

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi sebagai lembaga ekonomi yang menjalankan kegiatan usaha tertentu yang diperlukan oleh masyarakat. Bentuk kegiatan yang dapat dirasakan masyarakat seperti usaha simpan pinjam, unit usaha pemasaran, unit usaha produksi dan sebagainya. Koperasi menjadi sebuah organisasi yang dimiliki oleh para anggotanya. Perasaan memiliki ini merupakan faktor utama sehingga koperasi mampu bertahan dalam berbagai kondisi yang sulit, yaitu dengan mengandalkan loyalitas anggota dan kesediaan anggota untuk bersama-sama koperasi menghadapi kesulitan tersebut. Salah satunya koperasi indosurya dengan tersebarnya cabang koperasi indosurya di Indonesia pasti memiliki kebiasaan dan budaya yang berbeda juga di setiap para karyawan yang ada di dalamnya, termasuk pemahaman budaya perusahaan. Koperasi indosurnya sendiri memiliki budaya perusahaan yang seharusnya bisa dipahami dan diikuti oleh seluruh karyawannya. Namun dalam kenyataannya ketidakseragaman dalam pemahaman budaya perusahaan itu terjadi karna kurangnya sosialisasi budaya perusahaan terhadap seluruh karyawan koperasi indosurya. adanya perbedaan perspektif karyawan terhadap budaya perusahaan yang menyebabkan adanya perbedaan alur kerja, standar layanan dan kebiasaan karyawan. Perbedaan tersebut nantinya akan membawa dampak tidak baik bagi

perusahaan, seperti misalnya standar layanan yang diberikan tidak seragam antar cabang sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan komplain dari nasabah.

Bob Widyahartono, Pengamat Ekonomi dan Dosen FE Usakti melalui artikelnya tentang Filosofi Melandasi Budaya Perusahaan yang Operasional dalam (menyatakan bahwa setiap organisasi terdiri atas berbagai raga manusia dengan sifat dan perilaku masing-masing. Sekalipun demikian setiap organisasi memiliki kesadaran diri atau tata nilai yang mendasari gerak operasinya. Dengan adanya kesadaran itu maka suatu filosofi dapat merupakan sarana yang paling berguna untuk mempersatukan kegiatan para karyawan melalui suatu pengertian bersama akan sasaran dan tata nilai (*goals and values*). Peranan manajemen puncak yang mengalir melalui menengah adalah membekali segenap karyawan secara kontinu nilai-nilai konseptual yang menjelaskan tujuan hidup (*purpose of life*). Manajemen puncak tidak hanya membekali nilai-nilai tersebut, tapi juga dasar pendapat nilai (*value premise for decision making*) dan bukannya dasar pendapatan factual. Agar dapat mempertahankan posisinya sebagai koperasi yang mengutamakan pelayanan dan keramahan melalui budaya yang diterapkan Indosurya Simpan Pinjam tersebut bertujuan untuk membangun budaya perusahaan yang kredibel dan operasional melalui lima komponen Corporate Culture yaitu, *TRUST* (Kepercayaan), *INTEGRITY* (Kejujuran dalam bekerja), *PROFESIONALISME* (Profesionalisme), *CUSTOMER FOCUS* (Fokus Terhadap Nasabah), *EXCELENCE* (Kesempurnaan).

Budaya melakukan sejumlah fungsi untuk mengatasi permasalahan anggota organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan eksternalnya yaitu

dengan memperkuat pemahaman anggota organisasi, kemampuan untuk merealisasikan, terhadap misi dan strategi, tujuan, cara, ukuran, dan evaluasi. Budaya juga berfungsi untuk mengatasi permasalahan integrasi internal dengan meningkatkan pemahaman dan kemampuan anggota organisasi untuk berbahasa, berkomunikasi, kesepakatan atau consensus internal, kekuasaan dan aturannya, hubungan anggota organisasi (karyawan), serta imbalan dan sanksi (Sehein, Dalam Pabundu Tika 2006:2).

Indosurya Simpan Pinjam melalui penetapan Misi Perusahaan: memberikan pelayanan prima dan solusi keuangan bagi para nasabah dan Visi Perusahaan : Menjadikan koperasi simpan pinjam yang terpercaya, unggul dan terdepan dalam kinerja dan layanan prima bagi masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya sosialisasi yang baik. Susanto (1997:13-14) menyatakan bahwa keberhasilan proses sosialisasi (usaha organisasi membantu menyesuaikan dengan budaya yang ada), tergantung pada dua hal, yaitu :

- Derajat keberhasilan mendapatkan kesesuaian dari nilai-nilai yang dimiliki oleh karyawan baru terhadap organisasi
- Metode sosialisasi yang dipilih oleh manajemen puncak didalam implementasinya.

Bob Widayahartono memberikan pengertian bahwa budaya organisasi merupakan suatu pola dan asumsi dasar yang ditemukan, digali dan dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu. Maksudnya adalah agar organisasi

belajar dan terus melakukan pembelajaran menanggulangi masalah akibat adaptasi dengan luar dan integrasi internal. Dengan pemahaman tersebut.

Lebih lanjut Bob Widayartono menambahkan budaya organisasi mempunyai peranan sebagai sarana menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang patut dan tidak patut dikerjakan, bagaimana mengalokasikan sumber daya organisasional. Hal tersebut tercermin dalam nilai-nilai fundamental organisasi seperti:

- Kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan dan tenaga kerjanya.
- Kebebasan karyawan untuk memberikan ide-ide dengan mendasar dengan jawaban atas “mengapa” nya ide baru itu.
- Keberanian untuk menerima resiko yang mungkin saja terjadi dan keterbukaan untuk melakukan interaksi komunikasi dialogis secara bebas dan bertanggung jawab. Dengan adanya perbedaan nilai fundamental tersebut dapat mempengaruhi perbedaan kompetensi antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Selain itu budaya organisasi dapat memberikan kesadaran beridentitas para anggota untuk menyerap visi, misi dan menjadi bagian integral dari organisasi

Oleh karena itu organisasi itu kegiatan sebagai salah satu strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh manajemen Indosurya Simpan Pinjam di dalam penerapan dan sosialisasi budaya perusahaan harus disesuaikan dengan kekuatan internal dan eksternal perusahaan guna membangun self image

karyawan agar dapat selalu bertahan dan bersaing diantara koperasi lainnya di Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah “BAGAIMANA KEGIATAN KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN BUDAYA PERUSAHAAN DI KALANGAN KARYAWAN GUNA MEMBANGUN SELF IMAGE KARYAWAN ?”

1.3 Identifikasi Masalah

- 1 Bagaimana budaya organisasi secara perspektif holistic di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung ?
- 2 Bagaimana budaya organisasi secara perspektif variable di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung ?
- 3 Bagaimana budaya organisasi secara perspektif kognitif di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan hal-hal yang akan diuraikan sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui budaya organisasi di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung yang dilihat dari perspektif holistic

- 2 Untuk mengetahui budaya organisasi di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung dilihat dari perspektif variable
- 3 Untuk mengetahui budaya organisasi di Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung dari perspektif kognitif

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi komunikasi organisasi serta dapat menjadi bahan informasi bagi siapa saja memerlukan informasi yang berhubungan dalam sebuah organisasi baik itu di perusahaan dan yang membutuhkan.

Sebagai pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang komunikasi organisasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Menambah wawasan penulis mengenai komunikasi organisasi yang mengacu kepada budaya organisasi yang khususnya pendidikan dalam bidang komunikasi dan dijadikan sebagai acuan dalam bersikap dan berperilaku.

1.5.2.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

- A. Penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai evaluasi tentang bagaimana cara hubungan komunikasi dan budaya untuk mendapatkan citra yang baik seperti apa, sehingga di

harapkan dapat menjadi masukan bagi Koperasi Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung.

B. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat di perkaya dan menambah wawasan bagi peneliti berikutnya.

1.6 Kerangka Pemikiran

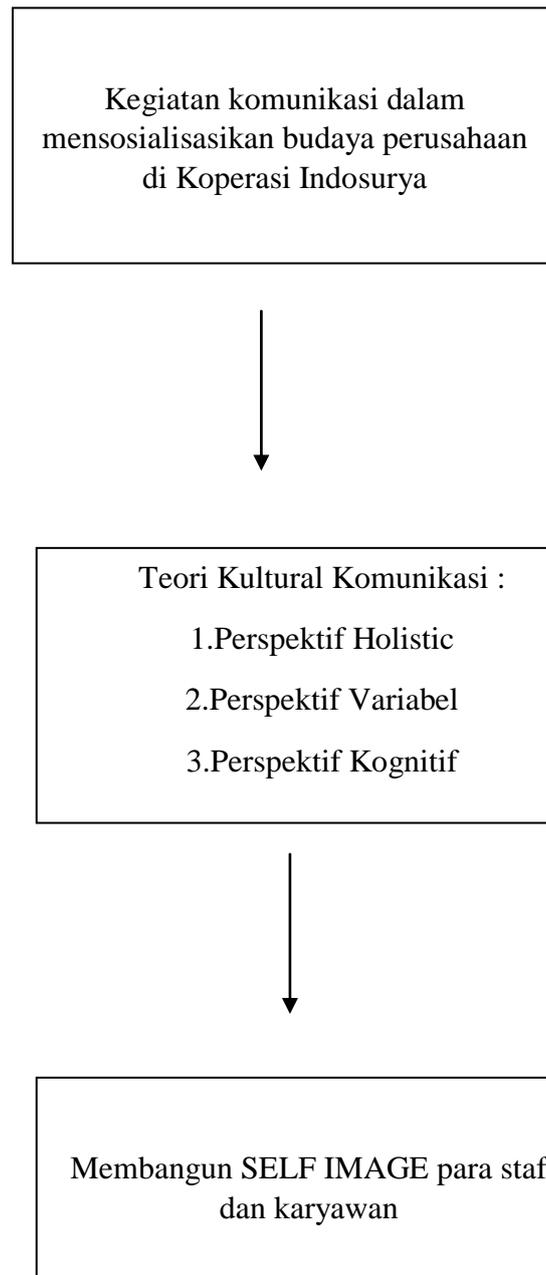
Budaya perusahaan (BP, *Corporate Culture*) adalah aplikasi BO (*Organization Culture*) terhadap badan usaha (perusahaan) lebih spesifik lagi jika BO diaplikasikan pada lingkungan kerja manajemen organisasi, lahirlah konsep budaya manajemen (BM). (Dalam Arni Muhamaad, 2009:2).

Dalam buku karya *R.Wayne Pace* yang berjudul komunikasi organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan) terdapat Teori Kultural Komunikasi. Sonya Sackmann (1991) menelusuri istilah budaya sampai abad ke 18 dan ia menunjukkan bahwa sejak dulu gagasan budaya telah menjadi konsep dasar dan konsep sentral bagi antropolog.

Meskipun konsep tersebut menjadi focus analisis, Sackmann, Kroeber dan Kluckholmm menjabarkan tiga perpektif budaya secara luas mengenai budaya yang diterapkan pada sebuah organisasi, yaitu :

- Perspektif Holistik,
- Perspektif Variabel, dan
- Perspektif Kognitif.

Kegiatan komunikasi dalam mensosialisasikan budaya perusahaan di Koperasi Indosurya Simpan Pinjam cabang Buahbatu dilakukan dengan mengacu pada teori kultural komunikasi yang terdiri dari 3 (tiga) perspektif mengenai budaya yang diterapkan pada situasi organisasi yaitu perspektif holistic yang memandang budaya sebagai cara-cara terpola seperti berpikir, menggunakan perasaan, dan bereaksi. Perspektif variable yang terpusat pada pengekspresian budaya dan perspektif kognitif yang memberikan penekanan pada gagasan, konsep, cetak-biru, keyakinan, nilai-nilai dan norma-norma yang ada dipikiran orang-orang untuk memahami realitas. Teori kultural komunikasi tersebut diterapkan agar para karyawan lebih memahami dan mengaplikasikan budaya perusahaan dalam keseharian mereka untuk membangun *self image* para staf dan karyawan itu sendiri. Seperti yang digambarkan pada **bagan 1.1** berikut.

Bagan 1.1**Alur Kerangka Pikiran**

(Modifikasi Penulis)

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Penelitian Kualitatif

Pengamatan kualitatif melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Untuk lebih memahami arti dari pada penelitian kualitatif perlu kiranya dikemukakan beberapa definisi. Pertama, Bongdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kedua Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (Dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong, 2002). Terakhir, menurut Anselm Strauss dan Juliet Corbin (2003) penelitian kualitatif diartikan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

1.7.2 Metode Studi Kasus

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus dengan yang disampaikan oleh Robert K Yin dalam (Studi Kasus Desain dan Metode:2008). Studi kasus digunakan sebagai suatu penjelasan komprehensif yang berkaitan dengan berbagai aspek seseorang, suatu kelompok, suatu organisasi, suatu program, atau situasi kemasyarakatan yang diteliti, diupayakan dan ditelaah sedalam mungkin. Studi kasus juga memiliki pengertian berkaitan dengan

penelitian terperinci tentang seseorang atau suatu unit social dalam kurun waktu tertentu.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

A. Teknik Wawancara Mendalam Informan

Wawancara merupakan alat atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara digunakan dalam interaksi penelitian kualitatif adalah wawancara secara mendalam.

Interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk di jawab secara lisan pula.

B. Teknik Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses penelitian dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangatlah relevan di gunakan dalam penelitian perusahaan yang meliputi pengamatan kondisi interaksi antar karyawan. Ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistic perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu, melakukan umpan balik terhadap pengukuran.

C. Observasi Terus Terang dan Tersamar

Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia akan melakukan penelitian sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas di peneliti.

D. Teknik Dokumen atau Studi Pustaka

Dalam studi ini penulisan menganut system perpustakaan terbuka maksudnya adalah dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan, buku, kutipan bacaan. Guna untuk mendapat berbagai banyak informasi yang di gunakan untuk keperluan penelitian.

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia atau non human resources diantaranya dokumen, studi dokumen yang dilakukan oleh penyusun. Laporan skripsi penelitian dibagi atas beberapa bagian yaitu :

Bagian pertama adalah pendahuluan. Pada bagian ini diuraikan latar belakang penelitian, identifikasi, tujuan penelitian, kegunaan yang dapat diambil dari penelitian serta bahasan dan ruang lingkup dari penelitian lalu kerangka pemikiran apa saja yang akan dibahas, dan di bagian akhir diuraikan sistematika penyajian laporan penelitian.

Bagian kedua berisi tinjauan pustaka, pada bagian ini dipaparkan teori-teori serta pustaka yang dipakai pada waktu penelitian. Teori ini di

ambil dari buku literatur dan internet. Teori yang di bahas meliputi teori tentang penelitian terhadap komunikasi organisasi, dasar-dasar public relation, budaya komunikasi, citra diri, dan lain sebagainya.

Bagian ketiga merupakan memaparkan langkah yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian. Pada bagian ini dijelaskan alat metode yang digunakan untuk melakukan perencanaan dan mendapat tentang kejelasan kebutuhan kegunaan penelitian. Selain itu di paparkan juga metode yang digunakan untuk merancang dan menganalisa system, bagian ini diberi judul metodologi penelitian.

Bagian keempat menjelaskan kondisi objek penelitian, kondisi dijelaskan meliputi kondisi data yang ada di objek penelitian. Dengan mengetahui kondisi dari objek penelitian maka akan bisa digambarkan kebutuhan pengguna terhadap berbagai masalah yang akan dikembangkan. Dilanjutkan dengan desain aplikasi, identifikasi kebutuhan pengguna dilakukan agar aplikasi yang dikembangkan nantinya dapat di manfaatkan secara optimal.

1.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian skripsi ini dilaksanakan sesuai dengan kebijakan kampus selama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal 25 September 2017.

Tempat pelaksanaan skripsi di Koperasi Indosurya Simpan Pinjam Buah Batu Bandung yang berlokasi di Jalan Buah Batu No 202 Bandung dan juga untuk jadwal kegiatan yang disesuaikan dengan kegiatan perusahaan .