

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LatarBelakang**

Komunikasi merupakan hal yang mempunyai peranan penting dalam organisasi, sehingga komunikasi tak mungkin dapat dipisahkan dengan organisasi. Komunikasi diperlukan untuk menjalin interaksi dalam organisasi dan sebagai alat bantu untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan berbagai macam hal dan permasalahan yang dapat ditemukan dalam lingkup organisasi, kita dituntut untuk lebih mengerti dan mengetahui bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dan efisien. Tidak dapat dipungkiri dalam suatu organisasi, dengan kesibukan masing-masing karyawan, hampir tidak mungkin untuk menyampaikan informasi tentang perusahaan dari mulut kemulut. Di dalam organisasi, ada banyak cara yang bisa diterapkan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif dan efisien, salah satunya adalah menggunakan medium komunikasi, yaitu rapat.

PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (WOM Finance) adalah salah satu perusahaan *leasing* yaitu yang bergerak dibidang usaha jasa pembiayaan di Indonesia. WOM Finance memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan sepeda motor baik baru maupun bekas dari berbagai jenis dan merk, dengan memberikan pembayaran secara tunai maupun kredit . Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat akan tingginya minat dan kebutuhan atas kendaraan khususnya sepeda motor.

Dengan semakin ketatnya persaingan pada bisnis *leasing*, tentu pula banyak perusahaan yang tak mau ketinggalan dalam upaya menarik pelanggan, dengan menawarkan berbagai macam penawaran menarik, pelayanan yang baik dan mudah demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini pun akhirnya menjadi pekerjaan rumah serta tantangan yang berat bagi WOM Finance demi pelayanan yang memuaskan serta mendapatkan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Berkaitan dengan hal itu, *Branch Head* WOM Finance Suharyanto (berdasarkan wawancara, pada 20 Oktober 2014) menyatakan bahwa, “Suatu kesuksesan dalam perkembangan usaha pada bidang usaha perusahaan pembiayaan tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana yang lengkap dan baik, tetapi juga dituntut kerjasama tim dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa usaha perusahaan dapat dilihat kesuksesannya dari perkembangan yang dijalani dan dicapai. Dalam hal ini ditekankan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik, tidak cukup untuk bisa mencapai kesuksesan yang diinginkan, tetapi juga pelaku pelaksana perusahaan yang mempunyai keterpaduan kerja antara unit kerja dalam suatu kesatuan. Selanjutnya Suharyanto juga menyatakan bahwa “Demi menjaga kondisi serta memperoleh kesuksesan itu, di WOM Finance, kita selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dengan cara mengadakan rapat mingguan sebagai tempat berkomunikasi. Tujuan rapat adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kerja atau informasi terbaru agar para karyawan dapat memacu

disiplin kerja dan melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan harapan pihak perusahaan. Dengan diadakannya rapat setiap minggu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik yang digariskan perusahaan”.

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa dengan adanya disiplin kerja, kerjasama dalam semangat yang mantap dan rapat yang diadakan WOM Finance merupakan beberapa upaya yang dilakukan untuk perbaikan hubungan komunikasi sesuai dengan tujuan perusahaan yakni untuk meningkatkan kinerja, dan untuk mencapai sukses yang diinginkan. Di WOM Finance, rapat menjadi hal yang wajib dan memang sangat mempunyai peran dalam media komunikasi terutama dalam membuat suatu keputusan. Tetapi sejauh apakah ”Proses Rapat Koordinasi Sebagai Medium Komunikasi PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Cikarang.” Hal inilah yang akan menjadi bahasan untuk penulis jadikan laporan Kuliah Kerja Praktek kali ini.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

Maksud dari pelaksanaan KKP ini adalah agar penulis dapat mengetahui proses rapat koordinasi yang terjadi di lingkungan internal WOM Finance bagi kemajuan perusahaan. Sedangkan tujuan dari KKP ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses rapat sebagai media komunikasi di WOM Finance.

## **1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

**1.3.1** Teoritis, yaitu untuk mengetahui proses rapat koordinasi sebagai medium komunikasi bagi humas WOM Finance secara teoritis bagi penulis dan pembaca laporan KKP ini.

**1.3.2** Praktis, yaitu untuk mengetahui proses rapat koordinasi sebagai medium komunikasi bagi humas WOM Finance secara praktis bagi penulis dan pembaca laporan KKP ini.

## **1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

### **1.4.1 Lokasi:**

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) yang beralamat di Jl. RE Martadinata No. 3-4 Cikarang Utara – Bekasi 17530.

**1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL:**

Waktu pelaksanaan dari 08:30 s/d 17:00 WIB, dan

dimulai tanggal 6 Oktober 2014 s/d 26 Desember 2014.