

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia perlu berinteraksi dengan sesama sebagai aplikasi dari proses sosial tersebut. Untuk melaksanakan interaksi tersebut, manusia didukung oleh sebuah proses komunikasi. Proses ini harus berlangsung dengan cara yang tepat sehingga proses diantara manusia dapat terus berjalan.

Apabila terjadi salah pengertian atau interpretasi mengenai isi pesan yang disampaikan, maka dapat dikatakan komunikasi yang terjadi tidak efektif. Dalam proses komunikasi, adanya proses dan kesamaan makna atau persepsi menjadi sangat penting.

Tidak jarang permasalahan terjadi dikarenakan kesalah pahaman diantara dua individu yang awalnya hanya melakukan pembicaraan kecil namun sebab akibat si komunikator tidak memahami karakter dari si komunikan maka terjadilah perbedaan persepsi yang didapatkan sehingga menimbulkan masalah yang sebenarnya kecil. Keefektivan sebuah komunikasi interpersonal memiliki banyak aspek di dalamnya. Misalkan pemahaman akan suku, karakter individu, kesukaan atau ketidak sukaan seseorang terhadap sesuatu hal. Mungkin itu dianggap berlebihan bagi orang yang akan melakukan pembicaraan spontan tapi pengetahuan tersebut akan lain manfaatnya jika dilakukan dilingkup yang lebih formal.

Komunikasi antar pribadi menjadi penting karena kinerja anggota organisasi mana pun tidak dapat terlepas dari kemampuan setiap karyawan dalam berkomunikasi secara efektif, baik secara horizontal, vertikal, atau diagonal. Menurut (Marisson, 2013) 6 peran komunikasi interpersonal ialah: 1) Membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu 2) Menyampaikan pengetahuan atau informasi 3) Mengubah sikap dan perilaku 4) Pemecahan masalah hubungan antar manusia 5) Citra diri menjadi lebih baik 6) Jalan menuju sukses. Oleh karena itu, komunikasi antarpribadi merupakan masalah yang sangat penting yang melibatkan organisasi mana pun. Di lain sisi, permasalahan yang sering terjadi pada kebanyakan organisasi adalah masalah antar anggota di dalamnya jika dibandingkan dengan masalah bisnis itu sendiri. Masalah antar anggotadisebabkan oleh hubungan antarpribadi yang salah, yang menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah upaya untuk meningkatkan keterampilan antarpribadi orang-orang di tempat kerja (Patricia, 2015).

Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (2001) dalam (Hutagalung, 2018) bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja. Pace (2005) dalam (Hutagalung, 2018) juga menekankan bahwa

perbedaan apapun bentuknya dapat diredam ataupun diminimalisasi dengan adanya iklim yang mendukung agar komunikasi antarpribadi dapat dijaga dan disempurnakan.

Pada setiap perusahaan, organisasi atau kelompok manapun yang melibatkan komunikasi yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih maka sangat penting untuk diterapkannya komunikasi antarpribadi dengan baik agar komunikasi berjalan dengan efektif tanpa adanya kesalahpahaman. Contohnya seperti di restaurant, hubungan karyawan dengan atasan atau antar karyawan pasti akan terlibat dengan yang namanya komunikasi setiap detiknya dapat berupa verbal maupun non-verbal untuk mencapai tujuan bersama. Namun apakah yang akan terjadi bila komunikasi antarpribadi itu tidak diterapkan dengan baik? Maka akan terjadi perbedaan pendapat yang merujuk pada kesalahpahaman yang akan memicu masalah yang lebih besar lagi.

Pizza Hut adalah restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Bermula dari kedai pizza kecil yang bertempat di Wichita, Kansas, Amerika Serikat. Pizza Hut berkembang menjadi restoran pizza terbesar di dunia dengan lebih dari 5.600 restoran yang tersebar di 97 negara. Pizza Hut membuka restoran di Indonesia pada tahun 1984 di Djakarta Theatre Building, Thamrin, Jakarta. Kini, Pizza Hut telah memiliki lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari mulai Aceh sampai dengan Abepura, Papua.

Pizza Hut melebarkan sayapnya dengan memiliki restoran yang berkonsep *delivery service* yang berbeda dengan *delivery service* sebelumnya. Konsep baru tersebut ialah Pizza Hut Delivery by Pizza Hut. Hingga saat ini PHD berkembang dari Jakarta, Bekasi, Tangerang hingga Kabupaten Lebak.

Setelah peneliti melakukan observasi di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung kebanyakan permasalahan yang ditemukan ialah kurangnya komunikasi yang disebabkan karena atasan dan karyawan jarang mengadakan pertemuan yang mengakibatkan buruknya komunikasi antar karyawan yang menjadi sumber konflik yang pada akhirnya menyebabkan stress dan berkurangnya kinerja para pegawai, selain itu permasalahan yang ada di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung disebabkan karena komunikasi antarpribadi karyawan yang kurang efektif dan menimbulkan konflik di perusahaan tersebut. Hardjana dalam (Sari & Widodo, 2015) menyatakan bahwa dengan komunikasi antarpribadi, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan dan konflik.

Berdasarkan dengan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Manajemen Tingkat Atas Dalam Mengatasi Perbedaan Pendapat Di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas, diperlukan pembatasan masalah agar mendapat penelitian yang berfokus dan mendalam maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada bagaimana Efektivitas komunikasi antarpribadi manajemen tingkat atas dalam mengatasi perbedaan pendapat di pizza hut delivery rangkasbitung.

Pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini, adalah:

- 1 Bagaimana Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Manajemen Tingkat Atas Dalam Mengatasi Perbedaan Di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung?
- 2 Bagaimana proses komunikasi antar karyawan yang diterapkan di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan efektivitas komunikasi antarpribadi manajemen tingkat atas di Pizza Hut Delivery dalam mengatasi perbedaan pendapat.
2. Untuk mengetahui proses komunikasi yang diterapkan antar karyawan di Pizza Hut Delivery Rangkasbitung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan studi literatur mengenai komunikasi antarpribadi yang diterapkan pada Pizza Hut Delivery Rangkasbitung serta pengembangan ilmu komunikasi khususnya kajian komunikasi antarpribadi. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan proses komunikasi yang terjadi pada organisasi dapat menjadi lebih efektif.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi karyawan Pizza Hut Delivery Rangkasbitung mengenai efektivitas komunikasi antarpribadi dan perusahaan lain yang menerapkan komunikasi antarpribadi.