

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Pada era globalisasi dan kompetisi bisnis yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan menjelma menjadi entitas dinamis yang beroperasi dalam lingkungan yang terus berubah (Zelga, 2017). Dalam konteks ini, keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya bergantung pada kebijakan manajemen pusat, tetapi juga terkait erat dengan kemampuan manajemen kantor cabang yang efektif (Farida & Fauzi, 2020). Kantor cabang, sebagai perwakilan lokal suatu perusahaan, menjadi garda terdepan dalam menerapkan strategi perusahaan dan menjawab tantangan pasar di tingkat lokal. Di dalam suatu organisasi Perusahaan, Kerjasama antara pemimpin dan karyawan sangat diperlukan guna mencapai visi dan misi Perusahaan. Gaya komunikasi pemimpin merupakan faktor pendukung yang sangat penting (Saputro, 2020). Banyak kasus yang dalam Perusahaan Dimana gaya komunikasi pemimpin yang kurang tepat sehingga menyebabkan karyawan tidak nyaman dalam bekerja dan begitupun sebaliknya. Ada pula kasus yang terjadi di dalam Perusahaan Dimana karyawan tidak bisa bekerja sama yang pada prosesnya menghambat pemimpin untuk mencapai target yang diberikan perusahaan (Utami, 2020).

PT Summit Indonesia adalah Perusahaan yang bergerak di bidang distribusi granit tile. Sejalan dengan pemahaman tentang hubungan pemimpin dan karyawan (interpersonal) dalam organisasi, ditemukan dalam hal praktikal bahwa PT Summit Indonesia menggandeng supermarket bahan bangunan Depo Bangunan yang ada di setiap kota di Indonesia seperti di Bandung, Jakarta, Surabaya dan kota-kota lainnya.

Berdasarkan hasil observasi sementara, Area Sales Manager PT

Summit Indonesia menggunakan gaya komunikasi The Equalitarian Style. Menurut Hutahean (2021:66), The Equalitarian Style ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan verbal secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah. Dalam praktik gaya komunikasinya, Area Sales Manager melakukan komunikasi yang bersifat dua arah. Dalam Upaya pengembangan bisnis, maka perlu didukung oleh struktur organisasi yang profesional untuk penerapan strateginya. PT Summit Indonesia memiliki sumber daya manusia yang terdiri atas Direktur, Sekertaris Direktur, Area Sales Manager, Sales, Sales Consultan, Keuangan, HRD, Administrasi dan Tim.

Direktur PT Summit Indonesia saat ini diemban oleh Pak Lie Wie Ming sekaligus pemilik Perusahaan. Direktur menyusun kebijakan Perusahaan dan hubungan kemitraan yang strategis serta menjalankan prinsip tata Kelola Perusahaan dengan sebaik-baiknya. Direktur sebagai pimpinan juga bertanggung jawab untuk Menyusun rencana pengembangan Perusahaan dalam jangka pendek serta jangka Panjang, direktur sebagai penentu kebijakan dan sebagai pemimpin Perusahaan untuk mengkoordinasikan seluruh kegiatan Perusahaan. Pimpinan dipastikan selalu melakukan interaksi dan komunikasi dengan karyawannya, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Setiap kantor cabang di luar daerah dipimpin oleh seorang kepala cabang (*branch manager*), kantor cabang memiliki tanggung jawab untuk mencapai target yang telah ditetapkan, dengan kepala cabang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kinerja karyawan dan mencapai tujuan dari kantor cabang yang dipimpinnya. Peranan ini melibatkan dukungan terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta tanggung jawab terkait manajemen kinerja karyawan. Di samping itu, kepala cabang di kantor Bandung tidak selalu berada di kantor; kadang-kadang beliau melakukan aktivitas di luar kantor seperti kegiatan mobile dan pertemuan dengan klien. Hal ini disebabkan oleh wilayah pemasaran kantor cabang Bandung yang

meliputi area pasar di Jawa Barat. Dengan demikian, hipotesis gaya kepemimpinan pimpinan selanjutnya akan dianalisis dalam mengelola kantor cabang Bandung.

Interaksi Area Sales Manager dengan tim sales ataupun sebaliknya terjadi di PT Summit Indonesia. Interaksi itu secara umum dalam bentuk komunikasi, karena komunikasi merupakan alat untuk bersosialisasi yang dominan dan penting. Komunikasi adalah proses Dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan Masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain (Saudi & Nurhayati, 2021). Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua pihak. Apabila tidak ada Bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilanjutkan dengan melakukan gerakan tubuh, menunjukkan sikap tertentu, missal menggelengkan kepala, mengangkat bahu, tersenyum, car aini disebut komunikasi dengan Bahasa nonverbal (rizki, 2018).

Komunikasi kepemimpinan memegang peran penting untuk mendukung efektivitas operasional perusahaan. Aspek penting dari komunikasi kepemimpinan adalah potensi dari komunikasi itu sendiri sebagai alat yang dapat dirancang untuk mencapai tujuan kepemimpinan. Pentingnya komunikasi juga dapat dilihat dari manfaat bagi perusahaan meliputi fungsi pengendalian, motivasi, pengungkapan emosional dan penyediaan informasi untuk pengambilan Keputusan (Ruliana, 2014). Komunikasi kepemimpinan dalam sebuah perusahaan merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Misalnya : Memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi (Rizki, 2018). Adapun komunikasi informal adalah komunikasi

yang disetujui secara sosial, dimana orientasinya bukan pada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Area Sales Manager dapat melakukan dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan suasana organisasi yaitu komunikasi formal dan laporan kemajuan tim sales. Dan juga saluran informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, kunjungan lapangan ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini dapat menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap perusahaan. Gaya kepemimpinan Area Sales Manager PT Summit Indonesia perlu dianalisis lanjut. Gaya kepemimpinan yang situasional, fleksibel, mampu beradaptasi, terbuka dalam menerima ide dengan teknik brainstorming yang rutin dilakukan. Kepribadian yang memiliki strategi dalam mengambil keputusan, serta tidak otoriter, rutin dalam melakukan evaluasi tim beringan diskusi untuk solusi.

Gaya komunikasi didefinisikan oleh Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam (Erwin Juarsa, 2016) sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (sender) dan harapan dari penerima (receiver) (Ruliana, 2014: 31). Gaya komunikasi dapat didefinisikan sebagai cara seorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan non verbal, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Gaya komunikasi meliputi Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Relinquishing Style, Withdrawal Style (Nurahman, 2017).

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itu lah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan

tugas yang tidak mudah. Tidak mudah, karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Karyawan dapat dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, bahwa sukses tidaknya usaha pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Perilaku seorang pemimpin memiliki dampak yang besar, terkait dengan sikap bawahan, perilaku bawahan yang akhirnya pada kinerja. Gaya komunikasi kepemimpinan ialah suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

Adanya usaha kombinasi strategi perusahaan dapat menciptakan pengalaman PT Summit Indonesia sebagai perusahaan tentu melayani terhadap konsumen menjadi hal utama. Para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang diberikan adalah baik dan memuaskan. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil bedanya perusahaan tersebut dengan para pesaingnya. Semua itu tidak terlepas dari kinerja karyawan PT Summit Indonesia. Keunikan PT Summit Indonesia sebagai kontribusi dalam mendukung visi serta mewujudkan pelayanan yang maksimal, yaitu pimpinan secara formal mempunyai program seperti rapat bulanan, seperti membahas strategi dalam memenuhi target kinerja. Selain itu, suasana kerja yang santai (tidak tegang, tidak ada gap antara pimpinan dan karyawan) bincang ringan ketika waktu istirahat, relasi antara bos dan karyawan kerap kali dianggap sebelah mata. Umumnya, seorang karyawan enggan untuk mengatasi ketegangan dalam hubungan antara atasan dan karyawan (Matulesy, 2021). Namun, direktur PT Summit Indonesia menilai relasi ini memiliki pengaruh yang besar. Membangun relasi ini memang tidak mudah. Menurut Bapak Lie Wie Ming sebagai pimpinan, kunci setiap relasi adalah orang-orang yang terlibat harus sama-sama berusaha, terutama pada komunikasi dalam perusahaan ini. Salah satu teknik komunikasi yang

diterapkan Bapak Lie Wie Ming berlandas kesamaan artinya ditekankan adanya pertukaran pesan bersifat dua arah, dalam ilmu komunikasi disebut *Equalitarian Style*. Gaya kepemimpinan ini menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, di mana setiap anggota tim merasa dihargai dan memiliki peran penting dalam kesuksesan organisasi atau proyek. Pendekatan ini sering kali diterapkan dalam lingkungan yang menekankan nilai-nilai kesetaraan dan partisipasi aktif (Rahman, 2021).

Gaya komunikasi kepemimpinan di dalam konteks pengelolaan kantor cabang menjadi esensial untuk mencapai tujuan perusahaan secara holistik. Menurut Fajari (2021), Pimpinan kantor cabang diharapkan memiliki pemahaman tidak hanya terkait dinamika pasar lokal, melainkan juga kemampuan untuk membentuk budaya kerja yang mampu beradaptasi dan responsif terhadap perubahan. Oleh karena itu, eksplorasi lebih mendalam terkait gaya komunikasi kepemimpinan dalam mengelola kantor cabang menjadi suatu hal yang mendesak dan strategis. Dalam menghadapi sejumlah tantangan yang beragam, seperti perbedaan kebijakan lokal, diversitas budaya, dan dinamika pasar yang fluktuatif, pentingnya gaya komunikasi kepemimpinan yang bijaksana menjadi kunci utama. Gaya komunikasi tidak hanya berperan sebagai alat untuk menyampaikan visi dan misi perusahaan, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang erat antara pemimpin dan bawahan (Djibu, 2019). Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, merangsang kreativitas, dan mendukung inovasi di tingkat lokal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas peneliti mengidentifikasi masalah mengenai gaya komunikasi pimpinan dengan menggunakan metode studi Deskriptif. Adapun judul yang akan diteliti yaitu gaya komunikasi kepemimpinan dalam mengelola kantor cabang PT Summit Indonesia (Studi Deskriptif gaya komunikasi Area Sales Manager di dalam mengelola tim sales PT. Summit Indonesia)

## **1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka penulis memberi fokus dan pertanyaan penelitian ini agar tidak keluar dari pokok pembahasan. Adapun fokus dan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian yang akan diteliti yaitu “bagaimana Gaya komunikasi Kepemimpinan Area Sales Manager PT Summit Indonesia?”

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah di paparkan, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses gaya komunikasi kepemimpinan Area Sales Manager PT Summit Indonesia kepada tim sales?
2. Bagaimana respon tim sales terhadap gaya komunikasi kepemimpinan Area Sales Manager?
3. Apakah hambatan yang di temui oleh area sales manager dalam menerapkan gaya komunikasi kepemimpinan di PT Summit Indonesia pada tim nya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses gaya komunikasi kepemimpinan area sales manager PT Summit Indonesia kepada tim sales.
2. Untuk mengetahui respon tim sales terhadap gaya komunikasi kepemimpinan Area Sales Manager.
3. Untuk mengetahui hambatan komunikasi kepemimpinan area sales

manager dalam menerapkan gaya komunikasi PT Summit Indonesia pada tim nya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan nilai manfaat dari hasil penelitian bagi unit analisis dan pengembangan ilmu yang relevan. Manfaat terdiri atas manfaat praktis dan manfaat teoritis (Suryadi, 2019: 104).

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi ilmiah yang dapat digunakan sebagai penelitian selanjutnya dan sebagai dasar pengembangan di bidang komunikasi khususnya dalam kajian strategi Gaya Komunikasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Berikut manfaat penelitian praktis yang mengarah pada peneliti, lembaga akademik dan instansi atau masyarakat terkait:

#### **1.4.2.1 Bagi Peneliti**

Menjadi bekal pengetahuan dalam mengaplikasikan segala ilmu dan hasil penelitian yang terdapat dalam penelitian peneliti, dan dapat berguna bagi peneliti di masa yang akan mendatang khususnya ketika sudah berada dalam dunia kerja.

#### **1.4.2.2 Akademik**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan menambah khazanah atau sumber referensi mengenai bahan kajian komunikasi organisasi di jurusan ilmu komunikasi Universitas Informatika dan Bisnis.

### **1.4.2.3 Instansi**

Menjadi sumbangan dan referensi bagi PT Summit Indonesia dalam mengetahui gaya komunikasi pimpinan perusahaan, cara komunikasi hambatan komunikasi pimpinan perusahaan sehingga komunikasi antara pimpinan perusahaan dengan karyawannya akan terjalin dengan baik dan harmonis.