola dasar yaitu mementingkan hubungan kerjasama, mementingkan pelaksanaan tugas dan hasil yang dapat dicapai yang merupakan gaya dasar yang pada dasarnya harus dilakukan oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi.

Di dalam perusahaan, gaya komunikasi pimpinan merupakan sebagian dari masalah yang dibahas oleh organisasi. Untuk menjaga hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan memerlukan komunikasi yang efektif dan keterbukaan dari para pimpinan kepada karyawan, sehingga akan menimbulkan peningkatan kinerja karyawan dan harmonis. Berjalan dengan baik atau tidaknya sebuah organisasi sangat bergantung pada komunikasi yang terjadi antar bagian dari organisasi tersebut. Sebagaimana dikatakan bahwa “organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling

bergantung; kebergantungan memerlukan koordinasi; koordinasi mensyaratkan komunikasi". (Effendy, 2009:114).

Tujuan gaya komunikasi pimpinan di sisi lain adalah membantu orang untuk menegakkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan motivasi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pimpinan adalah orang yang orang yang membantu orang lain untuk memperoleh hasil-hasil yang diinginkan. Pimpinan 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 terpuaskan 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 tegangan 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.

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 dibanding mereka yang tidak dimotivasi.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan dan kebugaran 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 tersebut adalah PT. Mutiara Raga Indah. Secara general PT. Mutiara Raga Indah memiliki tiga segmentasi yaitu bisnis F&B, *Sports Club*, dan *Wedding Organizer*.

Menurut Kotler, pengertian jasa ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. (Ratih Hurriyanti, 2010:27).

PT. Mutiara Raga Indah sudah menerapkan berbagai cara untuk berkomunikasi atau menyampaikan pesan, khususnya dari pimpinan dalam memberikan motivasi kerja, baik berbicara langsung maupun tidak langsung seperti telepon. Namun berdasarkan hasil observasi awal peneliti bahwa pimpinan PT. Mutiara Raga Indah dalam menangani masalah di perusahaan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada para karyawan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan kata lain, pimpinan tidak mengarahkan dan tidak ikut menyelesaikan masalah terkecuali jika karyawan tidak dapat menyelesaikan masalah.

Adapun karyawan dan pimpinan dalam kegiatan komunikasi harus memiliki kesamaan arti dan saling mengetahui hal yang ingin dikomunikasikan, jika tidak demikian maka kegiatan komunikasi tersebut tidak akan berlangsung dengan baik dan tidak efektif. Maka dari itu gaya pimpinan bagian perusahaan sangat besar dalam menerapkan hubungan komunikasi organisasi kepada karyawan, sehingga mampu memberikan informasi, suasana harmonis, serta meningkatkan produktivitas kerja para karyawannya dalam mewujudkan tujuan yang dicita-citakan organisasi maupun perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Mutiara Raga Indah dengan mengambil judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Mutiara Raga Indah”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*sejauh mana pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan PT. Mutiara Raga Indah?*”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yakni sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan PT. Mutiara Raga Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Adapun manfaat penelitian ini secara teoretis adalah sebagai berikut:

1. Memahami teori-teori terkait komunikasi organisasi terutama mengenai komunikasi antara atasan dan bawahan.
2. Mendapatkan pemahaman langsung yang terkait dalam motivasi pada karyawan PT. Mutiara Raga Indah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman langsung terkait komunikasi dalam organisasi atau perusahaan swasta.
2. Mengetahui secara langsung penerapan terkait teori komunikasi organisasi dalam penerapan pada Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan.