

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi menjadi salah satu bentuk interaksi yang selalu ada dalam aktivitas kehidupan sekaligus menjadi unsur penting dalam tiap bentuk hubungan yang dijalin antar individu ataupun kelompok, menurut Karlfried Knapp dalam Liliweri (2013) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan bentuk interaksi antarpribadi dengan penggunaan simbol linguistik, seperti simbol verbal dan nonverbal yang mana dapat disosialisasikan secara langsung atau melalui media sebagai perantara. Adanya penjelasan mengenai komunikasi yang dijalin dalam tiap hubungan membuat komunikasi sendiri memiliki beberapa bentuk yang terbagi atas 3 bentuk, yakni komunikasi pribadi, komunikasi kelompok dan komunikasi massa (Effendy dalam Azhar, 2020). Beragam bentuk dan jenis komunikasi yang kita gunakan sehari-hari membuat peneliti menganggap bahwa komunikasi yang baik berasal dari proses interaksi yang efektif dalam penyampaian pesan atau sudut pandang, terutama dalam lingkungan organisasi yang memiliki sejumlah anggota dengan pandangan yang berbeda-beda dari tiap individu didalamnya. Hal ini didukung oleh Gibson dalam Salomo (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi antara perusahaan dengan masing-masing anggota perusahaannya dianggap efektif karena terdapat hubungan yang berjalan optimal antara kualitas, produksi, fleksibilitas, efisiensi, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Terry dalam Arianto (2015) juga menjelaskan bahwa komunikasi menjadi urutan teratas dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap antusiasme kerja karyawan.

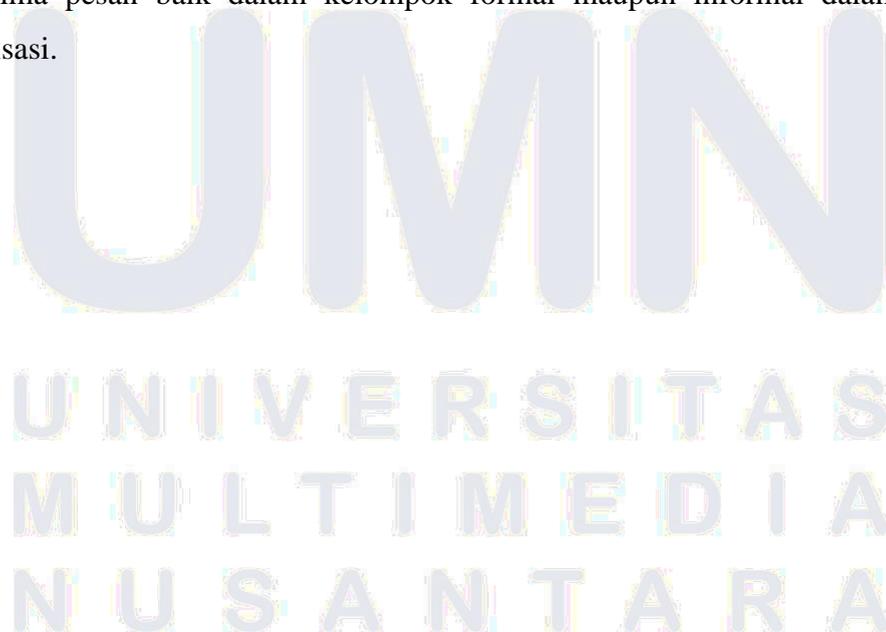
Melalui uraian terkait pentingnya efektivitas komunikasi dalam hubungan organisasi, menjadi daya tarik bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya komunikasi dalam sebuah lingkungan kerja di perusahaan besar terutama dengan adanya perbedaan tingkat wewenang antara karyawan dan atasan.

Devito dalam Oktaviani (2016) menuturkan bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah usaha mengirim serta menerima pesan baik dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi, dimana proses penukaran pesan efektif yang terjalin dalam komunikasi organisasi pun sekiranya tidak dapat berlangsung hanya dalam satu arah. Namun, dibutuhkan juga adanya diskusi dan penukaran sudut pandang antara rekan kerja maupun anggota organisasi itu sendiri dari pihak atasan ke bawahan. Selain itu, juga terdapat komponen penting lain dalam komunikasi organisasi yang juga harus menjadi perhatian bagi sebuah perusahaan besar untuk mencapai tujuan perusahaan, yakni karyawan yang memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan. Tidak jarang terdapat beberapa anggota perusahaan yang menganggap komunikasi yang terjalin di dalam lingkungan kerjanya saat itu sebagai bentuk komunikasi yang kurang baik atau tidak lancar, hambatan itu sendiri yang menjadi acuan utama alasan sebuah komunikasi dalam lingkungan organisasi tidak dapat dijalankan secara maksimal.

Seperti dalam penelitian Annisa N. Islami (2021), dimana pencapaian komunikasi organisasi yang dinilai belum tercapai secara optimal dikarenakan karyawan yang cenderung lebih memilih untuk menahan diri untuk menyampaikan pesan atau berbagi saran dan keluhan. Melalui contoh terkait fenomena komunikasi organisasi yang berjalan tidak lancar pada perusahaan, hal ini didukung juga dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa keberadaan komunikasi organisasi menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau berperan sebagai salah satu bentuk pendukung dalam memotivasi karyawan, mulai dari penelitian yang dilakukan Rochim dalam Arianto (2015) bahwa proses komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Selain itu, Akbar (2015) juga melakukan penelitian dengan hasil bahwa komunikasi organisasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan Sunadji (2013) juga mendukung bahwa keberadaan budaya organisasi dalam sebuah perusahaan berdampak langsung terhadap kinerja karyawan. Tampubolon dalam Rinaldy (2016) menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi efektivitas pada

komunikasi organisasi, yang terdiri dari produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Faktor- faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi senantiasa saling berhubungan satu sama lain, apabila terdapat salah satu faktor yang tidak terpenuhi dengan baik maka terdapat peluang untuk komunikasi tersebut berjalan tidak sempurna.

Peneliti menganggap bahwa proses komunikasi organisasi menjadi salah satu tantangan di lingkungan kerja dalam perusahaan besar yang cenderung memiliki struktur dan sistem yang matang, tidak jarang apabila pola komunikasi yang terjalin dalam sebuah lingkungan kerja pada perusahaan besar justru termasuk dalam bentuk kategori komunikasi yang buruk. Gambar 1.1.1 menjelaskan bahwa Digital Media Landscape 2021 telah menunjukkan beberapa perusahaan besar di Indonesia yang sukses berdiri hingga saat ini, dan KapanLagi Youniverse termasuk sebagai salah satu perusahaan media terbesar di Indonesia dengan Emtek Group sebagai perusahaan induk. Hal ini mengantarkan rasa ingin tahu peneliti terhadap komunikasi organisasi yang berjalan didalam perusahaan KapanLagi Youniverse secara mendalam dengan penggunaan konseptualisasi komunikasi organisasi oleh DeVito dalam Oktaviani (2016) yang menyatakan bahwa usaha mengirim serta menerima pesan baik dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.



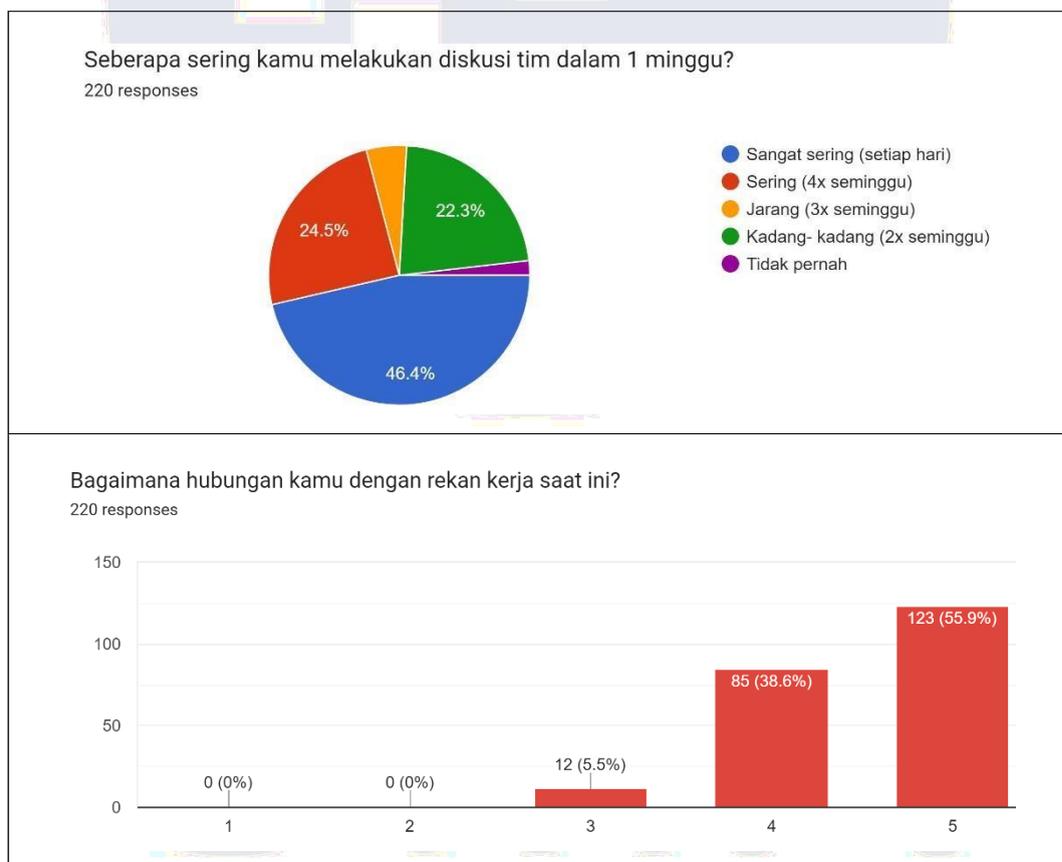


Gambar 1.1.1 Digital Media by Media Group

Sumber: <https://medium.com/dable-indonesia-blog/dable-digital-media-landscape-2022-keyword-populer-dan-lanskap-publisher-indonesia-21eab95bfa37>

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara peneliti dengan salah satu tim *Human Resource Development* KapanLagi Youniverse, yakni Hastuti Nur Rahayu selaku *Talent Acquisition* yang mengatakan bahwa sejauh ini belum ada laporan atas karyawan yang memiliki masalah personal terhadap karyawan lain di perusahaan ataupun laporan terkait masalah serius dalam lingkup kerja di KapanLagi Youniverse. Hal ini didukung dengan adanya data pra penelitian yang dijalankan, Gambar 1.1.2 menunjukkan bahwa kondisi komunikasi dalam lingkungan kerja KapanLagi Youniverse berjalan baik. Selain itu, berdasarkan informasi, selama ini perusahaan KapanLagi Youniverse belum memiliki medium yang dapat digunakan secara berkala sebagai tempat memberikan saran, berkeluh

kesah, ataupun memastikan keadaan seluruh karyawan benar- benar tidak memiliki kendala atau masalah dalam bekerja. Putri (2016) menjelaskan kinerja karyawan akan tinggi bila karyawan tersebut memiliki kepuasan kerja yang juga tinggi, dimana hal ini berkesinambungan dengan pernyataan Gilmer dalam Yustini (2021) terkait keberadaan iklim organisasi sebagai salah satu hal yang dapat menggambarkan organisasi dan membedakan dengan organisasi lainnya, menjadikan komunikasi organisasi dalam sebuah perusahaan menjadi inti penting yang harus diperhatikan demi mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.



UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 1.1.2 Hasil Pra Penelitian menunjukkan Kondisi Komunikasi pada KapanLagi Youniverse  
Sumber: Olahan Penulis, 2022

Hal ini berkaitan dengan karakteristik komunikasi organisasi yang sekiranya dapat diterapkan dalam sistem organisasi yang dimiliki KapanLagi Youniverse sebagai acuan dalam lingkungan kerja, karakteristik komunikasi organisasi tersebut terdiri dari tingkat pekerjaan yang memungkinkan adanya perbedaan antara atasan yang memiliki wewenang lebih dari bawahannya, lalu terdapat bentuk komunikasi dua arah yang mengarah pada bentuk timbal balik, kemudian terdapat keinginan atau tujuan yang sama untuk dicapai dalam perusahaan atau yang dimiliki perorangan di lingkungan kerja, dan terdapat pembagian kerja yang dimiliki masing-masing anggota organisasi sebagai bentuk tanggung jawab (Situmeang, 2016). Peneliti sendiri ingin menggali lebih lanjut terkait komunikasi organisasi yang dijalani karyawan pada perusahaan tersebut dalam memotivasi kinerja karyawan. Melihat peran bentuk komunikasi organisasi yang dijalankan terhadap kinerja dan motivasi yang dimiliki karyawan atau komunikasi organisasi hanya berperan sebagai pelengkap dalam lingkungan kerja karena masing-masing karyawan hanya berorientasi pada target pekerjaan yang harus dicapai.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, bahwa sejauh ini masih terdapat kondisi pada sebagian anggota perusahaan yang menganggap bahwa komunikasi yang terjalin dalam lingkungan kerja termasuk kedalam bentuk komunikasi yang kurang baik ataupun tidak lancar. Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu yang menilai bahwa kendala sebuah komunikasi organisasi adalah belum optimalnya komunikasi yang dilakukan karyawan dengan menahan diri terkait keluhan ataupun saran yang dimiliki, meskipun telah diketahui dengan hasil dari penelitian terdahulu bahwa komunikasi organisasi menjadi hal yang penting dalam kinerja karyawan. Melalui penjelasan terkait, peneliti ingin menggali bagaimana jalannya bentuk komunikasi organisasi yang ada pada perusahaan KapanLagi Youniverse dalam memotivasi kinerja karyawan untuk mencapai tujuan pekerjaan. Peneliti ingin menjabarkan hubungan yang dijalin antara atasan dan bawahan dalam lingkungan kerja melalui komunikasi organisasi yang ada sehingga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaan KapanLagi Youniverse, terlebih KapanLagi Youniverse hingga saat ini belum memiliki medium yang dapat digunakan secara berkala untuk melakukan evaluasi dan memastikan keadaan seluruh karyawan dalam bekerja.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang dijalin di KapanLagi Youniverse berperan untuk memotivasi karyawan sebagai bentuk peningkatan kinerja di KapanLagi Youniverse.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Melihat bentuk komunikasi organisasi yang dijalani oleh KapanLagi Youniverse dalam lingkungan kerja yang berperan untuk memotivasi karyawan sebagai bentuk peningkatan kinerja selama di KapanLagi Youniverse.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi peneliti maupun pembaca yang membutuhkan tambahan wawasan ilmu pengetahuan terkait komunikasi organisasi, juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian terkait ilmu komunikasi. Melalui penelitian dengan judul Komunikasi Organisasi Rekan Kerja dalam Memotivasi Karyawan di Perusahaan KapanLagi Youniverse peneliti memberikan hal terbaru yang sebelumnya belum ditemukan pada penelitian sebelumnya, yakni dari objek penelitian yang digunakan, yaitu perusahaan KapanLagi Youniverse, dengan paradigma post-positivist, dan metode studi kasus, kemudian penggunaan teori dan konsep dari komunikasi, komunikasi organisasi, dan motivasi.

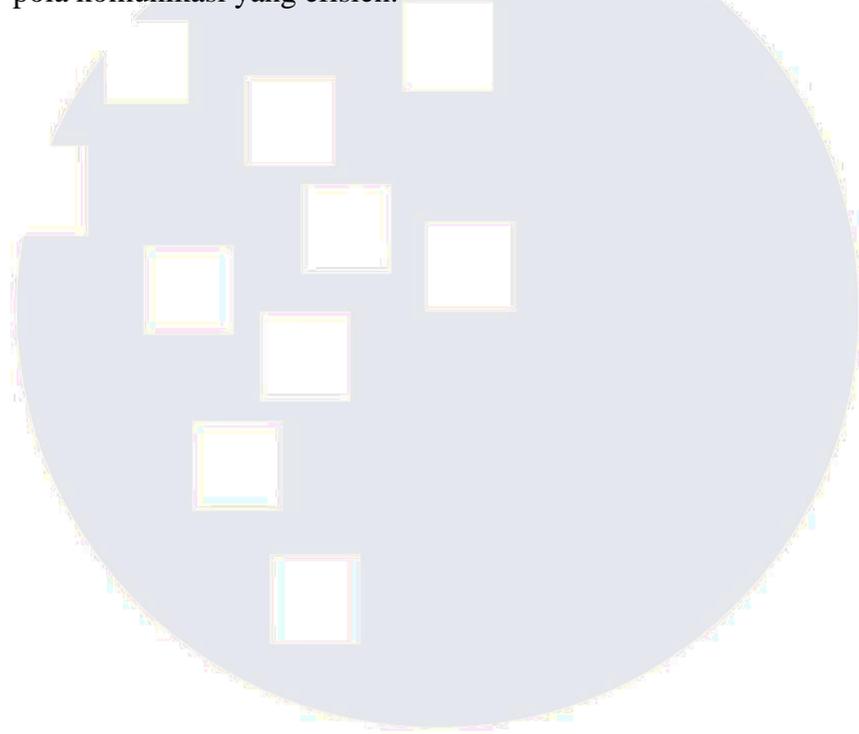
### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan KapanLagi Youniverse untuk meningkatkan hubungan antar karyawan terkait komunikasi organisasi yang telah dijalani, berharap agar melalui penelitian ini perusahaan dapat termotivasi untuk mempererat hubungan yang dimiliki dalam lingkungan kerja melalui program-program terpadu. Selain itu, peneliti juga berharap agar para karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja yang dimiliki selama bekerja di KapanLagi Youniverse melalui sistem kerja yang sudah ada.

### **1.5.3 Kegunaan Sosial**

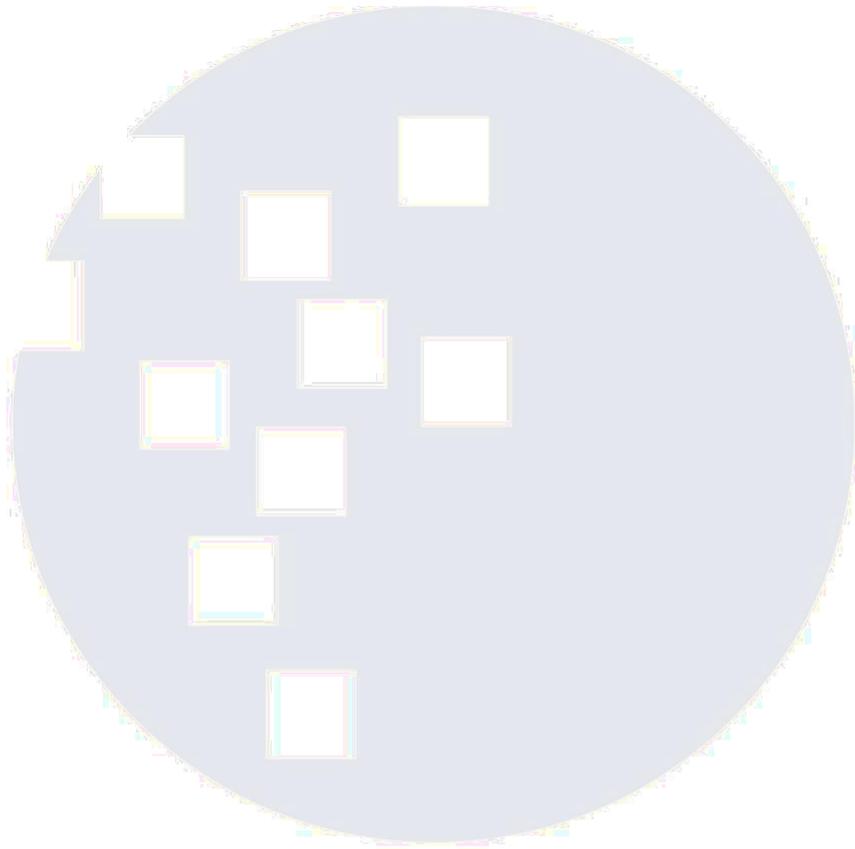
Peneliti berharap agar penelitian yang dijalankan dapat menjadi pengetahuan terhadap masyarakat luas untuk mengimplementasikan

komunikasi yang baik dalam kehidupan sehari-hari antar individu maupun lingkungan kelompok guna menjaga hubungan yang baik dan menciptakan pola komunikasi yang efisien.



# UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA