

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, organisasi bisnis dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu elemen kunci yang memainkan peran vital dalam kesuksesan organisasi adalah komunikasi. Komunikasi organisasi yang efektif menjadi fondasi utama untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kinerja, serta membangun hubungan yang baik antara semua pemangku kepentingan internal.

Komunikasi organisasi memegang peranan kunci dalam menggarisbawahi kesuksesan dan kinerja sebuah perusahaan. Perusahaan adalah entitas kompleks yang terlibat dalam berbagai jenis komunikasi, baik internal maupun eksternal, yang mencakup interaksi dengan karyawan, pelanggan, pemegang saham, dan pihak-pihak terkait lainnya. Di tengah perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis global, faktor-faktor seperti perkembangan teknologi, perubahan regulasi, persaingan yang ketat, dan perubahan tren konsumen telah mengubah lanskap komunikasi organisasi.

Menurut Stuart dalam (Agung & Esfendari, 2019) tentang akar dari kata komunikasi berasal dari kata *Communico* (berbagi). Kemudian berkembang kebahasa Latin, *communis* (membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih).

Sedangkan menurut Agus M.Hardjana (2016:15) komunikasi adalah suatu kegiatan dimana seseorang menyampaikan suatu pesan melalui suatu media kepada orang lain dan setelah menerima pesan tersebut memberikan tanggapan kepada pengirim pesan tersebut. Sedangkan istilah organisasi berasal dari bahasa Latin *organizare*, yang secara harfiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Organisasi merupakan sebuah wadah yang terstruktur yang selalu ada keterkaitan antara satu dengan yang lain. Dalam hal ini, Kochler mengatakan bahwa “organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”

Komunikasi dan organisasi tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Tidak mungkin bagi organisasi untuk mencapai visi dan misi mereka tanpa komunikasi. Sangat penting bagi organisasi untuk membangun komunikasi yang harmonis agar organisasi tidak mengalami simpang siur.

Di dalam organisasi selalu terdapat bentuk komunikasi yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, yang terdiri dari pimpinan dan karyawan atau anggota. Di antara kedua belah pihak harus terjalin *two way communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Oleh karena itu baik karyawan maupun pimpinan harus memahami tentang teori komunikasi organisasi, agar proses komunikasi berjalan lancar (Samade & Taba, 2018).

Menurut Redding dan Sanborn dalam Robert (2021:122) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi didalam organisasi

secara kompleks. Informasi di dalam organisasi sangat beragam sesuai dengan arah komunikasinya. Komunikasi Vertikal yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*Downward Communication*) dan komunikasi dari bawah ke atas (*Upward Communication*), dan komunikasi horizontal seperti komunikasi antar sesama karyawan, sesama anggota staf, dan arah komunikasi mendarat lainnya.

Dalam konteks ini, analisis komunikasi organisasi pada perusahaan menjadi penting untuk dijelajahi secara mendalam. Hal ini karena komunikasi organisasi yang efektif dapat membantu perusahaan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan karyawan serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Di sisi lain, komunikasi yang tidak tepat atau kurang efektif dapat menyebabkan kebingungan, ketidakpuasan, dan bahkan konflik di antara berbagai pihak yang terlibat.

Analisis komunikasi organisasi dapat membantu dalam mengidentifikasi hambatan atau masalah komunikasi yang mungkin mempengaruhi produktivitas karyawan. Dengan memahami pola komunikasi yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan kerja tim dan kolaborasi di antara karyawan. Dengan memahami bagaimana informasi mengalir di dalam organisasi, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau otomatisasi.

Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis komunikasi organisasi pada perusahaan menjadi relevan dan bermanfaat untuk mengetahui bagaimana perusahaan dapat meningkatkan strategi komunikasinya, merespons perubahan lingkungan bisnis, dan mencapai tujuan-tujuan bisnisnya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi organisasi, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih efektif untuk memperkuat reputasi, meningkatkan kinerja, dan mempertahankan daya saing mereka dalam pasar yang terus berubah ini.

Hambatan komunikasi dalam organisasi merujuk pada faktor-faktor yang dapat mengganggu aliran informasi yang efektif antara anggota organisasi. Beberapa penyebab umum hambatan komunikasi meliputi perbedaan persepsi, gangguan atau noise dalam proses komunikasi, struktur organisasi yang kompleks, perbedaan bahasa dan budaya, kurangnya komitmen terhadap komunikasi, serta komunikasi yang tidak jelas.

Dampak dari terhambatnya komunikasi dapat sangat merugikan. Misalnya, perbedaan persepsi dapat menyebabkan kesalahpahaman atau konflik, gangguan dapat mengaburkan pesan dan menyebabkan hilangnya informasi penting, struktur organisasi yang rumit dapat memperlambat pengambilan keputusan dan tindakan, sedangkan perbedaan bahasa dan budaya dapat menghambat kolaborasi dan menyebabkan ketidaknyamanan. Kurangnya komitmen terhadap komunikasi dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian, sementara komunikasi yang tidak jelas dapat menghasilkan kesalahan interpretasi dan keputusan yang salah. Semua



dampak ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas, konflik internal, hilangnya kepercayaan, serta dampak finansial negatif pada organisasi. Oleh karena itu, mengidentifikasi dan mengatasi hambatan komunikasi menjadi kunci bagi keberhasilan dan kesehatan organisasi.

Penelitian dilakukan di PT Berdikari Metal Engineering adalah perusahaan pembuatan suku cadang dan komponen kendaraan bermotor yang berbasis di Jl. Industri No.6A, Cimahi selatan, Kota.Cimahi, Jawa Barat, Indonesia. PT Berdikari Metal Engineering mulai beroperasi pada tahun 1969. Pabrik yang berlokasi di kota Cimahi ini memiliki jumlah sekitar 450-500 karyawan. Perusahaan ini memiliki 6 departemen yang terdiri dari departemen *spot*, *welding*, departemen *press*, departemen *red brake*, departemen *assy*, departemen *robot welding*, departemen *welding manual*.

PT Berdikari Metal Engineering adalah perusahaan manufaktur yang beroperasi dalam industri yang mungkin sangat kompetitif. Seperti yang kita ketahui, bahwa jumlah sepeda motor yang terus meningkat menunjukkan bahwa kebutuhan akan sparepart sepeda motor semakin meningkat. Karena itu, perusahaan sepeda motor harus dapat meningkatkan produksi mereka dengan komunikasi yang baik akan mengefektifkan sistem kerja dan juga bisa meningkatkan produktivitas perusahaan.

Perusahaan memiliki keluhan seperti proses metode kerja yang kurang baik, kondisi lingkungan fisik yang buruk, dan sistem kesehatan serta keselamatan kerja yang masih kurang baik yang mana dengan kondisi-kondisi tersebut bisa menghambat kinerja karyawan yang nantinya juga berdampak

pada produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin membantu perusahaan menyelesaikan keluhan tersebut dengan memeriksa apakah komunikasi dalam perusahaan yang ada sudah baik atau tidak. Jika tidak, peneliti juga akan membantu perusahaan memperbaiki sistem kerja yang ada sehingga mereka dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan komunikasi yang ada agar dapat meningkatkan efektivitas produksi.

Analisis komunikasi organisasi dapat membantu dalam memahami bagaimana komunikasi mempengaruhi kinerja perusahaan, baik dalam hal efisiensi produksi, pengendalian biaya, atau pemasaran produk. Perubahan seperti restrukturisasi, perubahan manajemen, atau perubahan strategi bisnis dapat memengaruhi komunikasi organisasi pada PT Berdikari Metal Engineering. Analisis ini dapat membantu dalam memahami bagaimana perubahan ini memengaruhi karyawan dan bagaimana komunikasi dapat ditingkatkan selama periode perubahan.

Salah satu tujuan komunikasi organisasi dalam sebuah perusahaan adalah untuk mengkoordinasikan antar bagian departemen dalam mengirimkan informasi dan mengatur jalannya seluruh proses kerja secara efektif. Proses komunikasi organisasi terkadang tidak berjalan secara baik dan konsisten pada beberapa departemen sehingga pada akhirnya menyebabkan *miss communication* dan kesalahan pengerjaan tugas. Penyebabnya terdapat pada sumber daya manusia dan faktor lain yang mendukung proses komunikasi terjadi di PT Berdikari Metal Engineering, hal ini bisa

menyebabkan masalah dalam proses produksi dan penjualan sehingga bisa saja menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Dilihat dari uraian diatas, maka analisis komunikasi organisasi sangat penting dilakukan untuk membantu organisasi atau perusahaan mengefektifkan komunikasi dalam perusahaan tersebut. Dengan memahami komunikasi yang efektif perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan mereka. Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Komunikasi Organisasi Pada PT Berdikari Metal Engineering (Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT Berdikari Metal Engineering)**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Agar Penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah, maka perlu adanya fokus pada penelitian, antara lain:

1. Pada penelitian ini memfokuskan pada masalah komunikasi organisasi dan tidak menyelidiki masalah organisasi lainnya.
2. Membatasi penelitian pada jenis komunikasi formal melalui kebijakan dan prosedur organisasi pada PT Berdikari Metal Engineering.
3. Pembatasan periode waktu tertentu, misalnya, penelitian hanya mencakup rentang waktu tertentu.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah, antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi organisasi yang ada pada PT Berdikari Metal Engineering?
2. Apa saja faktor yang menjadi hambatan Penerapan Komunikasi Organisasi pada PT Berdikari Metal Engineering?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pelaksanaan komunikasi organisasi yang ada pada PT Berdikari Metal Engineering.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis hambatan dalam pelaksanaan komunikasi organisasi yang ada pada PT Berdikari Metal Engineering.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan tujuan seperti yang telah di uraikan di atas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis;
  - a. Bagi Akademis



Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap literatur dalam bidang komunikasi organisasi dengan mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang strategi, praktik, dan dinamika komunikasi dalam konteks perusahaan.

b. Bagi peneliti,

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, dengan kenyataan yang ditemui di lapangan dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan peneliti khususnya mengenai bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian.

2. Kegunaan Praktis;

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang komunikasi organisasi di PT Berdikari Metal Engineering. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan efisiensi komunikasi, memperbaiki hubungan interpersonal, dan mengoptimalkan kinerja organisasi secara keseluruhan..

b. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan informasi dasar, bahan kajian untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan pengembangan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai komunikasi organisasi, selain itu diharapkan menjadi

kajian teoritis sebagai aspek yang dapat menjadi suatu kesimpulan dasar atas peningkatan komunikasi organisasi secara tinjauan teoritis

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika untuk penelitian dengan metode/pendekatan kualitatif sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori, kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi

### 1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Berdikari Metal Engineering yang beralamat di Jl. Industri III No.6A, Utama, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat 40172, Indonesia. Penelitian dilaksanakan dari bulan September 2023.

Alasan memilih lokasi penelitian ini karena peneliti melihat berbagai fenomena arus komunikasi organisasi yang belum efektif hal ini ditandai dengan masih terdapatnya *miscommunication*, perubahan gaya kepemimpinan dan perbedaan daya tangkap yang menyebabkan tidak stabilnya produktivitas kerja karyawan, dari fenomena tersebut menjadikan arus komunikasi organisasi menarik untuk diteliti, untuk menjaga ketepatan analisis peneliti akan mengamati karyawan, pimpinan, kelompok kerja, dan aktivitas komunikasi dalam perusahaan.

