

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu *assets* penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya yang baik dan berkualitas akan membuat perusahaan berkembang dengan baik. Oleh sebab itu sangat penting bagi perusahaan untuk memelihara dan mensejahterakan sumber daya manusia yang ada. Jika hal ini berjalan dengan baik maka akan timbul hubungan yang baik pula antara karyawan dengan pemimpinnya di organisasi/instansi tersebut.

Komunikasi adalah salah satu wujud dari sifat makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya tidak terlepas dari interaksi dan sosialisasi. Dengan komunikasi, seseorang dapat mengungkapkan apa yang dirasakan, diharapkan dan apa yang diinginkan. Setiap individu dalam organisasi perlu berhubungan dan berkomunikasi secara baik, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Komunikasi dalam sebuah organisasi perusahaan biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi diluar perusahaan (*external communication*). Di dalam komunikasi internal, baik secara vertical, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *miss communication*. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai.

Pola komunikasi adalah model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identic dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi.

Komunikasi pada organisasi bisnis atau perusahaan tentunya akan sangat kompleks, oleh karena itu pada organisasi bisnis atau perusahaan selalu terbagi menjadi beberapa divisi. Setiap divisi pasti ada penanggung jawab yang akan menjadi jembatan bagi komunikasi antara karyawan dan atasan. Komunikasi yang digunakan pada organisasi bisnis/perusahaan yang sering digunakan adalah *top-down*, dimana atasan akan memberi perintah/arahan yang jelas kepada bawahannya. Namun pada organisasi bisnis kecil / perusahaan kecil (*start-up company*) biasanya digunakan komunikasi *bottom-up* dimana bawahan akan lebih banyak memberikan saran dan ide kepada atasan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Komunikasi yang baik dalam perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawannya. Semakin baik kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut maka akan semakin baik bagi perusahaan tersebut untuk bertahan dan terus berkembang dalam dunia bisnis dengan persaingan yang ketat.

Pentingnya komunikasi tidak saja hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain (antar individu) saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai karyawan atau pimpinan dalam suatu perusahaan. Dengan Keberhasilan komunikasi ditentukan dari kesamaan pemahaman orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Kesamaan pemahaman itu dipengaruhi dari jelas atau tidaknya pesan yang disampaikan. Jelas atau tidaknya pesan yang diterima itu tergantung dari cara penyampaian komunikasinya.

Untuk memahami pola komunikasi maka setiap orang harus berusaha menciptakan dan mempertahankan pola komunikasi personal sebagai ciri khas pribadinya. Pola itu sendiri adalah merupakan bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih, dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang maksud dapat di pahami.

Seorang pemimpin tidak hanya dilihat dari besar kecilnya tanggung jawab, namun juga bagaimana ia mampu mengkomunikasikan setiap hal yang berhubungan dengan pekerjaan kepada seluruh staff dan rekan kerjanya. Seorang pemimpin yang efektif harus tanggap terhadap perubahan, mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia sehingga mampu memaksimalkan kinerja organisasi dan memecahkan masalah dengan tepat. Adanya Pola komunikasi yang baik juga akan menghasilkan suatu kinerja yang baik. Kinerja sendiri merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998: 15). Kinerja seseorang merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.

Dengan begitu maka akan terbentuk suatu kerja sama tim yang baik antara pemimpin dengan pegawainya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan serta tercapainya produktivitas kerja yang optimal sesuai dengan standar. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan keunggulan dalam

sumber daya manusianya, perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

PT Umara nikmat boga/ umara group adalah perusahaan yang bergerak di bidang food industri Dan hospitly. Umara group terdiri dari beberapa produk,yaitu umara catering, restaurant lumping emas, laukita, dan rumah umara PT Umara nikmat boga / Umara Group maju kedepan dan mendirikan kantor pusat di Jakarta selatan dengan karyawan 400 yang ada di seluruh Umara group, namun yang ada di cathering tersebut dengan 150 karyawan.

Komunikasi pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan, Adapun masalah yang terdapat pada PT Umara Nikmat Boga/ Umara group ialah karena berdasarkan hasil studi awal peneliti yaitu bahwa pola komunikasi di PT Umara Nikmat Boga / Umara Group terbilang miss communication terhadap karyawannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH POLA KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT UMARA NIKMAT BOGA”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : “apakah terdapat pengaruh pola komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Umara nikmat boga?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam pembuatan penelitian ini, memiliki maksud dan tujuan yang ingin peneliti sampaikan. Adapun tujuan yang disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- “- Untuk mengetahui pengaruh pola komunikasi PT Umara nikmat boga di jakarta selatan cilandak
- Untuk mengetahui kinerja karyawan PT Umara nikmat boga
- Untuk mengetahui pola komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Umara nikmat boga di Jakarta selatan cilandak”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, baik secara teoritis ataupun secara praktisnya. Dan manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Peneliti diharapkan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mereka yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai keterkaitan antara pola komunikasi terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya penerapan pola komunikasi terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT. Umara Nikmat Boga di Jakarta selatan dalam menggunakan gaya pola komunikasi pimpinan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk menyusun dan merencanakan peningkatan kepuasan kerja melalui pola komunikasi terhadap kinerja karyawan.

