

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Didalam suatu perusahaan sangat diperlukan suatu hubungan yang baik antara satu sama lain. Hubungan yang baik satu sama lain tidak mungkin terjadi apabila tidak adanya komunikasi yang efektif. Keterampilan karyawan maupun atasan dalam berkomunikasi pada perusahaan baik internal maupun eksternal perusahaan harus diperhatikan. Komunikasi yang efektif merupakan pusat sebagian besar aspek bisnis karena komunikasi menghubungkan perusahaan dengan semua stakeholder-nya, yakni suatu tim yang dipengaruhi oleh tindakan perusahaan dalam beberapa cara, yang terdiri dari : pelanggan, karyawan, pemegang saham, pemasok, tetangga, komunitas, dan negara. Jika perusahaan menginginkan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, kemampuan merespons, atau inovasi, perusahaan akan dapat melakukannya dengan bantuan komunikasi yang kuat. Sebaliknya, jika komunikasi tidak lancar, akibatnya bisa apa saja, dari membuang waktu sampai kerugian uang.

Komunikasi yang efektif yaitu berusaha memahami hal yang menyebabkan orang lain berperilaku sebagaimana yang kita lakukan. Dengan komunikasi yang efektif maka akan menimbulkan hubungan yang baik satu sama lain. Komunikasi yang efektif membantu untuk mengatur arus kerja, memperbaiki hubungan bisnis,

meningkatkan citra profesional, dan memberikan berbagai manfaat penting lainnya. Dalam semua aktivitas tersebut, esensi dari komunikasi yang berhasil adalah berbagi (*sharing*) dengan menyediakan data, informasi, dan pengetahuan untuk saling dipertukarkan yang akan menguntungkan kedua belah pihak.

Penting bagi atasan untuk mengusahakan terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Sebab dengan efektifnya komunikasi dalam organisasi tersebut maka akan memacu peningkatan kinerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang artinya bagi organisasi adalah bahwa dalam organisasi terjadi peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya.

Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat dianggap sebagai aset bagi sebuah organisasi. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari organisasi serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan.

Terciptanya komunikasi yang efektif di antara atasan dan karyawan banyak dipakai alasan oleh karyawan untuk menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut :

Kredibilitas komunikator, menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan dianggap benar dan dapat dipercaya. Kepercayaan yang tinggi terhadap komunikator akan menyebabkan kesediaan komunikan untuk menerima pesan dan mengubah sikap sesuai keinginan komunikator.

Kemampuan pesan untuk membangkitkan tanggapan, suatu pesan akan menimbulkan reaksi dan umpan balik apabila menarik perhatian, oleh karena itu pesan sebaiknya dirancang dengan format yang baik, pilihan kata yang tepat, serta waktu dan media penyampaian yang tepat. Menggunakan lambang atau bahasa yang dipahami oleh penerima pesan.

Kemampuan komunikan untuk menerima dan memahami pesan, komunikasi akan berlangsung efektif apabila komunikan memiliki kemampuan untuk memahami pesan, sadar akan kebutuhan dan kepentingannya, mampu mengambil keputusan sesuai kebutuhan dan kepentingannya, serta secara fisik dan mental mampu menerima pesan.

Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk terdapat masalah kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang akhirnya berdampak terhadap hasil kerja yang tidak optimal, seperti perintah kerja yang kurang dipahami oleh karyawan serta pesan yang diberikan berlebihan. Maka dengan ini penulis membuat Karya Ilmiah yang berjudul **“Analisis komunikasi yang efektif pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian ini, dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana komunikasi yang efektif pada *Operation and Bussines Support Division* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk?”

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

- a. Untuk menganalisis komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan.
- b. Untuk menganalisis komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi.

### **2. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

#### 1) Kegunaan Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu dibidang Administrasi Perkantoran yaitu mengenai komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan dan bawahan dengan atasan baik secara teori maupun dalam praktik yang sebenarnya di PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

## 2) Kegunaan Praktis

### a. Manfaat bagi Penulis

- 1) Sebagai wadah untuk menambah wawasan dan pengetahuan terutama yang berkaitan dengan dunia perusahaan.
- 2) Mengetahui bagaimana komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan.
- 3) Mengetahui pentingnya manfaat komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan.

### b. Manfaat bagi Perusahaan

Sebagai referensi bagi para pimpinan dan karyawan tentang arti penting komunikasi yang efektif .

### c. Manfaat bagi Universitas

Manfaat penulisan karya ilmiah bagi Fakultas Ekonomi diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai komunikasi yang efektif di dalam perusahaan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi.

### d. Manfaat bagi Masyarakat Luas

Menambah hasanah ilmu pengetahuan.