

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan komunikasi dari masa ke masa merupakan salah satu perkembangan yang terjadi sangat pesat pada zaman sekarang. Komunikasi sendiri tidak luput dalam kehidupan kita sehari-hari yang bisa diartikan sebagai manusia sosial kita pasti membutuhkan komunikasi atau berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitar kita. Komunikasi harus dibangun dengan baik karena bila komunikasi tidak terbangun dengan baik maka akan terciptalah sebuah masalah yang terjadi dengan lingkungan sekitar karena kurang baiknya komunikasi yang terbangun antara kita dan lingkungan.

Komunikasi merupakan sebuah penyampaian pikiran, informasi, pendapat, sikap dalam berbicara, dan dengan memberikan sebuah pesan melalui isyarat yang membuat lawan bicara atau orang lain untuk mengartikan sebuah pesan atau ide dengan cara yang dilakukan oleh pembicara. Komunikasi dapat efektif apabila pihak yang terkait yaitu pihak yang mengirim pesan dan penerima pesan sama – sama paham dengan pesannya. Namun komunikasi efektif dan komunikasi bukanlah sesuatu yang sama namun mereka memiliki suatu hubungan. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan efektif dapat menambah suatu kepuasan dan keberhasilan dari masing-masing individu maupun dalam lingkup organisasi.

Komunikasi diperlukan dalam jalannya kegiatan organisasi atau perusahaan komunikasi ini dan komunikasi yang efektif merupakan suatu hal yang perlu dilakukan dengan baik dalam organisasi demi mencapai tujuan dari kegiatan organisasi. Komunikasi yang efektif merupakan bagian penting dalam organisasi agar menjaga perjalanan organisasi sesuai dengan keinginan.

Komunikasi dalam perusahaan wajib dijaga dengan baik dengan membangun sebuah komunikasi yang efektif pada seluruh tingkatan mulai dari komunikasi keatas ( antar pegawai dengan atasan ), kebawah ( antar pegawai dengan satpam maupun office boy ), sejajar ( antar pegawai dengan pegawai yang memiliki kedudukan atau status yang sama ), serta komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antar individu dengan individu lain. Komunikasi yang efektif dalam organisasi juga memiliki sebuah tolak ukur atas pencapaian komunikasi yang efektif tersebut yaitu dengan tolak ukur utama adalah hasil pekerjaan pegawai atau tujuan dari organisasi. Hasil kerja pegawai yang baik menggambarkan jika komunikasi mengenai pekerjaan masing-masing karyawan telah dapat dimengerti dan efektif.

Adapun sebuah tolak ukur lain yang juga tidak kalah penting dalam patokan keberhasilan komunikasi yang efektif yaitu komunikasi dengan sesama rekan kerja. Komunikasi yang dilakukan antar rekan kerja bisa menciptakan sebuah suasana yang aman dan nyaman dengan kondusif dalam lingkungan kerja atau lingkungan organisasi. Hal tersebut juga dapat membangun kegiatan mulai dari berdiskusi tentang pekerjaan, masalah yang terjadi dalam pekerjaan hingga dapat menemukan solusi yang tepat untuk

masalah tersebut. Komunikasi yang baik dengan rekan kerja dapat mendukung tercapainya keberhasilan pekerjaan dari pegawai dalam setiap harinya. Dalam setiap pekerjaan pegawai tidak bisa bekerja sendiri melainkan membutuhkan interaksi dan komunikasi dengan rekan – rekan kerja lainnya.

Ketika komunikasi berjalan baik dengan rekan kerja dapat memberikan sebuah peluang dengan informasi yang didapat dari satu sama lain misalnya saja informasi tentang A atau B serta juga dapat memberikan sebuah saran dan masukan dengan apa yang kita kerjakan. Pada tahap ini telah jelas bahwa pegawai harus dapat memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik serta interpersonal yang baik berupa komunikasi verbal dan nonverbal secara baik. karena jika pegawai memiliki kemampuan interpersonal yang kurang baik atau buruk maka akan timbul dampak buruk pada komunikasi yang dilakukan dalam organisasi atau perusahaan yang dapat membuat fungsi dan tujuan awal organisasi ataupun perusahaan tidak tercapai atau tidak berhasil.

PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Cawang – Tomang – Cengkareng (Sedyatmo) merupakan BUMN ( Badan Usaha Milik Negara ) yang bergerak dalam hal pengelolaan jalan tol sebesar 70% di Indonesia. Aktivitas dari cabang ini yaitu pengelolaan hubungan antar gerbang - gerbang tol yang ditangani pada cabang ini, membantu kantor pusat dalam pengelolaan jalan tol, membuat keputusan-keputusan terkait atau yang berlaku pada kantor cabang ini dan bidang utama yang dijalankan adalah pengelolaan jalan tol terbesar di Indonesia.

Pada PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Cawang-Tomang-Cengkareng ( Sedyatmo ), Penulis melakukan pengamatan tentang komunikasi sejajar yang dilakukan antar pegawai dengan pegawai lain dan itu masih banyak namun ada seorang pegawai yang masih belum menerapkan komunikasi yang efektif dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan terutama dalam komunikasi saat penerimaan dan penyimpanan dokumen maupun surat yang diterima perusahaan sehingga banyak dan selalu saja menimbulkan masalah dengan pegawai lainnya yang tidak diinginkan. Ketidak efektifan dalam komunikasi terjadi karena pegawai tidak memakai metode, cara dan gaya komunikasi yang tepat dalam menyampaikan dokumen dan informasi penting serta dalam penyampaian dokumen dan informasi penting tersebut komunikasi hanya dilakukan dengan asal pihak bukan dengan langsung mengkonfirmasi data informasi tersebut pada pihak yang terkait.

Ketidak tepatan penyampaian data dan informasi yang diberikan oleh (pegawai GA ) membuat pihak penerima ( pegawai HR dan lainnya yang membutuhkan data ) menjadi bingung dan pekerjaan tertunda yang sebenarnya memang dokumen tersebut memang menjadi tanggung jawab dari pengirim pesan namun pengirim pesan selalu saja tidak mendengarkan terlebih dahulu penjelasan dari pihak penerima dan malah membuat bingung pihak penerima karena cara dan gaya penyampaiannya tidak efektif.

Hal tersebut sangat berpengaruh besar terutama pada saat pengauditan pegawai lainn membutuhkan banyak dokumen-dokumen serta informasi mengenai hal yang bersangkutan tentang perusahaan yang menjadi tanggung

jawab dari pengirim pesan tersebut. Sehingga pada saat pengauditan timbul masalah besar yang tidak diinginkan serta menimbulkan dampak yang tidak baik bagi perusahaan serta dengan para rekan kerjas dan berdampak juga bagi penyampai pesan berupa status ke non aktifan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa memang komunikasi efektif dibutuhkan dan apabila tidak dilakukan akan menjadi suatu hambatan bagi tujuan perusahaan. Oleh karena itu pula komunikasi efektif dibutuhkan oleh seluruh tingkat dalam perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis diatas dan untuk membatasi masalah yang terlalu luas, maka penulis akan mencakup masalah dengan batas tentang: “ Bagaimana Komunikasi yang Efektif pada tingkat komunikasi antar pegawai di PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Cawang – Tomang – Cengkareng ( Sedyatmo ) ? “

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Karya Ilmiah yang ditulis dan disusun oleh Penulis memiliki beberapa maksud atau tujuan, yaitu :

- a. Untuk mengetahui atau menganalisis bagaimana komunikasi seajar yang dilakukan antar pegawai dengan pegawai atau dengan rekan kerja pada PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Cawang – Tomang – Cengkareng (Sedyatmo).
- b. Manambah wawasan tentang komunikasi efektif antar pegawai.

- c. Menambah referensi dalam upaya membangun komunikasi efektif antar pegawai atau rekan kerja.

## **2. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan Karya Ilmiah ini untuk beberapa pihak yaitu:

- a. Bagi Penulis

Sebagai sebuah wawasan tambahan dan baru mengenai bagaimana membangun komunikasi yang efektif antar pegawai pada PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Cawang-Tomang-Cengkareng ( Sedyatmo ).

- b. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dapat memperoleh bahan untuk memperbaiki kualitas pendidikan serta menambah wawasan mengenai komunikasi yang efektif antar pegawai sesuai dengan topik dalam karya ilmiah ini.

- c. Bagi perusahaan

Sebagai salah satu masukan dengan referensi baru untuk dapat membangun komunikasi efektif pada tingkat sejajar antara pegawai dengan pegawai dengan metode yang telah dibahas penulis dalam karya ilmiah ini.