

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Fenomena komunikasi kepemimpinan untuk membina kinerja karyawan memiliki keterlibatan aktif pemimpin memegang peranan sentral, ketika pemimpin secara rutin terlibat dalam dialog dengan karyawan, menciptakan kesempatan untuk berkomunikasi secara terbuka dan mendengarkan permasalahan serta ide-ide mereka atmosfer kerja cenderung menjadi lebih positif. Keterlibatan ini membangun rasa kepercayaan dan motivasi di antara karyawan yang pada akhirnya dapat merangsang peningkatan kinerja. Selain itu, pentingnya ketepatan komunikasi tidak dapat diabaikan informasi yang disampaikan dengan jelas dan tepat dapat mencegah ketidakpastian yang dapat menimbulkan kebingungan di kalangan karyawan. Pemimpin perlu memastikan bahwa tujuan, harapan, dan umpan balik disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh semua anggota tim. Gaya kepemimpinan yang demokratis atau partisipatif juga dapat memperkuat komunikasi, memungkinkan karyawan merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, integrasi elemen-elemen ini dalam komunikasi kepemimpinan dapat membentuk dasar yang kokoh untuk membina kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi melalui kepemimpinan yang baik.

Pimpinan merupakan orang yang pangkatnya lebih tinggi yang menjadi atasan pada saat bekerja dalam suatu perusahaan. (Suradinata, 1997) berpendapat bahwa pemimpin adalah orang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih, baik organisasi maupun keluarga.¹ Sedangkan menurut Kartini 2013 (Dalam Nurmalia, 2016) pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan disuatu bidang sehingga mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk pencapaian satu dari beberapa tujuan. Pemimpin

¹ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/7018/Pemimpin-dan-Kepemimpinan-Kita.html>
(Diakses pada 16 Juli 2023 Pukul 16.00 WIB).

adalah seorang komunikator jika dipandang dari sudut komunikasi, gaya komunikasi lah yang akan membekali pemimpin untuk menentukan akurasi pesan yang disampaikan kepada bawahan supaya dapat diterima dengan baik serta pemaksimalan kinerja pun tercapai. Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh suatu organisasi atau perusahaan yaitu kurangnya komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Menurut Edward Depari (Dalam Irma, 2019) komunikasi merupakan proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang, didalamnya mengandung arti dan makna tertentu, yang dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan. Komunikasi merupakan bentuk penyampaian ide atau informasi serta gagasan dengan cara tertentu, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penerima pesan. Dengan komunikasi diharapkan maksud dan tujuan dapat tersampaikan secara jelas. Jika seseorang terlibat dalam sebuah komunikasi maka akan tercipta dua bentuk tindakan umum, yaitu penciptaan pesan dan penafsiran pesan. Oleh karena itu, seorang pimpinan harus bisa menciptakan komunikasi yang baik dengan karyawan agar tidak terjadi miskomunikasi saat hendak membina karyawannya. Salah satu faktor tujuan sebuah perusahaan itu berhasil ialah pemimpin yang menyampaikan apa saja yang menjadi bagian vital kepada karyawan baik secara verbal atau literal. Oleh karena itu komunikasi merupakan alat yang utama bagi pimpinan dan bawahan untuk dapat bekerjasama dalam melakukan aktivitas yang ada pada sebuah perusahaan.

Peneliti melakukan penelitian di PT. Gelora Kilau Gemilang yang merupakan perusahaan independen menawarkan jasa profesional di bidang terapan ilmu psikologi kepada perusahaan, instansi, dan masyarakat umum. PT. Gelora Kilau Gemilang berdiri pada tahun 2012 dan saat ini sudah berada di enam kota yaitu Bandung, Cirebon, Bali, Banjarmasin, Balikpapan dan Makassar. Kilau Gemilang hadir untuk membantu masyarakat dalam mengenali potensi individu yang dimiliki secara lebih akurat. Hal ini karena metode yang digunakan merupakan metode yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan profesional dengan menggunakan alat psikometri yang valid dan reliabel, serta teknik penggalian data

lainnya. PT Gelora Kilau Gemilang juga menawarkan pelayanan yang terpercaya untuk kebutuhan perusahaan atau organisasi, instansi atau lembaga pendidikan seperti perekrutan calon karyawan, evaluasi atau promosi jabatan, serta psikotes bagi peserta didik. Selain itu tenaga pekerja juga dapat memberikan layanan secara individual berupa konseling, terapi, pendampingan psikologis, pengembangan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan pengkajian Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia secara menyeluruh, baik berupa pembangunan dan pengembangan sistem maupun implementasi praktis. PT Gelora Kilau Gemilang berharap bisa menjadi mitra kerja yang memberikan manfaat terbaik bagi perusahaan, organisasi, dan masyarakat.²

Dalam sebuah perusahaan penyedia jasa seperti perusahaan PT. Gelora Kilau Gemilang memiliki proses pelayanan yang berbeda dengan jenis organisasi lain yang pemaksimalannya ada pada produk. Dimana dalam hal ini, peran komunikasi pemimpin terhadap karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya, memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi Kilau Gemilang. Pemimpin mempunyai karakteristik yang beragam dalam menjalankan organisasi sampai nantinya tujuan organisasi bisa tercapai, hal ini yang disebut sebagai bagian dari gaya kepemimpinan, dalam Perusahaan PT. Gelora Kilau Gemilang struktur kinerja yang dilakukan melalui komunikasi antara pemimpin dan karyawan hal ini dikarenakan komunikasi antara karyawan dan pimpinan bukan hanya sekadar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga fondasi untuk membangun kerjasama yang efektif, mengelola harapan, dan mencapai kesuksesan bersama dalam lingkungan kerja terutama di PT. Gelora Kilau Gemilang. Pandangan tersebut didukung oleh (Saputri, 2018) yang mengatakan bahwa gaya komunikasi yang digunakan seorang pemimpin di sini menggambarkan perpaduan perilaku antara gaya kepribadiannya dengan gaya seorang pemimpin yang memiliki tiga pola dasar, yaitu menekankan hubungan kerja sama, menekankan pelaksanaan tugas, dan menekankan hasil yang dapat dicapai, yang menjadi dasar dari gaya komunikasi yang harus dilakukan oleh

² Arsip Perusahaan PT. Gelora Kilau Gemilang (2012).

seorang pemimpin dalam suatu organisasi, dalam hal ini pimpinan menggunakan komunikasi Interpersonal untuk membina karyawan dalam bekerja Adapun hasil wawancara pra penelitian gaya komunikasi kepemimpinan interpersonal melalui rapat, morning briefing dengan tujuan motivasi dan inspirasi bagi pimpinan dan karyawan serta perencanaan dalam mencapai tujuan Perusahaan.

Menurut Joseph A. Devito (Dalam Azhar, 2017) mendefinisikan bahwa Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal Communication*) adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Seorang pimpinan sangat perlu mempelajari komunikasi Interpersonal ini sebagai pendukung kelancaran komunikasi di dalam organisasi. Sistem hubungan komunikasi interpersonal pemimpin yang baik dapat meminimalisir kesenjangan diberbagai pihak dalam organisasi serta dapat juga meninimalisir rasa saling tidak percaya atau saling curiga di dalam lingkungan kerja yang berdampak terhadap kinerja yang rendah. Komunikasi yang baik merupakan mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kelangsungan organisasi.

Peneliti melakukan perbandingan pada PT Gelora Kilau Gemilang, PT Grahita Indonesia dan Klinik Psikologi Dwipayana, Adapun perbedaan antara lain sebagai berikut:

No	Nama Perusahaan	Keterangan
1	PT Gelora Kilau Gemilang dan PT Grahita Indonesia yang beralamatkan di Jl. Caringin No.9, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223	Pada 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 “ <i>Controlling Style</i> ” 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.
2	Klinik Psikologi Dwipayana yang beralamatkan di Jl. Cirebon No.3, Antapani, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40192	Pada 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 <i>Controlling Style</i> 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. sumber tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan

		karyawan pada dua kompetitor tersebut. ³
--	--	---

Manfaat dari peneliti meneliti mengenai “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Membina Kinerja Karyawan” adalah untuk mengetahui mengenai komunikasi interpersonal yang dilakukan pimpinan PT Gelora Kilau Gemilang dalam membina kinerja karyawannya.

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan agar dapat dijadikan rekomendasi bagi PT. Gelora Kilau Gemilang untuk mengetahui peran gaya komunikasi interpersonal pimpinan yang baik dalam membina kinerja karyawan, dan dapat dijadikan pedoman guna memberikan hasil yang terbaik bagi Perusahaan melalui komunikasi antara pemimpin dan karyawan, Hal ini yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian yang membahas mengenai komunikasi Interpersonal.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fenomena yang terjadi di PT. Gelora Kilau Gemilang, mengenai bagaimana strategi gaya komunikasi kepemimpinan dalam membina kinerja karyawan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mengangkat tema strategi gaya komunikasi kepemimpinan di PT. Gelora Kilau Gemilang dalam membina kinerja karyawan sehingga mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia yang ada sampai dapat berkembang secara optimal untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan, produktivitas, dan kepuasan karyawan. Maka berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat fenomena yang terjadi di PT Gelora Kilau Gemilang dengan mengambil judul penelitian “Strategi Gaya Komunikasi Kepemimpinan dalam Membina Kinerja Karyawan (*Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Membina Kinerja Karyawan Di PT. Gelora Kilau Gemilang Bandung*)”.

³ observasi dengan metode wawancara pada karyawan setempat

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka terdapat fokus dan pertanyaan penelitian yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, maka fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran Gaya Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Membina Kinerja Karyawan di PT. Gelora Kilau Gemilang?.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Dari fokus penelitian diatas, maka pertanyaan penelitian yang dapat disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pimpinan dalam membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh pimpinan dalam menerapkan komunikasi interpersonal untuk membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang?
3. Mengapa komunikasi interpersonal pimpinan itu penting dilaksanakan dalam membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pimpinan dalam membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pimpinan dalam menerapkan komunikasi interpersonal untuk membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang.
3. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pimpinan itu penting dilaksanakan dalam membina kinerja karyawan di PT. Gelora kilau gemilang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan aktual yang akan memberikan jawaban permasalahan baik secara teoritis maupun praktis. Maka diperoleh manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran dan ide baru dalam pengembangan teori komunikasi interpersonal. Temuan yang dihasilkan dapat membuka jalan bagi formulasi konsep-konsep baru atau perluasan teori yang sudah ada.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, bahan evaluasi, dan pertimbangan terhadap peneliti, akademik dan objek penelitian.

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Penelitian dalam ilmu komunikasi interpersonal memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan keahlian penelitian dan analisis serta aplikasi teori dalam keilmuan komunikasi. Ini dapat meningkatkan keterampilan penulisan ilmiah dan kontribusi terhadap peningkatan literatur dalam bidang tersebut.
- b. Penulis dapat menggunakan temuan penelitian untuk membangun dasar bagi buku, artikel, atau konten pribadi yang mendalam dan informatif tentang komunikasi interpersonal. Ini dapat meningkatkan reputasi penulis sebagai otoritas di bidang tersebut.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Membantu pengembangan kurikulum: Hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya kurikulum di lembaga akademis. Integrasi temuan penelitian dalam materi pembelajaran dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada mahasiswa tentang dinamika komunikasi interpersonal.
- b. Peluang pengajaran: Penelitian ini dapat memberikan dasar bagi dosen atau instruktur untuk memberikan pengajaran yang relevan dan diperbarui. Hal ini meningkatkan kualitas pengajaran dan meningkatkan pengalaman

belajar mahasiswa.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Peningkatan Hubungan Kerja: Penelitian dalam ilmu komunikasi interpersonal dapat memberikan pandangan mendalam tentang cara meningkatkan hubungan kerja di perusahaan. Pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor seperti kepemimpinan, motivasi, dan konflik dapat membantu Perusahaan mengenai upaya monev untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.
- b. Pelatihan Karyawan: Temuan penelitian dapat digunakan untuk merancang program pelatihan karyawan yang efektif. Fokus pada aspek-aspek seperti komunikasi efektif, manajemen konflik, dan pembangunan tim dapat meningkatkan keterampilan interpersonal karyawan.
- c. Peningkatan Produktivitas: Dengan memahami dinamika komunikasi interpersonal, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi masalah atau hambatan dalam komunikasi internal. Solusi yang dipandu oleh penelitian dapat membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas tim atau organisasi.