

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan media yang digunakan setiap individu untuk berhubungan dengan satu sama lain, baik dalam kegiatan sehari-hari ataupun dalam kegiatan berorganisasi. Tanpa adanya komunikasi dapat menyebabkan kegiatan tidak akan berjalan dengan lancar karena komunikasi berfungsi sebagai alat perantara antara satu dengan yang lainnya. Tidak akan ada individu yang tidak melakukan komunikasi, dikarenakan komunikasi adalah hal dasar sehingga setiap individu dapat berhubungan, berinteraksi, dan bertukar informasi dengan yang lainnya.

Komunikasi merupakan proses penerimaan pesan dari komunikator atau pengirim pesan kepada komunikan atau penerima pesan baik secara lisan maupun tulisan. Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi motivasi dan perilaku seseorang, menyelesaikan sebuah masalah, mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu hal, dan untuk mencapai tujuannya.

Di dalam komunikasi terdapat unsur-unsur yang mempengaruhi proses komunikasi yaitu, *Sender* (komunikator) seseorang yang bertindak sebagai pengirim pesan. *Message* (pesan) informasi yang akan disampaikan. *Encoding* sebelum pesan dikirim pesan atau ide tersebut harus dikemas agar dapat diterima dan dipahami oleh penerima. *Channel* adalah media atau saluran yang di gunakan dalam komunikasi biasanya dapat secara lisan, tulisan, atau elektronik. Selanjutnya

ada *Receiver* atau disebut juga komunikan yaitu seseorang yang menerima pesan tersebut. Dan terakhir adalah *Feedback* atau umpan balik dan dampak terhadap pengirim pesan.

Di dalam organisasi, komunikasi memiliki andil yang penting guna mendukung keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi di dalam kegiatan sehari-harinya, selalu menggunakan komunikasi sebagai upaya pertukaran dan penyebaran informasi baik *verbal* maupun *non verbal*. Apabila komunikasi dapat terjalin dengan baik, maka kegiatan organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar. Begitu pun sebaliknya, jika komunikasi tersebut buruk, dapat mengakibatkan organisasi tersebut berjalan dengan tidak teratur.

Komunikasi tersebut dapat dikatakan efektif apabila penerima pesan (komunikan) mampu mengerti apa pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan (komunikator) dengan baik. Dengan komunikasi yang berjalan dengan efektif, setiap karyawan di dalam organisasi akan mempunyai pemahaman dan pandangan yang sama dalam memahami dan mewujudkan visi dan misi yang dimiliki organisasi.

Peran pemimpin di dalam organisasi juga memiliki peranan yang penting yaitu sebagai komunikator atau pengirim pesan. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga nantinya akan dapat mempengaruhi bawahan yang dipimpinnya untuk berpartisipasi dan berperan aktif dalam setiap kegiatan.

Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan menjadi salah satu faktor penentu apakah organisasi tersebut berhasil atau tidak dalam mencapai tujuannya. Seorang pemimpin harus dapat membimbing dan memberikan arahan yang baik terhadap para karyawannya. Oleh sebab itu seorang pimpinan haruslah memiliki kemampuan dan keterampilan untuk berkomunikasi dengan karyawannya.

PT. Bank YYY merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Salah satu divisi yang terdapat pada PT. Bank YYY adalah *Legal Collateral Document Management* (LCDM). Pada divisi ini memiliki beberapa aktivitas diantaranya, melakukan pemeriksaan dokumen masuk dari nasabah, melakukan penyimpanan dan pencatatan dokumen, serta melaksanakan alih media dokumen ke dalam sistem *Document Management System* (DMS).

Komunikasi sangat berperan penting dalam kegiatan sehari-hari pada divisi LCDM dikarenakan aktivitas yang dilakukan berhubungan dengan dokumen-dokumen penting milik nasabah Bank YYY. Sehingga, diperlukannya komunikasi yang terjalin dengan baik antara pimpinan dengan para pegawainya.

Tetapi, pada divisi tersebut Penulis mengamati ada beberapa masalah yang terjadi khususnya masalah komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap para karyawannya cenderung tidak efektif dan tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat ketika informasi yang disampaikan oleh pimpinan kepada karyawannya sering berubah-ubah sehingga membuat pegawai bingung untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Hal ini berpengaruh besar terhadap penyelesaian tugas yang dilakukan oleh para pegawai. Pekerjaan yang seharusnya sudah diselesaikan setengah jalan, diulang kembali dari awal karena instruksi pimpinan yang berubah-ubah. Selain itu, pekerjaan juga terhambat dikarenakan, ketika pimpinan menyampaikan informasi kepada para karyawannya, pimpinan tersebut sering berbicara hal yang tidak penting dan keluar dari konteks yang seharusnya ingin disampaikan.

Ketidakjelasan penyampaian informasi antara pimpinan dan karyawan tersebut, dapat menimbulkan masalah serius di dalam divisi tersebut seperti banyaknya pekerjaan yang tidak terselesaikan sehingga pekerjaan tersebut menjadi semakin banyak dan menumpuk.

Selain itu, terdapat satu hal yang menimbulkan masalah besar yaitu, hilangnya salah satu dokumen penting milik nasabah ketika dokumen tersebut dibutuhkan yang diakibatkan *miscommunication* yang terjadi antara pimpinan dengan salah satu karyawan.

B. Perumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dan untuk menghindari agar masalah tidak keluar dari konteks yang ingin dianalisis, oleh sebab itu Penulis membatasi masalah yang mencakup tentang: Bagaimana komunikasi pimpinan dengan bawahan yang efektif pada divisi LCDM PT. YYY?

C. Tujuan dan Pemanfaatan Penulisan

Karya ilmiah yang ditulis dan juga disusun oleh Penulis mempunyai tujuan dan manfaat bagi Penulis, Universitas, maupun Instansi dan Perusahaan. Tujuan dan manfaat tersebut antara lain:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pimpinan dan pegawai saling berkomunikasi pada divisi LCDM PT. YYY.
- b. Untuk menambah wawasan bagaimana cara berkomunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai.

2. Manfaat penulisan

Manfaat penulisan karya ilmiah bagi beberapa pihak antara lain yaitu:

- a. Bagi Penulis
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai komunikasi.
 - b. Mengetahui pentingnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan bawahan bagi suatu organisasi.
 - c. Menambah pengalaman dalam penulisan suatu karya yang bersifat ilmiah.
- b. Bagi Universitas
 - a. Memperoleh wawasan mengenai pentingnya komunikasi yang efektif.

- b. Sebagai bahan masukan kepada universitas dan fakultas untuk memperbaiki mutu Pendidikan.
 - c. Untuk menambah referensi dalam meningkatkan dan mengembangkan *skill* dan kemampuan yang berkaitan dengan komunikasi.
- c. Bagi Instansi atau Perusahaan
- a. Sebagai referensi dan bahan masukan mengenai pentingnya membangun komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan.
 - b. Bahan pertimbangan dalam memperbaiki masalah mengenai komunikasi.