

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu hal yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungan dengan individu lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengajak atau mempengaruhi orang lain, sebagai alat berinteraksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat.

Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Pengguna komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Dengan perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan dengan mencapai tujuan. Baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Pentingnya komunikasi tidak saja hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu lain (antar individu) saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai karyawan atau pimpinan dalam suatu perusahaan. Tanpa penggunaan komunikasi secara tepat, maka perusahaan tidak akan berhasil mencapai tujuannya. Dengan penggunaan komunikasi yang tepat diharapkan mudahnya pencapaian tujuan. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan di antara yang terlibat dalam perusahaan maupun sebaliknya. Tujuan dalam perusahaan akan berjalan dengan baik melalui peran komunikasi yang efektif, menghubungkan dan menyatukan karyawan ke dalam mekanisme kerjasama perusahaan tidak dapat tercapai tanpa keberadaan komunikasi yang mampu menciptakan interaksi diantara

pimpinan dengan bawahan dan antara bawahan dengan pimpinan serta karyawan dengan sesama karyawan. Peran komunikasi sangat berarti menentukan keberhasilan suatu perusahaan mencapai tujuan.

Perusahaan-perusahaan besar maupun perusahaan berskala kecil dalam proses mencapai tujuannya banyak menemukan kendala-kendala yang mempengaruhi perusahaan. Terjadinya demokrasi para pekerja disuatu perusahaan, terjadinya konflik-konflik besar maupun kecil diantara pekerjaan atau konflik pekerja dengan pimpinan, kesalah pahaman, terjadinya iklim kerja tidak menyenangkan, motivasi kerja yang rendah dan sebagainya bukan saja disebabkan faktor upah kerja, jabatan dan sebagainya tetapi juga faktor kebuntuan komunikasi, faktor terhambatnya aspirasi yang tidak tersalurkan sehingga perusahaan menemui berbagai hambatan. Peran komunikasi sangat menentukan dalam memberi pengertian, penyamanan persepsi dan bermusyawarah bersepakat mencapai manfaat kerja sama saling menguntungkan.

Agar segala tujuan dari perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tidak menemui hambatan atau kendala, diperlukan suatu proses komunikasi berupa pola komunikasi yang mampu menjadi alat dan jembatan menyamakan persepsi dan saling bekerjasama sehingga pengelolaan komunikasi akan mampu menghindarkan suatu konflik, kesalahpahaman, kesalahan informasi dan sebagainya. Pola komunikasi disini diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah,2004;1).

Meskipun semua organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagi pihak untuk mencapai tujuannya, pendekatan dan sistem pesan yang digunakan antara satu organisasi dengan organisasi lain bervariasi atau berbeda-beda. Untuk organisasi berskala kecil mungkin peraturannya tidak terlalu sulit sedangkan untuk perusahaan besar yang memiliki ratusan karyawan seperti Warunk Upnormal yang bergerak dibidang kuliner, maka penyampaian informasi kepada mereka merupakan pekerjaan yang cukup rumit. Tantangan dalam menentukan pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi.

Kinerja seseorang merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan

kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.

Jadi, apabila pola komunikasi tidak berjalan sesuai aturannya, maka akan menjadi salah satu gangguan atau hambatan dalam mencapai kinerja karena pesan tidak tersampaikan dengan benar. Kinerja disini tidak akan dapat meningkat tanpa adanya suatu komunikasi yang berjalan dengan baik sesuai dengan pola komunikasinya bila melihat adanya perbedaan bahasa dalam suatu perusahaan. Karena faktor pola komunikasi menjadi faktor yang berperan dalam menyatukan informasi untuk saling bekerjasama dan semua pihak terlibat dalam perusahaan sehingga berpengaruh pada kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk meneliti pola komunikasi yang digunakan dalam Warunk Upnormal yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Karena keberhasilan Warunk Upnormal bukan saja hanya dari financial atau sarana dan prasarana yang memadai saja tetapi sangat tergantung pada penggunaan komunikasi dari seluruh elemen di Warunk upnormal. Melalui komunikasi akan terjadi interaksi yang dapat menyamakan persepsi dan sikap sehingga proses kerja lebih baik dan memuaskan. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH POLA KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN WARUNK UPNORMAL FATMAWATI, JAKARTA SELATAN”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas diperoleh permasalahan yang begitu luas, namun penulis menetapkan rumusan masalah penelitian skripsi adalah “Bagaimana pengaruh pola komunikasi terhadap kinerja karyawan Warunk Upnormal Fatmawati, Jakarta Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka tujuan yang hendak dicapai di dalam melakukan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terdapat di Warunk Upnormal fatmawati, Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan Warunk Upnormal Fatmawati, Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pola komunikasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Warunk Upnormal Fatmawati, Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya manfaat Penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan menjadi suatu wacana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dalam segi keilmuan, khususnya komunikasi dan kepemimpinan organisasi dan memberikan sumbangsih pemikiran dalam eksplorasi konsep komunikasi dan kepemimpinan dalam organisasi.
2. Bagi universitas Esa Unggul Jakarta, penelitian ini diharapkan menjadi suatu hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi tentang pengaruh dan evaluasi penyampaian komunikasi terhadap kinerja para karyawan
4. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan menjadi tambahan khasanah keilmuan komunikasi dalam kehidupan dan salah satu kreativitas untuk menggunakan pembentukan komunikasi yang ideal yang dapat diterapkan pada berbagai situasi dan kondisi.