

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di masa globalisasi, kualitas dicirikan sebagai semua yang dapat mengatasi masalah klien. Menjadikan administrasi kualitas sebagai metode untuk peningkatan eksekusi yang konsisten. Persaingan finansial dalam dunia bisnis semakin ketat, dunia bisnis harus melakukan perubahan. Perubahan itu sendiri membawa pertarungan, karena apa yang terjadi mungkin tidak tercapai. Meskipun demikian, keadaan saat ini sepenuhnya diharapkan tidak berubah atau melewati titik tidak bisa kembali dan pertaruhan nya sempurna, jauh lebih menonjol daripada pertarungan kemajuan. Dengan menjaga konsistensi kualitas organisasi dan administrasi penciptaan, mengendalikan sifat kegiatan organisasi sangat penting. Kualitas adalah komponen dari semua organisasi seperti menampilkan, SDM, dan uang. Seperti yang ditunjukkan oleh (Tjiptono, Fandy dan Gregorius, 2016) kualitas adalah kondisi unik yang berhubungan dengan item, administrasi, SDM, proses, dan iklim yang memenuhi atau melampaui asumsi.

Pengembangan kualitas lebih lanjut adalah langkah yang dimulai untuk memperluas nilai organisasi dengan memperluas kelangsungan hidup dan kecakapan siklus dan latihan. Bekerja pada sifat usaha dapat lebih mengembangkan intensitas bisnis, meningkatkan loyalitas konsumen dan memperluas kolaborasi. Beberapa organisasi memiliki masalah dalam mengembangkan kualitas lebih lanjut karena sistem administrasi mereka tidak layak dalam mencapai tujuan. Selanjutnya, memiliki partisipasi yang besar di antara bos dan karyawan perusahaan sangat penting.

Menurut (Kaswan, 2017) esensi kolaborasi tercermin pada kata-kata itu sendiri. Kerjasama adalah tentang co-labor, tentang joint effort. Kolaborasi terjadi ketika orang-orang dari organisasi yang berbeda unit dalam organisasi dapat bekerja sama, sumber daya, dan keputusan untuk menghasilkan sesuatu bersama dan berbagi kepemilikan atas produk atau layanan akhir

Menciptakan hubungan yang baik dalam bekerja sama dengan sikap saling menghargai dan menerima. Atasan harus mampu bersikap professional yang baik

dan karyawan harus mampu dalam memahami atasan dengan itu atasan dan karyawan dapat bekerja sama untuk meningkatkan nilai dalam membangun kualitas perusahaan secara bersama.

Dibutuhkan hubungan yang apik serta tiap-tiap pihak butuh kesamaan paham terhadap tujuan bersama. Melakukan komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan merupakan salah satu bentuk terjadinya keberhasilan suatu perusahaan. Ketika karyawan dan atasan dapat bekerja sama dengan baik maka akan mendatangkan kesuksesan untuk perusahaan. Meningkatkan kualitas perusahaan salah satunya mengembangkan moral yang terletak pada komunikasi antara atasan dan karyawan untuk menghadapi masalah dan melakukan proses bersama. Oleh karena itu komunikasi antara atasan dan karyawan menjadi sangat penting.

(Rakhmat, 2008).

Kemampuan yang diperlukan untuk korespondensi adalah kemampuan menyetel dan menangani. Selama korespondensi menghabiskan waktu, seseorang harus memiliki pilihan untuk mendengarkan dan melihat dengan baik. Kemudian, angkatlah isu-isu yang saling terkait dan buatlah pertemuan-pertemuan itu sampai pada sebuah jawaban atau tetapkan terkumpul secara mental.

Ameng Bordir dimulai pada tanggal 20 April 2008, dan kehadirannya diharapkan dapat menawarkan bantuan dalam pembuatan berbagai macam logo untuk ditunen. Pada gilirannya, Ameng Bordir terus berkembang dan keterampilannya yang mengesankan terus berkembang sesuai dengan perubahan inovasi dan bisnis pada umumnya, khususnya di bidang konveksi. Selain pergantian mekanik, Ameng Bordir menangani administrasi tenun, namun dapat menawarkan berbagai jenis bantuan, khususnya dalam pembuatan berbagai jenis pakaian seperti kemeja, jas, garmen dan lain-lain.

Ameng Bordir berada di Jl Bentengan 9 No 5, Sunter, Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Layanan yang ditawarkan oleh Ameng Bordir :

1. Melayani jasa bordir
2. Melayani jasa membuat berbagai macam logo untuk di bordir
3. Melayani jasa membuat seragam, kemeja, jaket, dan lainnya.

Permasalahan yang ada pada perusahaan Ameng Bordir yaitu :

- Terjadinya keterlambatan barang pesanan
- Terjadi keluhan tentang produk yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan
- Sering terjadi jumlah produksi yang berlebih
- Karyawan yang tidak masuk selama 2 minggu karena ketidakpuasan dan menurunnya motivasi

Dari permasalahan tersebut Ameng Bordir memiliki komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas produksi. Membangun usaha yang berkualitas dalam jasa bordir dan pembuatan seragam dengan menjaga tanggungjawab untuk menyuguhkan rasa puas pada customer dengan mengamati kualitas produksi yang mumpuni serta memberikan nilai maksimal kepada para customer. Karena jika tidak ada komitmen yang baik dari manajemen, walau menggunakan sistem yang baik semuanya akan terasa sia-sia. Komitmen manajemen sangat diperlukan karena semuanya tergantung pada komitmen pemimpin terhadap operasional perusahaan. Kenyamanan karyawan, sistem, dan personel lainnya merupakan wujud komitmen kepemimpinan perusahaan. Tanpa adanya dukungan dari pimpinan atau komitmen teguh pimpinan tidak akan berjalan dengan baik.

(Russel, R.S. & Taylor, 1996) mengidentifikasi enam peran pentingnya kualitas, yaitu:

1. Meningkatkan reputasi perusahaan
2. Menurunkan biaya
3. Meningkatkan pangsa pasar
4. Dampak internasional
5. Adanya pertanggungjawaban produk
6. Untuk penampilan produk
7. Mewujudkan kualitas yang dirasakan penting

Berdasarkan observasi awal penulis, Perusahaan Ameng Bordir *system* kerjanya terdapat di Jl Bentengan 9 No 5, Sunter, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Terdapat jam kerja pada senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Jumat. Dan terjadi waktu jam shift kerja dalam sehari maksimal tujuh jam kerja untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu.

Dengan begitu dapat membangun pola komunikasi karyawan yang baik dengan lingkungan kerja.

Berdasarkan observasi awal penulis, agar suasana bekerja di perusahaan Ameng Bordir tidak memberikan beban dan tidak membosankan karyawan, suasana bekerja diperlukan jam istirahat, membuat suasana bekerja hangat dan menyenangkan seperti aktivitas bekerja yang memberi kesempatan kepada karyawan untuk berinteraksi dengan atasan dan karyawan lain merupakan hal yang diutamakan. Selain itu, karena karyawan merupakan *individu yang variatif*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini fokus pada, komunikasi yang antara atasan dan karyawan. Efektivitas komunikasi sebagian besar tergantung pada efektivitas informasi yang disampaikan dan tingkat partisipasi dalam pengembangan ide atau gagasan bersama. Di perusahaan Ameng Bordir, efektivitas komunikasi yang sering digunakan adalah melalui komunikasi sebaik mungkin. Dengan melakukan komunikasi yang baik mungkin, komunikasi akan menjadi lebih baik dan menjadi sangat penting untuk menjaga komunikasi. Tujuan komunikasi yang baik adalah untuk mempermudah memahami informasi yang disampaikan antara pemberi dan penerima, membuat bahasa lebih jelas dan lebih lengkap, menyeimbangkan penyampaian dan umpan balik, dan melatih penggunaan bahasa nonverbal.

Yang bermaksud untuk melakukan penelitian tentang Komunikasi Atasan dan Karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi dan penelitian ini diberi judul “KOMUNIKASI ATASAN dan KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUKSI di PERUSAHAAN AMENG BORDIR”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalahnya ialah “Bagaimana komunikasi atasan dan karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui komunikasi antara atasan dan karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi di Ameng Bordir.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Dalam bidang keilmuan, pemeriksaan ini diharapkan dapat memberikan masukan atau data tambahan bagi kemajuan informasi yang berhubungan dengan spekulasi hubungan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi para ahli dan pembaca ulasan ini, dapat menambah pemahaman tentang hubungan korespondensi yang baik dan benar, terutama bagi perwakilan dan atasan.
2. Bagi institusi, hasil pemeriksaan ini dapat menjadi informasi yang berharga dan menjadi bahan penilaian tata cara surat menyurat yang dilakukan oleh pekerja dan atasan.