

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa psikotes, pelatihan dan pengembangan diri dalam dunia pendidikan. Lembaga ini bertempat di Jalan raya rancabolang - margahayu, Persada Residence blok 6/15 Buah batu Bandung. LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi melayani psikotes minum bakat, penjurusan, kepribadian, pelatihan dan pengembangan diri, erat dengan instansi pendidikan, yayasan pendidikan dan sekolah. Psikotes menjadi faktor utama dasar perusahaan dalam menjalankan usaha untuk memenuhi kebutuhan klien. LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung berdiri pada September 2009 dan fokus berkegiatan terkait seluruh hal mengenai psikotes minum bakat, penjurusan, kepribadian, pelatihan dan pengembangan diri. Lembaga ini dapat dikontak melalui [lp sdm.ganeshadwijapertiwi@gmail.com](mailto:lp sdm.ganeshadwijapertiwi@gmail.com) atau melalui website [www.ganeshadwijapertiwi.com](http://www.ganeshadwijapertiwi.com).

LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung sampai saat ini menggandeng beberapa kantor diknas seperti diknas kota bandung, diknas kab bandung, diknas kota Cirebon, diknas kabupaten Cirebon, diknas kota Makassar, dan diknas kota Balikpapan. Sejak didirikannya LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung, perusahaan terus mengembangkan pelayanan untuk memenuhi permintaan di beberapa wilayah di Indonesia untuk pelaksanaan psikotes, pelatihan, dan pengembangan diri. LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung telah membuat dampak positif langsung dalam dunia pendidikan.

Visi LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung adalah Menjadi biro psikologi yang berkaitan dengan permasalahan pendidikan yang mengedepankan dalam profesionalitas, inovatif, dan terpercaya di Indonesia serta mendukung upaya optimalisasi potensi yang ada dalam setiap individu dalam dunia pendidikan. Dalam upaya pengembangan bisnis lembaga, maka perlu didukung oleh struktur organisasi yang profesional untuk mendukung penerapan strateginya. Lembaga ini memiliki

sumber daya manusia yang terdiri atas Direktur, Psikolog, Marketing Manager, Sales, Keuangan, HRD, Administrasi dan Tim.

Direktur LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung saat ini diemban oleh Yuli Fitria, S.Psi.,M.Psi.,Psikolog. Pimpinan bertanggung jawab atas penyusunan 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.

Interaksi pimpinan dengan karyawan ataupun sebaliknya terjadi di LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung. Interaksi itu secara umum dalam bentuk komunikasi, karena komunikasi merupakan alat untuk bersosialisasi dominan dan penting. Komunikasi adalah suatu proses dalam mana 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 belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan melakukan gerakan-gerakan badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu, cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal (Rizki, 2018).

Komunikasi organisasi memegang peran penting untuk mendukung efektivitas operasional organisasi. Aspek penting dari komunikasi organisasi adalah potensi dari komunikasi itu sendiri sebagai alat yang dapat dirancang manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya komunikasi juga dapat dilihat dari manfaat bagi organisasi meliputi fungsi pengendalian (kontrol dan pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional dan penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan (Ruliana, 2014). Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal

maupun informal dari suatu organisasi. 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 dilakukan 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.

Pimpinan organisasi dapat melakukan dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan suasana organisasi yaitu komunikasi formal (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi. Dan juga saluran informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktifitas ini dapat menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi. Gaya kepemimpinan LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung 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 kepemimpinan ialah suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung sebagai perusahaan jasa tentu pelayanan 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 LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung. Perusahaan Jasa adalah organisasi yang mempunyai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produknya bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Iskarim, 2017).

Keunikan LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung sebagai kontribusi dalam mendukung visi serta mewujudkan pelayanan jasa yang maksimal, yaitu pimpinan secara formal mempunyai program seperti rapat mingguan, seperti membahas strategi lembaga 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 sepele. Biasanya, seorang karyawan sungkan untuk memperbaiki hubungan yang tegang antar bos dan karyawan. Namun, direktur LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung

menilai relasi ini memiliki pengaruh yang besar. Membangun relasi ini memang tidak mudah. Menurut Yuli sebagai pimpinan, kunci setiap relasi adalah orang-orang yang terlibat harus sama-sama berusaha, terutama pada komunikasi dalam instansi ini. Salah satu teknik komunikasi yang diterapkan Yuli berlandas kesamaan artinya ditekankan adanya pertukaran pesan bersifat dua arah, dalam ilmu komunikasi disebut *Equalitarian Style*.

Menurut Yuli sebagai direktur, kejenuhan merupakan salah satu penyebab sulitnya para karyawan untuk berpikir kreatif. Inilah mengapa manfaat pertama *gathering* adalah *refreshing dan membangun komunikasi antar sumber daya manusia*. *Gathering* lembaga setiap akhir tahun diadakan sebagai gagasan direktur dan kontinyu setiap tahunnya. Dengan membuat kegiatan yang relaks dan menyenangkan, perusahaan dapat mengembalikan semangat para karyawan yang sebelumnya mungkin sempat terkikis akibat tekanan pekerjaan. Selain liburan dan berkunjung ke tempat baru, acara *gathering* untuk karyawan biasanya diisi dengan berbagai kegiatan atau permainan yang menarik. Tujuan diadakannya permainan tersebut adalah untuk membangun tim kerja yang solid sehingga saat nanti kembali ke kantor, karyawan bisa bekerja sama dengan rekan mereka dengan baik. Tak hanya itu, para pekerja kreatif biasanya membutuhkan lingkungan nyaman, kondusif, dan sehat agar bisa menghasilkan ide-ide brilian. Lingkungan yang nyaman dibangun karena komunikasi yang kondusif dan efektif dalam sebuah instansi.

Gaya komunikasi pimpinan dalam penelitian ini akan dianalisis lebih lanjut dengan kaitannya dalam mengelola perusahaan. Bagaimana seorang pemimpin Perusahaan mampu mengelola anak buahnya dengan gaya komunikasi yang di sukai oleh karyawannya.

Jika dibandingkan dengan Lembaga lain, yang menjadi kompetitor yaitu Biro Psikologi Grahita dan Biro Psikologi Persona. Dimana Biro Psikologi Grahita yang beralamatkan di Jl. Caringin No.9, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223 dalam 1 tahun terakhir terdapat *turn over* karyawan diatas 40%. Tidak terpusatnya kantor sehingga kerap kali memisahkan pimpinan dan sebagian karyawan sehingga tercipta *bonding* yang dinilai kurang (komunikasi

hanya via telepon dan whatsapp). Gaya komunikasi pemimpin yang mengarah pada “*Controlling Style*” dan karakter gaya komunikasi pimpinan yang cenderung pasif. Tipe komunikasi satu arah atau *one way communications*, jarang memiliki perhatian pada umpan balik, kecuali umpan balik tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Kemudian untuk Biro Psikologi Persona yang beralamatkan di Jl. Phh. Mustofa No.39, Pasirlayung, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40192 dalam 1 tahun terakhir terdapat *turn over* karyawan sebanyak 55%. Peneliti melihat dalam 1 tahun terakhir tidak adanya kegiatan organisasi untuk meningkatkan Kerjasama seperti *gathering*. Gaya komunikasi pimpinan yang cenderung pada *Controlling Style* dan pimpinan hanya menyampaikan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan. Ini mengesankan pemberi berkeinginan untuk mempengaruhi orang lain. Hal – hal tersebut dinilai membuat LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung dinilai unik dan unggul disbanding dua kompetitor ini dalam hal gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas peneliti mengidentifikasi masalah mengenai gaya komunikasi pimpinan dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif. Adapun judul yang akan diteliti yaitu gaya komunikasi pemimpin dalam mengelola Perusahaan LPSDM GANESHA DWIJA PERTIWI BANDUNG (Analisis Deskriptif gaya komunikasi Direktur di LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung).

## **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:

Pembahasan dalam penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian yang akan diteliti berfokus pada bagaimana Gaya komunikasi direktur Perusahaan LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung?

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

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

1. Bagaimana proses komunikasi direktur LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi kepada karyawan?
2. Apakah hambatan yang di temui oleh Direktur LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi pada karyawannya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung dengan karyawannya
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi pimpinan terhadap karyawan LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi Bandung yang meningkatkan kredibilitas karyawannya

### **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 LPSDM Ganesha Dwija Pertiwi 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.