

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pengembangan organisasi. Seluruh karyawan perusahaan terlibat dalam pengembangan organisasi, terutama karyawan. Organisasi/lembaga membutuhkan karyawan yang berkualitas dan kreatif untuk mencapai tujuan perusahaan. Mengingat pentingnya peran orang dalam organisasi, kinerja mereka menentukan keberhasilan atau kinerja organisasi.

Komunikasi yang baik dapat menjadi cara yang dapat diandalkan untuk meningkatkan produktivitas karyawan sebab karyawan tidak dapat melakukannya tanpa komunikasi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan. Karyawan dapat meminta instruksi atasan mereka tentang cara menyelesaikan pekerjaan selama proses komunikasi.

Komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif di sebuah perusahaan. Setidaknya untuk menjalin komunikasi antara manajemen dan karyawan dalam rangka membangun hubungan kerja yang harmonis. Minimnya komunikasi tidak hanya memicu demonstrasi, tetapi juga mengganggu hubungan kerja antar eksekutif. Lingkungan kerja yang terganggu juga dapat menyebabkan lingkungan kerja yang tidak mendukung.

Komunikasi akan baik, sistem yang baik juga diperlukan. Oleh karena itu, untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain, komunikasi yang baik harus terjalin. Katuuk (2016) percaya bahwa komunikasi dalam suatu organisasi

juga merupakan kunci terpenting dalam pertukaran informasi antar orang dalam suatu organisasi. Menurut Arianto (2015) bahwa Dalam sebuah sistem yang disebut organisasi, komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang berlangsung dalam bentuk formal atau informal.

Sebagaimana disebutkan di atas, komunikasi yang efektif menuntut kedua belah pihak memiliki keterampilan komunikasi yang melibatkan kedua belah pihak, yaitu pengirim pesan dan penerima pesan.

Pamungkas mengatakan bahwa masalah dalam organisasi dapat mencakup peristiwa hukum, lingkungan, sosial dan budaya, situasi, perubahan kebijakan dan nilai. Organisasi adalah tindakan terkoordinasi dari beberapa orang untuk bersama-sama mewujudkan suatu kekuatan sosial tertentu. perusahaan..

Dalam suatu organisasi, dalam rangka mengubah mentalitas dan pola perilaku sesuai dengan tujuan perusahaan, komunikasi organisasi sangat penting untuk mengembangkan sikap anggotanya, karena komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan informasi dalam organisasi. Ini adalah organisasi yang mencapai tujuan bisnis ke segala arah.

Jika organisasi tidak mengkoordinir tugas-tugas yang harus diselesaikan melalui komunikasi, maka tidak akan ada transparansi antar pegawai dan tujuan bersama tidak dapat tercapai, oleh karena itu diperlukan komunikasi yang efektif dan efisien dalam organisasi.

Menurut Katuuk (2016) Organisasi adalah unit sosial yang terkoordinasi secara sadar dengan batas yang relatif dapat diidentifikasi yang bekerja secara relatif terus menerus untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan bersama.

Organisasi ada untuk mencapai sesuatu. Bahwa sesuatu adalah tujuan dan biasanya tidak dapat dicapai oleh pekerja individu, atau jika mungkin, itu dicapai secara lebih efisien melalui kerja kelompok.

Komunikasi yang efektif dan efisien diperlukan dalam sebuah organisasi. Karena jika suatu organisasi tidak berkomunikasi guna mengkoordinasikan tugas-tugas yang perlu dilaksanakan, tidak ada keterbukaan antar karyawan dan tujuan bersama tidak tercapai. Sesuai dengan Akbar (2015) menemukan bahwa produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh komunikasi korporat, yaitu semakin baik komunikasi korporat maka produktivitas karyawan semakin tinggi..

Jika sistem komunikasi organisasi tidak dikelola dengan baik, masalah dapat muncul. Masalah komunikasi dalam organisasi mencakup dua aspek, yaitu masalah itu sendiri dan masalah organisasi, masalah itu sendiri adalah masalah yang disebabkan oleh kesalahan interpersonal, dan masalah organisasi adalah masalah yang muncul dan terjadi di dalam perusahaan. Mereka harus ditangani secara metodis. Jika komunikasi dalam organisasi dapat berjalan dengan normal, maka segala permasalahan dalam organisasi akan segera teratasi. Ketika arus informasi dalam organisasi ideal, maka komunikasi dalam organisasi baik, sehingga penggunaan sistem komunikasi organisasi tidak dibatasi.

Komunikasi perusahaan dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Anda sendiri, termasuk pesan dan proses, tujuan, arah dan sarana, orang dan hubungan, perasaan, sikap, dan keterampilan yang muncul dalam sistem terbuka yang kompleks. Menurut Pamungkas (2021) budaya komunikasi dalam konteks komunikasi dalam organisasi harus dilihat dari perspektif yang berbeda: kegiatan

komunikasi di kantor selalu disertai dengan tujuan yang harus dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Halaman pertama adalah komunikasi antara atasan dan bawahan. Aspek kedua adalah antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Pihak ketiga adalah antara karyawan dan manajer. Masing-masing komunikasi ini memiliki polanya sendiri. Harus ada komunikasi dua arah atau dua arah antara kedua belah pihak..

PT. Bank DKI Kantor Layanan Cakung merupakan salah satu unit usaha BUMD JAKARTA yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan di bidang perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam merencanakan masa depan.

PT. Bank DKI adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Dan tujuan dari Perusahaan Bank DKI adalah untuk memasarkan berbagai macam produk layanan seperti: pelayanan masyarakat, pemberian modal, peminjaman kredit dan lain sebagainya.

Permasalahan mengenai komunikasi organisasi yang ditemui oleh Penulis saat melakukan kegiatan observasi, yaitu terdapat suatu tendensi atau hubungan yang kurang harmonis antara karyawan dengan pimpinan dimana karyawan selalu mengeluh akan kebijakan pimpinan atau yang berhubungan dengan hal itu. Hal tersebut dapat menyebabkan turunnya semangat dan motivasi karyawan dalam bekerja sebab dalam lingkungan organisasi keharmonisan dan kerja sama adalah ssesuatu yang dapat meningkatkan produktivitas.

Di PT. Bank DKI, dalam melaksanakan komunikasi organisasi yang digunakan manajer, pegawai menggunakan saluran komunikasi berupa saluran

komunikasi atas dan bawah, karena penggunaan saluran komunikasi dapat menciptakan suasana komunikasi organisasi yang lebih terbuka untuk meningkatkan kreativitas pegawai. Namun, keikutsertaan karyawan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan manajemen juga merupakan masalah organisasi, yang menjadi insentif bagi karyawan untuk lebih meningkatkan kreativitas dan moralnya sesuai dengan kendalanya masing-masing.

Penulis menyadari pentingnya peran penerapan sistem komunikasi dalam suatu organisasi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Analisis Sistem Komunikasi Organisasi pada PT. Bank DKI Kantor Layanan Cakung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan adanya komunikasi organisasi baik hubungan antar anggota akan lebih harmonis dengan begitu penyampaian dan penerimaan informasi akan lebih efektif serta dapat menjadi sarana yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dari hal tersebut dapat diketahui pentingnya suatu pengelolaan sistem komunikasi organisasi yang baik dalam lingkungan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam artikel ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan sistem komunikasi organisasi PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung?

2. Dampak apa saja yang akan ditimbulkan apabila tidak maksimalnya penerapan komunikasi organisasi?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sistem komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung.
- b. Untuk mengetahui peran pegawai dalam sistem komunikasi organisasi PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung.
- c. Untuk meneliti dan mencari solusi akan permasalahan yang ada terkait sistem komunikasi organisasi pada PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung.

#### 2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti
  - 1) Sebagai bahan dasar penelitian dan pemecahan masalah serta peningkatan pengetahuan, pengalaman dan wawasan pola komunikasi organisasi..
  - 2) Dapat secara langsung merasakan dan meneliti objek yang akan diteliti.
- b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- 1) Dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi para pembaca yang membutuhkan.
- 2) Diharapkan kegiatan penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait lingkungan kerja fisik.

c. Bagi PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung

- 1) Memberikan masukan kepada instansi agar lebih memperhatikan dan meningkatkan sistem komunikasi sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi instansi.
- 2) Dari sudut pandang praktis, manfaat dari penelitian yaitu memberikan informasi dan meningkatkan hubungan komunikasi antar pegawai di lingkungan PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung.