

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID — 19 menyebabkan banyak perubahan pada berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia. Mulai dari aktivitas rutin, hingga aktivitas bisnis. Aktivitas bisnis merupakan salah satu sektor yang paling terdampak dari merebaknya pandemi COVID — 19. Aktivitas bisnis dan perkantoran yang biasanya dilakukan secara tatap muka di kantor, kini harus dibatasi. Berbagai perusahaan kemudian menerapkan pola kerja baru yaitu Work From Home (WFH), di mana para karyawan melakukan pekerjaan mereka dari rumah dengan menggunakan jaringan internet. Pola kerja baru ini memang dilakukan untuk mengantisipasi penyebaran virus COVID-19 dan mencegah munculnya kluster perkantoran. Namun banyak kendala yang harus dihadapi karyawan dalam mengadaptasi pola kerja WFH, antara jaringan internet dan perangkat yang tidak memadai, hingga kesulitan dalam berkomunikasi secara tatap maya yang menyebabkan munculnya miskomunikasi.

Miskomunikasi merupakan masalah utama yang muncul dari diterapkannya pola kerja WFH. Selain itu masalah lain yang ditemukan adalah resiko burn out (stress saat bekerja), tidak terukurnya kinerja karyawan dengan baik, dan atmosfer lingkungan kerja yang tidak mendukung (katadata.co.id, 2020). Untuk mensiasati hal ini, maka banyak perusahaan yang kemudian melakukan evaluasi bagaimana caranya untuk membangun sistem kerja WFH yang produktif bagi karyawan mereka (Jannah& Fitria, 2020).

Salah satu perusahaan Indonesia yang memberlakukan pola kerja WFH adalah PT. ThermoTech Solutions. PT. ThermoTech Solutions adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur insulasi dari Korea Selatan, dengan pengalaman lebih dari 15 tahun (berdiri sejak 2001). Komitmen PT. ThermoTech Solutions untuk menjaga kualitas dan mutu dibuktikan dengan melakukan uji sertifikasi ISO 9001 dan UL94 & UL723. Produk yang diproduksi oleh Toilon Indonesia telah diekspor ke beberapa negara seperti UEA, Qatar, Australia dan Filipina.

Dalam mengantisipasi pola kerja WFH, PT. ThermoTech Solutions kemudian melakukan survey internal yang memperlihatkan bahwa dalam penerapan pola kerja WFH, masalah utama yang muncul adalah kesalahpahaman. Ketika komunikasi antara karyawan (non-mobile) dan Kepala Departemen di Departemen Marketing PT ThermoTech Solutions. Hal ini menjadi penting karena—keduanya memiliki akses langsung untuk melakukan dealing dengan pelanggan. Karyawan marketing adalah pihak yang langsung berkomunikasi dengan Kepala Departemen mengenai berbagai permasalahan yang mereka dihadapi di lapangan.

Saat pola kerja masih berlangsung secara tatap muka (offline) masalah yang muncul bisa diantisipasi, namun ketika perusahaan memberlakukan pola kerja WFH, maka muncullah hambatan komunikasi yang menjadi kendala pelaksanaan pekerjaan mereka di lapangan. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang akhirnya berakibat pada citra PT ThermoTech Solutions sendiri. Salah satu yang menjadi hambatan komunikasi di dalam sebuah perusahaan adalah kepemimpinan dalam organisasi. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberi dampak, mendorong dan memungkinkan orang lain agar berkontribusi pada keefektifan dan kesuksesan organisasi dimana mereka merupakan anggotanya (Mc Shane, 2005:436 dalam Suherman, 2019; 262).

Kepemimpinan dalam organisasi dapat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh untuk menciptakan situasi kerja yang nyaman, menyenangkan, harmonis dan efektif. Selain itu dalam organisasi dapat mempengaruhi rasa kepercayaan, kepuasan. Jika suasana kerja nyaman juga pasti tujuan bersama (hit target).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Gaya Komunikasi Kepemimpinan Kepala Departemen Dengan Marketing di PT. ThermoTech Solutions. Peneliti ingin meneliti gaya komunikasi yang disebabkan oleh komunikasi satu arah antara Supervisor dan Marketing yang mengakibatkan sulitnya dealing dengan pelanggan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang di angkat di atas, peneliti bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan gaya komunikasi kepemimpinan Kepala Departemen Marketing di PT. ThermoTech Solutions terhadap Karyawan saat *WFH*.