

1.1 Latar Belakang Masalah

“*We cannot not communicate*” (kita tidak bisa tidak berkomunikasi). Pernyataan tersebut dikeluarkan oleh Paul Watzlawick (1921–2007), seorang pakar psikologi komunikasi. Pernyataan itu merujuk pada fakta bahwa komunikasi sangat dibutuhkan oleh manusia. Komunikasi telah menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia. Bahkan dalam sebuah penelitian (Tubbs dan Moss, 2003) ditemukan bahwa 75% waktu manusia dipakai untuk berkomunikasi. Manusia sangat membutuhkan komunikasi dan tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena dengan komunikasi kita dapat menjadi seseorang yang diinginkan sehingga tidak kehilangan arah tujuan.

Komunikasi pada dasarnya memiliki beragam bentuk dan cakupan. Salah satunya adalah komunikasi dalam sebuah organisasi. Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi (Devito 1997: 340). Hal yang sama juga dinyatakan oleh Wiryanto (2004:54). Goldhaber (*Organizational Communication* 1986:4), menambahkan definisi komunikasi organisasi sebagai: “*Organizational Communication is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*”. Atau dengan kata lain “komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.”

Besarnya peranan komunikasi dalam organisasi menuntut tidak adanya kendala dalam proses komunikasi organisasi. Namun kenyataannya, komunikasi dalam organisasi seringkali menemui berbagai kendala. Kemampuan komunikasi dari para komunikator, yaitu orang-orang yang ada dalam organisasi seringkali tidak merata. Hambatan lainnya adalah jika materi yang dikomunikasikan adalah materi yang sangat khas suatu bidang tertentu.

Hal ini yang terjadi pada PT XYZ, sebuah perusahaan yang terletak di Jl Gatot Subroto Km 7, Pasir Jaya, Jatiuwung, Kota Tangerang. Perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang lengkap, dengan karyawan staf hingga operator produksi. Manajemen perusahaan menyadari kemampuan komunikasi para karyawan operator produksi tidaklah merata. Padahal para karyawan produksi harus mengetahui beragam istilah teknis yang selalu digunakan dalam komunikasi dalam bidang mereka. Kondisi ini tentu perlu diperbaiki sehingga perlu adanya pelatihan komunikasi yang diberikan pada karyawan operator produksi.

Menjadi tugas Departemen *Learning & Development* sebagai bagian pelatihan & pengembangan di PT XYZ untuk memperbaiki kemampuan komunikasi organisasi para karyawan. Departemen ini membuat pelatihan dengan tujuan memperbaiki kemampuan komunikasi organisasi pada para karyawan. Berdasarkan hal ini, penulis akan meneliti upaya PT XYZ memperbaiki keterampilan komunikasi karyawan operator produksi.

1.2 Rumusan Masalah

PT XYZ adalah perusahaan yang memproduksi ban untuk kendaraan bermotor. Dalam menjalankan produksi PT XYZ menggunakan alat – alat dan mesin yang canggih. Setiap karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik sehingga terdapat pemahaman yang sama agar produksi berjalan lancar. Namun, hambatan muncul karena kemampuan komunikasi yang berbeda. Padahal, komunikasi yang terjalin tidak hanya bahasa sehari-hari, tapi juga bahasa teknis menyangkut penggunaan alat atau proses produksi yang dilakukan. Oleh karena itulah penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai: “Bagaimana upaya PT XYZ memperbaiki keterampilan komunikasi karyawan operator produksi?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya PT XYZ memperbaiki keterampilan komunikasi karyawan operator produksi

1.4 Manfaat Penelitian

Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan penelitian dalam ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi organisasi di sebuah perusahaan

Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada para karyawan sehingga dapat mengetahui keterampilan komunikasi dan juga berkomunikasi yang baik terhadap karyawan dengan manajemen maupun sebaliknya