

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini terus mengalami kemajuan. Hal tersebut terlihat dengan hadirnya berbagai teknologi canggih yang dapat memudahkan serta membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Salah satu contohnya terdapat dalam bidang komunikasi. Saat ini, komunikasi dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka langsung serta tidak mengenal jarak dan waktu.

Dalam ruang lingkup kerja, komunikasi merupakan hal penting yang mana harus terjalin dengan baik antar elemen yang ada di kantor. Seperti berkomunikasi dengan pimpinan, karyawan maupun kolega yang terdapat dalam kantor tersebut. Kantor merupakan tempat di mana tersedianya berbagai informasi serta tempat berlangsungnya pekerjaan yang ada untuk memudahkan karyawan dalam mencapai misi yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini menempatkan komunikasi dalam peran yang sangat penting antara karyawan satu dengan yang lainnya yang mana harus selalu terjaga dan terjalin dengan baik.

Komunikasi yang baik yaitu komunikasi yang tepat pada sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini pula yang membuat komunikasi menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan. Karena dengan adanya komunikasi, pengutaraan suatu informasi yang dapat berbentuk pesan dan gagasan terhadap

pekerjaan yang harus diselesaikan, tersampaikan dengan baik kepada para karyawan. Selain itu, komunikasi juga menjadi pendorong keterbukaan karyawan dalam mengutarakan segala sesuatu terkait pekerjaan dan perusahaan. Hal itu juga berdampak pada peningkatan kerja karyawan.

Komunikasi tentunya dapat mempengaruhi efektivitas seorang karyawan. Cara komunikasi yang baik, jelas dan terarah dalam pemberian tugas kepada seorang karyawan merupakan hal yang perlu dilakukan agar terciptanya keselarasan terhadap hasil kerja yang diharapkan maupun dilakukan. Dengan begitu, pemahaman karyawan akan tugas yang diberikan meningkat sehingga tidak menimbulkan hambatan dalam bekerja. Komunikasi juga dapat mempengaruhi pimpinan dalam mengambil keputusan. Karena dengan adanya komunikasi yang disampaikan oleh karyawan kepada pimpinan dengan baik dan tepat akan membantu pimpinan dalam mengetahui baik saran maupun permasalahan yang ada di bagian maupun perusahaan secara keseluruhan.

Sebagai contoh, Asiana Group yang merupakan perusahaan dalam bidang *property developer* yang mana memiliki banyak karyawan dengan pembagian kerja masing masing. Dalam hal ini, bagian *marketing* yang dijadikan sebagai contohnya, lantaran dari tugasnya yang berfungsi sebagai pemasar produk dan pembuat administrasi yang berkaitan dengan surat menyurat, membuat bagian atau divisi ini harus menerapkan komunikasi yang baik dan jelas. Salah satu tugas yang berkaitan dengan surat menyurat ialah membuat surat penandatanganan Akta Jual Beli (AJB) dan mempersiapkan

segala dokumen yang diperlukan serta membuat *report* AJB. Cara pimpinan memberikan tugas ini ialah mengkomunikasikannya secara langsung kepada karyawannya dengan memberikan arahan terkait apa saja yang harus tertera di dalam surat tersebut. Bentuk komunikasi ini merupakan bagian dari salah satu aliran komunikasi vertikal yang dikenal dengan istilah *downward communication* yaitu komunikasi ke bawah.

Berdasarkan hasil penelitian kepada karyawan melalui observasi dan wawancara atau bertanya langsung saat Penulis melaksanakan *Work from Office* (WFO), terdapat permasalahan pada penerapan komunikasi vertikal ke bawah yaitu, kurangnya komunikasi dan arahan yang menimbulkan *miscommunication* antara pimpinan dengan karyawan. Hal ini dikarenakan pemberian tugas yang disampaikan dari pimpinan untuk karyawan melalui surel (*e-mail*) pada saat waktu kerja berlangsung dari rumah atau *Work From Home* (WFH) kurang jelas. Sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi sedikit terkendala dan tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Selain itu, arahan dalam pemberian tugas dari pimpinan tidak dijelaskan secara mendetail saat *Work from Office* (WFO). Hal ini menyebabkan hambatan pada kerja karyawan yang mana menimbulkan hasil yang tidak optimal dalam segi waktu dan *output* yang diinginkan.

Berdasarkan pembahasan dan juga permasalahan di atas, Penulis tertarik untuk memilih judul Karya Ilmiah yaitu “Analisis Komunikasi Vertikal pada Bagian *Marketing* Asiana Group”.

B. Perumusan Masalah

Berikut ini rumusan masalah yang akan Penulis bahas berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas yaitu “Bagaimana implementasi Komunikasi Vertikal pada Bagian *Marketing* Asiana Group?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dan disampaikan oleh Penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis dan menambah pengetahuan mengenai komunikasi vertikal yang ada di bagian *marketing* Asiana Group.
2. Memberikan saran atau solusi dalam menangani masalah implementasi komunikasi vertikal berupa komunikasi ke bawah yaitu dari pimpinan ke karyawan.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

1. Meningkatkan pengetahuan mengenai komunikasi vertikal yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi.
2. Sebagai syarat untuk mendapat gelar Ahli Madya pada program studi D-3 Administrasi Perkantoran.

b. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dapat menjadi masukan yang berguna untuk menerapkan komunikasi vertikal yang baik dan tepat, baik itu komunikasi ke bawah maupun ke atas.

c. Bagi Instansi

1. Sebagai saran mengenai komunikasi vertikal khususnya komunikasi ke bawah dari pimpinan ke karyawan yang baik dan tepat.
2. Memberikan pengenalan serta pengalaman instansi kepada mahasiswa.