



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi dianggap memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan di berbagai bidang, terutama dalam bidang organisasi.. Organisasi merupakan sistem yang menjadi tempat untuk sekelompok orang untuk bekerja sama demi mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi tersebut terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban anggota serta organisasi yang harus dijaga demi tercapainya tujuan bersama. Setiap organisasi pasti memiliki peraturan, sistem, divisi kerja, hukuman dan hadiah, serta budayanya masing-masing yang harus dikomunikasikan kepada para anggotanya agar dapat menyesuaikan diri dengan organisasi demi tercapai tujuan bersama.

Dengan komunikasi yang efektif di dalam organisasi dapat membantu pekerjaan anggota menjadi lebih baik lagi, dan juga sebaliknya bila komunikasi berjalan tidak efektif dalam sebuah organisasi dapat menyebabkan pekerjaan anggotanya menjadi kurang efektif. Untuk mencapai tujuan organisasi tidak hanya kualitas kerja seorang direktur, dukungan oleh para pimpinan, tetapi juga dipengaruhi oleh suasana atau iklim komunikasi organisasi. Suranto (2018, h.117) menyatakan bahwa iklim komunikasi organisasi merupakan salah satu variabel yang ikut memengaruhi perilaku para anggota organisasi. Kondisi iklim suatu organisasi yang baik akan memiliki efek positif terhadap kinerja serta produktivitas

anggota organisasinya. Iklim komunikasi yang ada di sebuah organisasi merupakan sebuah variabel terikat yang bisa dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang ada di dalam organisasi, seperti struktur organisasinya, pola komunikasi dalam organisasi, dll.

Selain itu ada juga hubungan timbal balik antara iklim komunikasi dan juga iklim organisasi, dimana iklim komunikasi merupakan sebuah pola atau gambaran yang menunjukkan cara-cara dari individu dalam melakukan komunikasi, pola atau gambaran yang sudah membudaya tersebut yang pada akhirnya akan memengaruhi iklim organisasi (Suranto, 2018, h.119). Oleh karena itu terdapat iklim komunikasi yang berbeda-beda di setiap organisasi yang memiliki pengaruh negatif dan positif terhadap kinerja serta produktivitas dari setiap anggota organisasi.

Budaya organisasi yang muncul ketika terbentuknya sebuah organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi iklim organisasi. Iklim yang ada di sebuah organisasi dapat dipengaruhi oleh sistem yang ada di organisasi, norma, maupun tata tertib yang ada di organisasi atau perusahaan. Bahasa atau pola perilaku, bahkan pakaian dapat memengaruhi iklim yang ada di organisasi karena menjadi sebuah wujud nyata atau karakter yang ditonjolkan untuk membedakan organisasi yang satu dengan yang lainnya. Dalam prosesnya setiap anggota organisasi akan ikut mempelajari dan menyesuaikan diri dengan nilai-nilai yang ada di lingkungan kerjanya. Budaya yang ada di sebuah organisasi menjadi landasan yang dipelajari dan dilaksanakan oleh setiap anggotanya dalam semua kegiatan yang berkaitan dengan organisasi, sehingga dengan adanya budaya yang berbeda di

setiap organisasi membentuk iklim organisasi yang berbeda-beda pula di setiap organisasi.

Kinerja karyawan dalam sebuah organisasi menjadi hal penting untuk organisasi dalam mencapai tujuannya. Komunikasi dan juga kinerja karyawan memiliki hubungan timbal balik. Kinerja karyawan yang tinggi menyebabkan peningkatan dalam efisiensi dan kualitas dari hasil akhir tugas yang diberikan oleh organisasi kepada karyawannya. Komunikasi merupakan variabel penting bagi peningkatan kinerja karyawan serta organisasi. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam suatu organisasi, dan bila tidak ada komunikasi, maka keharmonisan atau koordinasi yang ada dalam organisasi akan terganggu. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk membangun komunikasi yang baik antar karyawan serta perusahaan agar dapat tercipta lingkungan kerja atau iklim organisasi yang baik sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas kerja mereka. Seiring dengan peningkatan kinerja karyawan dapat memberikan pengaruh positif pula terhadap produktivitas organisasinya.

Industri tembakau merupakan salah satu sektor perekonomian terbesar di Indonesia. Industri tembakau ini menjadi salah satu penyumbang APBN Negara terbesar di Indonesia hingga Rp. 153 triliun pada tahun 2018 dari total Rp. 205,5 triliun (Boby, 2019, para. 2). Meski begitu, industri rokok setiap tahunnya semakin lesu. Namun, PT Gudang Garam Tbk. menjadi salah satu perusahaan rokok yang kinerjanya justru cukup positif dengan kenaikan *revenue* 15% dari tahun sebelumnya (Gumiwang, 2019, para. 12).

PT Gudang Garam Tbk. merupakan salah satu perusahaan rokok yang tidak tersentuh oleh aset-aset asing. Berbeda dengan PT HM Sampoerna Tbk dan PT Bentoel Internasional Investama Tbk yang sudah diakuisisi oleh perusahaan asing sehingga memungkinkan kebudayaan asing di dalam perusahaan. PT Gudang Garam Tbk sendiri merupakan perusahaan rokok terbesar kedua di Indonesia dan juga pernah menguasai pangsa pasar rokok nasional.

Peneliti memilih PT. Surya Madistrindo Tangerang sebagai subjek penelitian karena PT. Surya Madistrindo merupakan perusahaan distribusi hasil produksi PT. Gudang Garam Tbk. yang didirikan pada tahun 2002. PT Gudang Garam Tbk memiliki sistem organisasi yang berdasar pada “Keluarga Besar”, dimana kesejahteraan karyawan menjadi prioritas bagi perusahaan dalam mencapai keuntungan bersama. Selain itu PT Gudang Garam Tbk juga berkomitmen untuk menunaikan tanggung jawab sosial serta terus berkontribusi pada pembangunan masyarakat seperti proyek kerjasama pembangunan bandara di Kediri (Azka, 2019, para. 9).

Oleh karena itu PT. Surya Madistrindo Tangerang sebagai bagian dari perusahaan Gudang Garam juga memandang karyawan sebagai mitra usaha yang utama sehingga perusahaan bekerjasama dengan para karyawannya untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan dari setiap individu untuk kemajuan perusahaan. PT Surya Madistrindo Tangerang sendiri merupakan cabang perusahaan yang memiliki omset penghasilan terbesar di antara daerah lainnya. Selain itu, PT. Surya Madistrindo juga menjalin komunikasi yang baik dengan karyawannya melalui sarana-sarana yang tersedia di dalam perusahaan sebagai

bagian dari kode etik perusahaan. PT. Surya Madistrindo Tangerang sendiri menerapkan sistem *flat organization* sehingga komunikasi dilakukan secara dua arah agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan mengurangi adanya desas-desus (*grapevine*) di antara karyawan. Kinerja karyawan dapat meningkat jika karyawan mengerti akan *jobdesc* yang sudah diberikan dan juga karena adanya sifat kekeluargaan di dalam perusahaan yang mendukung kinerja dan kerjasama antar karyawan dan atasannya yang berdasar pada kepercayaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

PT. Surya Madistrindo Tangerang merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Gudang Garam Tbk yang merupakan salah satu perusahaan rokok terbesar di Indonesia. PT. Gudang Garam Tbk menganggap karyawan sebagai ‘mitra usaha’ yang penting bagi perusahaan. Sebagai anak perusahaan, PT. Surya Madistrindo Tangerang ikut menerapkan hal tersebut dan menerapkan budaya organisasi yang bersifat kekeluargaan dengan adanya komunikasi terbuka antar karyawannya. Kemudian PT. Surya Madistrindo Tangerang sendiri merupakan cabang perusahaan yang memiliki omset penghasilan terbesar di antara daerah lainnya. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada peneliti ingin mengetahui bagaimana peran pola komunikasi, budaya, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo Tangerang.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka pertanyaan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran pola

komunikasi, budaya dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo Tangerang?”

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana peran pola komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Surya Madistrindo Tangerang.
2. Bagaimana peran budaya dan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT Surya Madistrindo Tangerang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Secara akademis peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan pengetahuan serta menjadi masukan bagi pengembangan terkait dengan teori maupun ilmu mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat memberikan wawasan serta bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai strategi komunikasi organisasi.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai bagaimana peran pola komunikasi, budaya organisasi, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan terutama pada perusahaan PT. Surya

Madistrindo Tangerang. Selain itu juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atau masukan bagi PT. Surya Madistrindo Tangerang untuk kedepannya dalam meningkatkan kinerja karyawan mereka