

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia yang mengembangkan hubungan antar manusia. Sebagai makhluk sosial, kita memanfaatkan komunikasi untuk berinteraksi dengan orang lain, berbagi informasi, mengungkapkan keinginan, memberi nasihat, dan banyak lagi. Tidak ada pribadi manusia yang dapat berfungsi dalam kehidupan sehari-hari mereka tanpa terlibat dalam komunikasi, baik itu tatap muka atau melalui penggunaan media lain seperti media cetak atau elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan landasan dan mekanisme kehidupan manusia sebagai makhluk sosial.

Hal ini juga sesuai dengan klaim Adhim (2005) bahwa manusia membutuhkan komunikasi sejak bangun tidur hingga tertidur di malam hari, atau 70% dari keseluruhan waktunya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas hidup manusia. Klaim ini menunjukkan bagaimana komunikasi sekarang menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, jelas betapa pentingnya komunikasi bagi kelangsungan hidup manusia.

Karena tidak semua orang dapat berbicara secara efektif, tepat, dan benar, komunikasi yang efektif tentu membutuhkan keahlian khusus. Komunikasi adalah keterampilan yang setiap orang harus dapat tingkatkan karena itu adalah salah satu yang penting untuk pertumbuhan pribadi kita sebagai pemain tim dan pemimpin. Kita semua harus setidaknya mahir dalam empat keterampilan komunikasi dasar: membaca (bahasa tulis), menulis (bahasa lisan), berbicara (bahasa lisan), dan mendengarkan. Kami melakukan setidaknya satu dari empat tindakan terus-menerus. Secara alami, agar efektif dan berhasil dengan ini, seseorang harus memiliki pemahaman yang kuat tentang teknik komunikasi dasar.

Dalam kegiatan kantor atau bisnis, komunikasi mengacu pada sistem di mana eksekutif dan karyawan terlibat langsung dalam proses komunikasi dan terus terlibat untuk menciptakan tingkatan komunikasi, seperti komunikasi antara bawahan atau dari atas ke bawah. Tujuan yang harus dicapai oleh kelompok dan masyarakat secara bersama-sama menjadi landasan bagi operasi komunikasi kantor. Sangat penting untuk mengambil pendekatan multifaset untuk memahami budaya komunikasi di tempat kerja. Aspek pertama adalah interaksi antara atasan dan bawahan dalam hal komunikasi. Interaksi antar karyawan atau pihak kedua adalah komunikasi. Dialog antara bawahan dan karyawan merupakan topik ketiga.

Kinerja karyawan merupakan faktor penting bagi bisnis atau kantor dalam mencapai tujuan atau keberhasilan perusahaan, yang secara langsung dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Komunikasi menjadi salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Suatu perusahaan harus memiliki kemampuan dalam menciptakan komunikasi yang harmonis antara atasan dan bawahan karena memang komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam lingkungan kerja. Setiap perusahaan

tentunya berusaha dalam mendorong peningkatan kinerja para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Adapun cara yang dapat dilakukan dalam melakukan peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan dan pendidikan, motivasi dan kompensasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Kinerja karyawan sendiri menjadi salah satu aspek yang cukup menantang bagi perusahaan karena berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas tenaga kerja atau sumber daya lainnya. Salah satu elemen yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah komunikasi kepemimpinan.

PT. Sakalaguna Semesta yang sudah berdiri sejak tahun 2003 konsisten menjadi perusahaan distribusi *retail* dan berkembang menjadi bisnis digital solusi untuk *modern channel* dan *offline to online channel*. Sebagai mitra pengelolaan cluster dengan PT. Indosat Ooredoo Tbk, PT. Kegiatan utama Sakalaguna Semesta adalah distribusi produk telekomunikasi, khususnya paket perdana, kupon isi ulang, dan pulsa. Sejalan dengan klaster yang dioperasikan berdasarkan perjanjian dengan PT. Indosat Ooredoo Tbk, PT. Sakalaguna Semesta memiliki kantor cabang di beberapa kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Kantor pusat perusahaan berada di Jakarta.

Seiring berjalannya waktu sejak perusahaan ini berdiri, PT. Sakalaguna Semesta memiliki sejarah apik dalam perjalanannya. Hal ini ditunjukkan pada tahun 2008, PT. Sakalaguna Semesta ini memperluas bisnisnya dengan menjual pulsa *all operator* disemua jaringan *reseller*, dengan wilayah pemasaran pulau Jawa. Kemudian, pada tahun 2009 PT. Sakalaguna Semesta juga memperluas bisnisnya dengan menjual produk-produk dari ESIA, *Handphone*, pulsa, dan promo-promo lainnya. Di tahun 2017, PT. Sakalaguna Semesta ini juga kembali mengembangkan bisnisnya dengan membuat aplikasi digital *multi payment* dengan nama App serbaada.id yang dapat diunduh di playstore. Tidak berhenti disitu, pada tahun 2018 PT. Sakalaguna Semesta kembali mengembangkan bisnisnya dengan menjalin kerjasama dengan operator telkomsel, tri, mitra *online xl*, dan *switching PPOB* untuk mrndistribusikan produk pulsa dan PPOB di jaringan mitra online PT. Sakalaguna Semesta. Dan terakhir, pada tahun 2019 PT. Sakalaguna Semesta kembali mengembangkan bisnis digitalnya dengan membuat digital multi yang akan terus berkembang menjadi perusahaan *Go Digital*.

Dalam menjalankan perusahaan ini, tentu perusahaan mempunyai tujuan untuk menghasilkan kualitas produk dan jasa yang bermutu tinggi guna mendapatkan kepercayaan dari para konsumen dan mitra kerjanya. Inilah fungsi dari nilai terjalannya komunikasi organisasi, agar seluruh anggota organisasi, seperti perusahaan, dapat memahami apa yang terjadi di dalam suatu perusahaan dan mengambil tindakan apa yang akan dilakukan untuk kemajuan bersama. Untuk menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat melakukan potensi penuh mereka, komunikasi kepemimpinan di dalam organisasi atau perusahaan diperlukan. Perusahaan biasanya berpandangan bahwa untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, mereka harus mencapai tingkat kinerja individu tertinggi karena, pada dasarnya, tingkat kinerja ini akan berdampak pada kinerja tim atau kelompok kerja, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja keseluruhan organisasi. perusahaan.

Melihat berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian untuk menggali lebih dalam tentang fenomena yang terjadi di PT. Sakalaguna

Semesta. Berikut judul penelitian yang digunakan adalah “Pengaruh Komunikasi Pimpinan PT. Sakalaguna Semesta Terhadap Kinerja Karyawan”.

1.2 Rumusan Masalah/Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah di atas, maka penulis didalam penelitian ini dapat merumuskan masalah yaitu “Apakah komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sakalaguna Semesta?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui komunikasi pimpinan di PT. Sakalaguna Semesta.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Sakalaguna Semesta.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Sakalaguna Semesta.

1.4 Manfaat Penelitian

Haapan yang diinginkan dengan dilakukannya penelitian ini yaitu jika meninjau secara teoritis maka penelitian ini dapat membawa manfaat yang digunakan sebagai sumber yang digunakan dalam melahirkan konsep baru mengenai manajemen SDM dengan berlandaskan fakta terlebih yang ada relevansinya terhadap kinerja karyawan dan factor kepemimpinan.

Hasil penelitian ini memiliki harapan yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Untuk memperoleh pemahaman dan informasi tambahan tentang bagaimana komunikasi kepemimpinan mempengaruhi kinerja pekerja di PT. Sakalaguna Semesta.
2. Bagi Karyawan
Untuk kepentingan tenaga kerja, sebagai data tambahan bagi manajemen mengenai dampak komunikasi kepemimpinan terhadap produktivitas PT. Sakalaguna Semesta.
3. Bagi Pihak Lainnya
Penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan menambah *insight* baru bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan megacu kepada konsep yang sama.