

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaga kekuatan bisnis banyak dipengaruhi oleh peran pimpinan dan semangat kerja/motivasi dari karyawan. Pimpinan yang memiliki komunikasi baik akan mampu membangkitkan motivasi kerja karyawan sehingga karyawan mampu bekerja lebih efektif dan efisien. Komunikasi yang baik akan memberikan *impact positif* bagi perusahaan.

Menurut Kohler (dalam Arni Muhammad, 2007:1) bahwa “komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka”.

Dalam organisasi, kepemimpinan merupakan hal yang dominan karena seorang pemimpin bukan saja sebagai perencanaan ataupun pelaksana jalannya organisasi, tetapi juga mengorganisir anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Melihat pentingnya peran pemimpin dalam sebuah organisasi, seiring dengan kemajuan zaman dan kompleksitas dunia bisnis, kepemimpinan semakin memegang peran sebagai penggerak bagi organisasi dalam mencapai tujuan.

Rivai (2008:3) berpendapat bahwa kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuai secara sukarela/sukacita. Artinya untuk mencapai tujuan bersama, dalam lingkup organisasi diperlukan adanya peran pemimpin untuk membina dan mengendalikan setiap anggota organisasi. Pengendalian tersebut bertujuan untuk mengarahkan anggota organisasi apabila terjadi perbedaan pendapat, keinginan, kehendak, kemauan, perasaan, kebutuhan dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang sama sebagai kegiatan kepemimpinan.

Pada penelitian ini, penulis membahas mengenai Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan pada PT Jakarta Express Utama. PT Jakarta Express Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa Tour dan Travel, dengan konsep kemitraan dan *relationship* yang kuat dengan seluruh *franchise* maka diharuskan untuk selalu mengedepankan pelayan, menghadirkan produk inovatif, menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan menjalin jaringan yang luas. Pelayanan sangat diutamakan karena misi dari PT Jakarta Express

Utama adalah “Hadir Dalam Melayani”. Keberhasilan memberikan pelayanan yang baik menjadikan PT Jakarta Express Utama sebagai travel agent yang meraih rekor MURI sebagai *travel francise* pertama di Indonesia. Saat ini sudah memiliki lebih dari 200 outlet cabang yang tersebar di wilayah Indonesia.

Permasalahan yang ditemukan pada PT Jakarta Express Utama adalah sebagai *travel francise* pertama yang memiliki lebih dari 200 outlet cabang mengharuskan pimpinan PT Jakarta Express Utama *visit* ke berbagai daerah baik dalam negeri maupun luar negeri guna menjalin kerjasama dengan vendor dan agent travel lain sehingga karyawan kurang mendapatkan perhatian dan motivasi dari pimpinan yang menimbulkan penurunan motivasi karyawan yang berdampak pada produktifitas perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survey dari Karyawan PT Jakarta Express Utama**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
<b>Gaya Komunikasi</b>			
1.	Penyampaian informasi yang diberikan oleh pimpinan saya dapat dengan mudah dimengerti	3	7
2.	Pimpinan saya memberikan arahan yang baik demi menunjang pekerjaan saya agar lebih baik	2	8
<b>Komitmen Organisasi</b>			
3.	Saya ingin terus bekerja di perusahaan tempat saya bekerja sekarang ini.	5	5
4.	Saya bangga menjadi bagian dari perusahaan.	8	2
<b>Disiplin Kerja</b>			
5.	Saya berusaha datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan.	7	3
6.	Saya selalu mematuhi peraturan yang berlaku	8	2
<b>Motivasi Kerja</b>			
7.	Pimpinan saya memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.	2	8
8.	Saya tidak pernah mengeluh dalam melakukan pekerjaan	2	8

*Sumber : Hasil pra survey 2019*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan dari hasil pra survey, respon (karyawan) di PT Jakarta Express Utama, menunjukkan kurangnya komunikasi antar pimpinan dan karyawan yang menyebabkan rendahnya motivasi kerja karyawan. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan penting untuk PT Jakarta Express Utama memperhatikan

komunikasi pimpinan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan.

Helen berpendapat dalam Wibowo (2016:322) bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Ada pendapat bahwa motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Di organisasi contohnya pimpinan perlu mempengaruhi karyawan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan perusahaan. Oleh karena itu agar komunikasi berlangsung secara efektif dan informasi yang disampaikan pimpinan dapat diterima dan dipahami oleh karyawan, maka seorang pemimpin harus menerapkan pola komunikasi yang baik.

Proses komunikasi itu yang akan mempengaruhi gaya komunikasi. Gaya komunikasi merupakan cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik. Gaya yang dimaksud sendiri dapat bertipe verbal yang berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokal, bahasa tubuh, cara berekspresi dan tanggapan yang diberikan pada saat berkomunikasi. Pengalaman seseorang juga dapat menjadi bukti bahwa gaya komunikasi sangat penting dan bermanfaat karena dapat memperlancar proses komunikasi dan menciptakan hubungan yang harmonis.

Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki gaya komunikasi yang berbeda dalam memimpin. Seperti yang diungkapkan Setiyawan dan Waridin (2006), cara komunikasi seorang pemimpin terhadap karyawan lambat laun akan melekat menjadi sebuah gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi. Gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi baik dan tidaknya sebuah organisasi tersebut sehingga menghasilkan kinerja yang baik dari karyawannya

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis memutuskan memilih beberapa variabel untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Gaya Komunikasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Jakarta Express Utama”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam suatu organisasi perusahaan khususnya yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang mengandalkan tingkat kinerja karyawan, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu memotivasi semangat kerja karyawannya. Salah satu pendekatan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan tersebut dapat dilakukan melalui gaya komunikasi pimpinan yang tepat, yang saling menguntungkan kedua belah pihak, baik perusahaan

dan karyawannya. Dari hal ini maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai adalah :

“Apakah ada hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan di PT Jakarta Express Utama”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PT Jakarta Express Utama.
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan pada PT Jakarta Express Utama.
3. Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan pada PT Jakarta Express Utama

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan informasi sehubungan dengan penelti ini, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya pengembangan ilmu komunikasi. Khususnya dalam bidang kajian hubungan gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan dan saran serta kontribusi PT Jakarta Express Utama dalam memberikan pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawannya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang hal-hal yang diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti membagi sistematika penyusunan ke dalam tiga bab. Di mana masing-masing bab dibagi ke dalam sub-sub dengan penulisan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan teori-teori yang diperlukan untuk menjelaskan variabel-variabel pada penelitian ini. Selain itu dalam bab ini diuraikan pula mengenai Operasionalisasi Variabel dan hipotesis penelitian, dan Penelitian-penelitian terdahulu.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari desain penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, reliabilitas & validitas alat ukur serta teknik analisis data.

## **BAB IV : HASIL**

Bab ini menjelaskan subjek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk tabel atau gambar.

## **BAB V: PEMBAHASAN**

Bab ini memuat penjelasan hasil penelitian, analisis data, serta perbandingan hasil penelitian terdahulu baik pro maupun kontra.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya.