

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT UOB KayHian Securities merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang Pasar Modal. Aktifitas kegiatan perusahaannya adalah Perantara Pedagang Efek dan Penjamin Emisi Efek. PT UOB KayHian Securities mempunyai 9 cabang (*branch*) dan 9 anak cabang (*cyber branch*), yang masing-masing cabang perusahaan dipimpin oleh *branch manager* sebagai pemimpin masing-masing cabang dan anak cabang.

Pemimpin di kantor pusat, cabang dan anak cabang mempunyai gaya komunikasi kepemimpinan tersendiri dalam mengatur dan memimpin karyawannya. Pemimpin yang baik akan berusaha untuk menciptakan suatu semangat, suatu suasana dan suatu iklim yang baik bagi karyawannya untuk bekerja. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya suasana kerja yang nyaman, bekerja tanpa tekanan, dan terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan karyawan.

Kantor pusat PT UOB KayHian Securities di Indonesia beralamatkan di UOB Plaza, Jalan M.H Thamrin kav.8-10 Jakarta Selatan, memiliki ±129 karyawan yang bekerja, dan mempunyai kepala pimpinan yaitu *President Director* yang memimpin setiap kepala divisi seperti *accounting*,

compliance, settlement, credit risk management, human resources department, client account, e-biz, IT dan *research* dalam kegiatan sehari-harinya. Kepala divisi memimpin staff karyawan pada masing masing departemen.

Cabang dan anak cabang perusahaan PT UOB KayHian Securities memiliki 30 karyawan dan masing masing dipimpin oleh *Branch Manager*. *Branch Manager* sebagai pemimpin di masing-masing cabang, bertanggung jawab terhadap pengaturan dan perencanaan operasional cabang perusahaan. Pemimpin di masing masing cabang mempunyai otoritas kekuasaan dalam memimpin, mengawasi dan mengatur karyawannya.

PT UOB KayHian Securities cabang bandengan merupakan salah satu anak cabang perusahaan yang dipimpin oleh *branch manager*, berbeda dengan kantor pusat yang dipimpin oleh *president director*. Keduanya memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda, perbedaan cara memimpin tersebut mempunyai gaya tersendiri dalam mengatur, mengambil keputusan, pemberian informasi kepada karyawan, serta bentuk komunikasi yang digunakan pemimpin dalam kesehariannya.

Beberapa tahun terakhir, banyak karyawan yang mengundurkan diri di kantor pusat, dalam sebulan ada sekitar dua sampai tiga orang yang mengundurkan diri dari perusahaan. Berbeda dengan anak cabang perusahaan di Bandengan, belum ada karyawan mengundurkan diri dari pekerjaan.

Perbedaan tersebut menjadi alasan bagi penulis untuk meneliti masalah ini. Penulis telah mewawancarai dua orang karyawan yang pernah mengundurkan diri dari kantor pusat, Penulis menanyakan mengenai kesan karyawan selama bekerja di kantor pusat, dan hal hal apa saja yang membuat mereka mengundurkan diri dari pekerjaan. Berikut petikan wawancara langsung melalui telepon dari Ibu Oksdriyati Lasteningsih yang sebelumnya bekerja pada unit pekerjaan *client account*, dan bekerja selama pertengahan tahun 2012 :

“Saya sudah bekerja ±9 bulan di PT UOB KayHian Securities, saya mengundurkan diri karena menurut saya sering terjadi miss communication antara pimpinan dengan karyawannya, pemimpin kurang menginformasikan kebijakan perusahaan kepada karyawannya seperti peraturan baru dll, kurang memperhatikan aspirasi karyawannya untuk menunjang keberhasilan perusahaan”.

Berikut data selama tiga tahun terakhir mengenai data karyawan yang mengundurkan diri, Tahun 2011 sampai April 2014, sumber berasal dari *report* HRD :

Tabel 1.1
Data Karyawan Resign di UOB KayHian Securities Pusat

TAHUN	DEPARTEMEN	TOTAL
Januari - Desember 2011	IT : 1 Orang Sales : 2 Orang Remaiser : 2 Orang E-Biz : 1 Orang Dealer : 2 Orang	8 Karyawan

Januari - Desember 2012	IT : 2 Orang Sales : 3 Orang Remaiser : 2 Orang CRM : 1 Orang E-Biz : 1 Orang Accounting : 1 Orang Settlement : 1 Orang Dealer : 1 Orang Client Account : 1 Orang	13 Karyawan
Januari - Desember 2013	IT : 1 Orang Sales : 2 Orang Remaiser : 2 Orang CRM : 1 Orang E-Biz : 1 Orang Client Account : 3 Orang HRD : 1 Orang Dealer : 2 Orang Assistant Dealing : 1 Orang	14 Karyawan
Januari – April 2014	Sales : 2 Orang Remaiser : 2 Orang Research : 1 Orang Dealer : 1 Orang	6 Karyawan

Berikut petikan wawancara kedua melalui telepon dari Bapak Zainu Rohman yang sebelumnya bekerja pada unit pekerjaan *credit risk management* selama akhir tahun 2013 :

“Selama bekerja 6 bulan di PT UOB KayHian, banyak suka dan duka yang saya alami, sukanya adalah saya punya pengalaman baru dan mempunyai banyak teman. Sedangkan dukanya adalah arus informasi dari atasan ke bawahan yang dianggap kurang sehingga sering terjadi kesalahpahaman, pimpinan kurang mengerti apa yang diinginkan karyawannya. Saya berharap kedepannya pemimpin bisa lebih mengerti apa yang diinginkan karyawannya, mengerti setiap kesulitan dan masalah yang dihadapi karyawannya ketika bekerja”.

Penulis menyimpulkan hasil wawancara dengan karyawan yang

pernah mengundurkan diri dari kantor pusat adalah kurangnya arus informasi dari pimpinan kepada karyawannya, gaya komunikasi pemimpin cenderung satu arah sehingga sering timbul kesalahpahaman, kebijakan atau peraturan perusahaan kurang disosialisasikan dan diinformasikan kepada karyawannya, kerja sama pemimpin dengan bawahan kurang baik dan pemimpin kurang memperhatikan aspirasi karyawannya.

Berbeda dengan anak perusahaan PT UOB KayHian Securities Bandengan yang selama ± 3 tahun belum pernah ada karyawan yang mengundurkan diri dari pekerjaannya, Penulis menanyakan mengenai kesan karyawan selama bekerja di cabang Bandengan dan hal hal yang membuat karyawan nyaman bekerja. Berikut Tabel hasil wawancara dengan lima orang karyawan yang bekerja di cabang bandengan :

Tabel 1.2
Hasil Wawancara Karyawan di UOB KayHian Cabang Bandengan
Tanggal 05 Mei 2014

No	Nama	Lama Bekerja	Alasan
1	Sherly	2,5 Tahun	Pimpinannya baik dan selalu mengerti karyawan, tidak pernah ada jarak antara pimpinan

			dengan bawahan.
2	Cristine Turangan	2,5 Tahun	Suasana kerjanya enak, Pimpinannya baik, Komunikasi pimpinan ke bawahan lancar dan dapat dimengerti karyawan
3	Lina	2,5 Tahun	Pimpinannya baik banget karena bisa beradaptasi dengan karyawan dalam berbagai situasi dan kondisi, Pimpinan yang selalu mengerti apa yang diinginkan karyawannya
4	Dira	2,5 Tahun	Pimpinannya santai

			tapi tegas dalam pekerjaan, suasana bekerjanya asyik dan nyaman banget
5	Ahmad Firmanto	2,5 Tahun	Bosnya keren dan baik banget, Temannya juga baik, suasana kerja nyaman, Informasi dan Instruksi dari pimpinan selalu jelas

Dari hasil wawancara dengan lima orang karyawan tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa karyawan selalu bekerja dengan penuh semangat, mempunyai inisiatif dan tanggung jawab yang tinggi akan setiap pekerjaan yang dibebankan kepada mereka, pemimpin selalu memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengeluarkan aspirasi dan saran tentang perusahaan, pemimpin menghargai pendapat karyawannya, pemimpin dapat bekerja sama dengan karyawannya, pemimpin mengutamakan kesejahteraan karyawannya dan komunikasi sehari-hari dilakukan secara

timbang balik antara pimpinan dengan karyawannya dalam hal sosialisasi peraturan, pekerjaan dan instruksi tugas demi kemajuan perusahaan kedepannya.

Pemimpin yang baik harus secara terus menerus berusaha untuk dapat menciptakan suatu semangat, suatu suasana dan suatu iklim yang baik bagi karyawannya untuk bekerja. Ini merupakan tugas yang pertama dan tidak dapat dielakkan. Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan keadaan instansi dan keinginan karyawan akan mendorong semangat kerja karyawan untuk lebih giat dan lebih baik. Kesalahan dari kepemimpinan akan mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Kartini Kartono, (2013:124) sukses pemimpin itu tidak hanya diukur dari keberhasilannya dalam menggerakkan individu-individu untuk berbuat saja, akan tetapi terutama sekali pada kemampuannya untuk menggerakkan kelompok sebagai totalitas. Karena itu salah satu tugas pemimpin ialah memperhatikan dinamika kelompok, yang memiliki emosi, afeksi, sentimen, semangat, jiwa, dan kepribadian yang khas unik.

Dalam melaksanakan aktifitas kegiatannya, pemimpin mempunyai berbagai gaya tersendiri dalam memproses, mempengaruhi dan menggerakkan karyawannya, yang nantinya akan berusaha bersama-sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Para pemimpin dituntut untuk mampu menerapkan gaya komunikasi kepemimpinan yang bervariasi sesuai dengan

tujuan yang akan dicapai.

Pemimpin yang disukai oleh karyawannya dalam hal gaya komunikasi kepemimpinan, harus peduli dengan penilaian bawahannya dan harus memahami berbagai tipologi gaya komunikasi kepemimpinan yang dipakai sebagai pedoman dalam memimpin karyawannya. Setiap pemimpin harus mengetahui jenis gaya komunikasi kepemimpinan apa yang tepat digunakan dalam berbagai kondisi dalam suatu organisasi.

Menurut Sondang Siagian (2009:16) :

Para pemimpin perlu memahami berbagai tipologi gaya kepemimpinan seperti otokratik, paternalistik, laissez faire, atau demokratik karena tidak ada satu pun gaya kepemimpinan yang cocok digunakan dalam memimpin semua bawahan dengan latar belakang pendidikan, pelatihan, kepribadian, kemampuan, sistem nilai yang dianut, cara membentuk persepsi, yang kesemuanya bersifat khas yang menjadikan setiap manusia sebagai insan dengan jati diri yang khas. Kemampuan menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam pemberian penghargaan dan penganan sanksi. Para karyawan akan terdorong untuk menampilkan kinerja yang memuaskan bila mereka mengetahui bahwa atasan akan menghargai kinerja demikian.

Hubungan dengan publik internal harus dibina sebaik mungkin mengenai segala bentuk layanan informasi mengenai pasar modal yang tidak hanya terjadi diantara sesama karyawan saja melainkan dari pimpinan kepada karyawan secara timbal balik. Komunikasi dua arah secara timbal balik antara pimpinan dengan karyawannya dalam suatu instansi sangat penting untuk mencapai tujuan bersama.

Kemajuan suatu instansi tidak pernah lepas dari kesinambungan hubungan antara karyawan dan pimpinannya, salah satu faktor untuk

menghasilkan sebuah hubungan yang baik yaitu komunikasi. Pemimpin yang baik harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan karyawannya. Untuk itu komunikasi mempunyai peran yang sangat besar dalam kehidupan suatu organisasi atau perusahaan, untuk menghubungkan individu yang satu dengan yang lainnya untuk dapat saling mengerti, saling mendorong, dan saling melengkapi satu sama lain.

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai : Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin di PT UOB KayHian Securities Cabang Bandengan Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

“Bagaimana Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin di PT UOB KayHian Securities Cabang Bandengan Jakarta”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui, Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin di PT UOB KayHian Securities Cabang Bandengan Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian dari Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin di PT UOB KayHian Securities Cabang Bandengan Jakarta diharapkan memberikan sejumlah manfaat diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan Ilmu Komunikasi jurusan *public relation*, khususnya mengenai gaya komunikasi pemimpin dalam komunikasi organisasi di suatu perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi PT UOB KayHian Securities, mengenai penerapan gaya komunikasi pemimpin yang efektif dan baik dalam komunikasi organisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dalam beberapa bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi uraian teoritis mengenai variabel yang diteliti lengkap dengan tinjauan pustaka, operasional variabel, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Berisi desain penelitian, populasi dan sampel, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, reliabilitas dan validitas alat ukur dan teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan

Berisi profil perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin di PT UOB KayHian Securities Cabang Bandengan Jakarta