

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aspek terpenting dan kompleks dalam kehidupan manusia. Dengan melakukan komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari baik di lingkungan tempat tinggal, di tempat bekerja serta di mana pun manusia berada. Karena dengan berkomunikasi manusia dapat mengetahui keadaan setiap individu disekitarnya. Karyawan dituntut untuk saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Organisasi bergantung pada komunikasi yang didefinisikan sebagai pertukaran ide, pesan, atau informasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan berfungsi. Jika komunikasi berkurang atau terhambat seluruh organisasi akan bermasalah. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, secara tertulis maupun lisan adalah ketrampilan manajerial yang sangat penting dan landasan kepemimpinan yang efektif. Melalui komunikasi, orang bertukar dan berbagi informasi satu sama lain.

Komunikasi yang efektif bukan hanya sekedar komunikasi yang terlibat dengan komunikator, dan komunikan, akan tetapi bagaimana caranya komunikator tersebut dapat menjelaskan pesan yang akan disampaikan oleh komunikator dan dipahami oleh komunikan. menurut Wilbur Schramm dalam buku Teori dan Praktek, bahwa efektivitas komunikasi dianggap efektif jika dalam hal penyampaian pesanpesanya, pesan tersebut dikemas sedemikian rupa atau menarik perhatian khalayak luas sehingga sesuai kebutuhan. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat dipahami, komunikan berperilaku seperti yang diinginkan oleh komunikator, adanya kesesuaian antara setiap komponen (Effendy, 2011).

Komunikasi organisasi merupakan penyampaian dari berbagai pesan atau informasi organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi dan merupakan hal yang penting untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi, baik untuk meningkatkan kinerja organisasimerupakan hal penting untuk mendukung keberhasilan organisasi, baik untuk meningkatkan kinerja organisasi maupun untuk menyesuaikan organisasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang ada sehingga organisasi dapat bertahan bahkan mendapatkan keunggulan kompetitifnya. Melalui komunikasi yang baik antara orang-orang dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam organisasi maupun di luar organisasi, organisasi dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Terdapat beberapa alur komunikasi yang ada pada struktur peranan komunikasi organisasi, salah satunya ialah komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditetapkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Tujuan dari adanya komunikasi horizontal adalah untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, dan menumbuhkan dukungan antarpersonal. (Pace & Faules, 2010).

Komunikasi diperlukan agar karyawan mengetahui kewajiban dan tanggung jawabnya, hal ini berarti karyawan mengetahui posisinya dalam organisasi. Jadi mekanisme komunikasi dapat membuat keterpaduan perilaku setiap karyawan dalam kelompoknya, agar mencapai satu tujuan. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang terjadi tujuan perusahaan tercapai

Maka suatu organisasi tidak akan melayani kebutuhan seseorang dengan baik tanpa adanya komunikasi. Kegagalan dalam organisasi banyak disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan oleh para pelaku organisasi tersebut. Namun dalam suatu organisasi, komunikasi diharapkan bukan hanya sekedar memindahkan informasi, ide dan pengertian tetapi untuk dapat diinterpretasikan sesuai dengan maksud dan tujuan. Dengan demikian komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral.

Misalnya di Bandara Soekarno Hatta Internasional terdapat 3 perusahaan *Ground Handling* didivisi *Lost and Found* yang sejenis serta memiliki kesamaan dalam setiap tugasnya yaitu PT Garuda Indonesia, PT Gapura Indonesia dan PT Jasa Angkasa Semesta. Namun peneliti tertarik untuk meneliti PT Jasa Angkasa Semesta dikarenakan PT Jasa Angkasa Semesta merupakan perusahaan *Ground Handling* pertama yang mengkhususkan melayani penumpang. Pada divisi *Lost and Found* merupakan divisi yang menerima dan menangani complain atas bagasi penumpang pada saat kedatangan atau *arrival*. Saat ini banyak nya maskapai yang percaya dan bekerja sama dengan PT Jasa Angkasa Semesta ini dibanding perusahaan lainnya yaitu sekitar 35 maskapai internasional maupun domestic yang menjalin kerjasama hingga saat ini. PT Jasa Angkasa Semesta sebagai salah satu perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan jasa terhadap penumpang senantiasa berupaya untuk berinovasi agar tujuan yang diinginkan tercapai dan sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang.

Namun disamping keunggulan yang ada, PT Jasa Angkasa Semesta ini masih tergolong kurang optimal dikarenakan kurang kesadaran pada masing-masing karyawan dalam tanggungjawab tugas masing-masing dimana saling mengandalkan pekerja tersebut kepada salah satu karyawan, disamping itu juga adanya perbedaan pengertian apa yang diharapkan tidak sesuai sehingga menyebabkan terjadinya *miscommunication*.

Kesalahpahaman ini dapat mengakibatkan penyimpangan dalam proses kerja yang tidak sesuai dengan standar prosedur. Ketika pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai standar prosedur maka sistem operasi pekerjaan akan kacau. Selain itu kesalahpahaman juga dapat menimbulkan complain dari penumpang. Sehingga dengan adanya kesalahpahaman ini mengacu pada rendahnya kinerja karyawan PT Jasa Angkasa Semesta ini.

PT Jasa Angkasa Semesta berdiri pada tanggal 08 Juni 1984 yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Guna menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya PT Jasa Angkasa Semesta mengutamakan kualitasnya dengan menerapkan visi dan misinya bahwa kenyamanan dan pelayanan bagi customer adalah segalanya, sehingga PT Jasa Angkasa Semesta sebagai perusahaan yang bekerja secara baik, bersikap ramah dengan customer dan mampu bekerja sama dengan team. Karena itulah memandang bahwa komunikasi organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan yaitu dimana komunikasi yang baik dan benar dapat meningkatkan kinerja karyawan, serta meningkatkan produktivitas perusahaan.

Menurut pengamatan peneliti , PT Jasa Angkasa Semesta nampaknya masih terdapat banyak kendala yang dihadapi sehingga sulit mencapai tujuan perusahaan. Sehingga dengan kondisi yang belum ideal pada perusahaan ini menimbulkan banyaknya permasalahan atau keluhan antara karyawan satu dengan lainnya yang mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja karyawan.

(Nurul, 2008) pada jurnal ini telah dilakukan penelitian Iklim Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi dalam kinerja karyawan. Kesimpulan dari jurnal ini yaitu komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal dan informal untuk mengubah tingkah laku karyawan tertentu untuk mengarah kepada iklim komunikasi dengan adanya perubahan iklim komunikasi ini akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan.

Sehingga dengan kondisi yang belum ideal pada perusahaan ini menimbulkan banyaknya permasalahan atau keluhan antara karyawan satu dengan lainnya yang mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja karyawan.

Menurunnya kualitas kinerja karyawan dapat dilihat dari rekapitulasi data kpi (*key performance indicator*) pada karyawan PT Jasa Angkasa Semesta department *Lost and Found* dalam jangka waktu 2018-2021.

Table 1 - Rekapitulasi data kpi (*key performance indicator*) dari tahun 2018-2021

No	Deskripsi	Nilai	Tahun dan Persentase							
			2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
1.	E (<i>excellent</i>)	>1151	3	5.0%	2	3.3%	3	5.0%	2	3.3%
2.	VG (<i>very good</i>)	990-1150	5	8.3%	8	13.3%	7	11.7%	8	13.3%
3.	G (<i>good</i>)	890-989	25	75.1%	21	60.1%	20	54.9%	23	71.8%
4.	AVG (<i>average</i>)	790-889	5	8.3%	4	6.7%	6	21.7%	5	8.3%
5.	NI (<i>need improvement</i>)	689-789	2	3.3%	5	8.3%	4	6.7%	2	3.3%
Jumlah Responden			40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Sumber : Data KPI PT. Jasa Angkasa Semesta Tahun 2018-2021

Dilihat dari table diatas dari 40 responden, menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami kenaikan dan penurunan *key performance indicator* dalam kurun waktu selama 4 tahun kebelakang. Dari hasil rekapitulasi data tersebut terjadi kenaikan dan penurunan setiap tahunnya yang disebabkan oleh kurang kesadaran pada masing-masing karyawan dalam tanggungjawab tugas masing-masing, disamping itu juga apa yang diharapkan tidak sesuai sehingga menyebabkan terjadinya *miscommunication*.

Kesalahpahaman dalam suatu interaksi komunikasi adalah sebuah fenomena komunikasi yang sering terjadi. Kesalahpahaman dapat mengakibatkan penyimpangan dalam proses kerja yang tidak sesuai dengan standar prosedur. Ketika pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai standar prosedur maka sistem operasi pekerjaan akan kacau.

Selain itu kesalahpahaman juga dapat menimbulkan konflik antara sesama karyawan yang seharusnya dapat dihindari dengan saling pengertian. Konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman pada gilirannya menyebabkan produktivitas dan kinerja akan sangat rendah atau dibawah target.

Berdasarkan dari paparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah komunikasi organisasi yang ada di Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta memberikan peranan yang penting bagi karyawan dengan judul “*Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Kinerja Karyawan Divisi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta*”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis komunikasi organisasi dalam kinerja karyawan divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta?
2. Apa hambatan yang dihadapi karyawan divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta dalam kerjanya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisis komunikasi organisasi yang dijalankan di divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi karyawan dalam kerjanya di divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang disiplin ilmu komunikasi, khususnya berkaitan dengan komunikasi organisasi, serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian dengan topik sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini membawa dampak positif bagi pengembangan keilmuan peneliti dibidang ilmu komunikasi, khususnya berkaitan dengan komunikasi organisasi, sehingga diharapkan terjadi kesinergian antara teori-teori yang selama ini diperoleh melalui perkuliahan dengan kenyataan.

b. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak di divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta dalam meningkatkan komunikasi organisasi sehingga sistem keorganisasian dapat lebih teratur dan terarah.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan-pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan bagi tempat penelitian yang menghadapi permasalahan yang sama.