

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam kehidupannya tak dapat menghindari dari adanya komunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Di dalam sebuah kelompok atau organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan peran penting dalam kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan (Muhammad, 2015). Begitu juga dalam suatu perusahaan, komunikasi yang dilakukan antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau disebut juga komunikasi timbal balik, untuk itu peran komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting dalam kegiatan atau kinerja organisasi sehingga dapat berjalan dengan lancar serta untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Peran komunikasi organisasi yang baik diyakini dapat membawa perusahaan ke arah pencapaian tujuan suatu organisasi lebih cepat, karena komunikasi organisasi merupakan simpulan yang memungkinkan kelompok orang dalam suatu organisasi secara bekerjasama mampu melaksanakan fungsinya dengan baik (Ginting & Bangun, 2022). Dalam sebuah bisnis, persaingan antara perusahaan lainnya tentu tidak dapat dihindari lagi. Oleh karena itu, pada saat ini organisasi umumnya dituntut untuk lebih proaktif dalam menghadapi perubahan perkembangan zaman, sifat proaktif ini dilakukan dengan tujuan untuk membangun jiwa loyalitas karyawan dalam bekerja dan memajukan perusahaan sehingga perusahaan bisa semakin berkembang.

Konsep komunikasi organisasi pada dasarnya merupakan proses penerimaan dan pengiriman atau pertukaran pesan antara pimpinan dengan anggota/karyawan maupun di antara anggota organisasi dengan beberapa efek dari umpan balik dalam kurun waktu tertentu, yang dapat berfungsi untuk mengubah perilaku (tingkah laku) seorang individu (anggota organisasi) agar sesuai dengan standar kinerja yang diharapkan guna mencapai tujuan suatu organisasi/perusahaan (Syamsuriansyah, 2021:218). Kepemimpinan yang efektif yaitu apabila seseorang atau sekelompok karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan harapan pemimpin dan cocok

dengan kebutuhan para karyawan serta mampu dalam memberdayakan (*empowering*) dirinya untuk kepentingan perusahaan. Maka, kepemimpinan seseorang tidak hanya didasari oleh kekuasaan (*power*) akan tetapi atas kesadaran bawahan/karyawan yang menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan bagian dari kebutuhannya.

Keberhasilan dari suatu organisasi/perusahaan dapat dilihat dari faktor kepemimpinan dan loyalitas kerja karyawannya. Salah satu pelaku usaha dagang dalam bidang usaha mebel yang berlokasikan di Dusun Karang Anyar, Desa Kendit Kecamatan Kendit, Kabupaten Situbondo. Pelaku usaha ini adalah UD. Akar Dewa Jati, usaha ini merupakan sebuah badan usaha swasta perorangan yang bergerak di bidang seni akar jati, yang mana bahan baku utamanya dengan memanfaatkan limbah kayu jati seperti akar kayu jati. Kerajinan yang dihasilkan kebanyakan berupa replika abstrak dari berbagai komponen yang ada dirumah seperti piring, mangkok, gelas, tikar, peralatan memasak, peralatan makan dan lain sebagainya.

Usaha yang dijalankan ini telah berdiri sejak tahun 1996 hingga sekarang, namun dikala itu usahanya masih dikelola oleh H. Minawi Ibrahim, ayah dari Bapak Humaidy. Berdasarkan hasil informasi yang didapat, pada saat itu hasil kerajinan mebel yang dibuat hanya dalam bentuk perabotan rumah saja dan karyawan yang tidak terlalu banyak, juga usaha mebel yang didirikannya terhenti di tahun 2006. Setelah itu sejak tahun 2008, usaha ini di ambil alih oleh anaknya, Bapak Humaidy hingga saat ini. Dalam mengembangkan usahanya, Pak Humaidy lebih memfokuskan hasil kerajinannya dalam bentuk kerajinan tangan (*handycraft*) dan juga perabotan rumah tangga dengan terus mewujudkan ide-ide baru dan terus melakukan inovasi baru dalam hasil produksi kerajinannya dengan memanfaatkan bahan baku limbah kayu yang tak terpakai menjadi barang jadi yang bernilai jual tinggi.

Singkatnya, saat ini UD. Akar Dewa Jati telah memiliki karyawan lebih dari 14 karyawan yang berasal dari warga setempat, yang rata-rata bekerja selama kurang lebih dari 17 tahun dan sebagian besar karyawannya bekerja dari awal memulai karir hingga masa kerja yang dirasa sudah cukup untuk pensiun. Bahkan, hampir setiap tahunnya ada penambahan tenaga pekerja baru. Dalam usahanya UD. Akar Dewa Jati memiliki tujuan dalam didirikannya usaha ini yakni tidak hanya untuk

keuntungan pribadi namun juga untuk membantu perekonomian masyarakat sekitar dan membuka lapangan pekerjaan baru bagi mereka yang kesulitan mencari pekerjaan karena latar belakang pendidikan yang kurang memadai.

Dalam mengembangkan usahanya, Pak Humaidy selaku pemilik usaha terus melakukan inovasi dengan mengembangkan ide kreativitasnya untuk menciptakan hasil kerajinan yang dapat mencapai minat pasar/konsumen serta berjalan beriringan dalam mengikuti perubahan perkembangan zaman dan juga UD. Akar Dewa Jati hingga saat ini telah dikenal secara domestik maupun hingga mancanegara.

Dalam struktural perusahaan, biasanya pimpinan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan berbagai fungsi dan kinerja perusahaan. Salah satu indikator fenomena yang biasa terjadi pada kinerja organisasi/perusahaan yaitu rendahnya rasa nyaman, tidak memberikan hak dan perhatian terhadap karyawan yang telah dijanjikan dalam bekerja, sehingga menimbulkan kurangnya loyalitas karyawan dalam bekerja. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan anggota organisasi/karyawan terhadap realita sikap dan tindakan manajerial yang ditetapkan. Kepemimpinan tanpa diiringi dengan komunikasi yang baik, kelak akan menimbulkan berbagai permasalahan pada kinerja organisasinya. Permasalahan kinerja yang dimaksudkan tidak hanya berdampak pada menurunnya profitabilitas dan kepercayaan, tetapi juga berdampak pada keberlangsungan kegiatan (proses) yang dijalankan langsung oleh anggota organisasi (para karyawan), sehingga penting bagi pimpinan dalam menjaga hubungan dan menjalin komunikasi yang baik kepada seluruh anggotanya yang juga merupakan dari bagian internal *stakeholder* (Ahmad Bairizki, 2021:233-234). Sehingga dalam suatu organisasi/perusahaan, hubungan antara pimpinan dan karyawan saling berkaitan dalam mencapai tujuan tertentu dengan arus komunikasi yang baik.

Sementara itu, dalam sebuah organisasi tak menghindari dari adanya hambatan/kendala yang terjadi, dalam internal organisasi. Jika berdasarkan data yang di dapat dari UD. Akar Dewa Jati yakni terjadinya *miss* komunikasi, seperti contohnya ketika pimpinan memberikan instruksi atau pembagian tugas kepada karyawan namun karyawan tidak memahami apa yang diarahkan oleh pimpinan sehingga terjadinya *miss* komunikasi diantara pimpinan dan karyawan. Hal tersebut

seringkali terjadi dalam suatu organisasi sehingga akan berdampak pada operasional suatu organisasi, terutama dalam bagian produksi jika dilihat dari kendala yang terjadi di UD. Akar Dewa Jati.

Sebagai seorang pemimpin, Pemilik UD. Akar Dewa Jati tentu memiliki peranan sangat penting dalam mewujudkan hubungan yang baik antara seorang pimpinan dengan bawahannya. Seorang pimpinan harus dapat membangun hubungan dan memotivasi para karyawan perusahaannya agar menumbuhkan rasa loyalitas yang tinggi kepada perusahaannya karena dengan terwujudnya hubungan pekerjaan yang baik dan harmonis, sehingga semua pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan setiap kendala yang terjadi dapat dikomunikasikan secara terbuka. Komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan sekaligus pemilik usaha UD. Akar Dewa Jati dalam menumbuhkan loyalitas kerja karyawan dengan memberikan intensif lebih sebagai bentuk apresiasi, seperti contohnya ketika seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diinstruksikan oleh pimpinan dengan tepat waktu tanpa adanya kesalahan sedikit pun. Hal tersebut secara tidak langsung dapat menumbuhkan loyalitas kerja karyawan, sehingga karyawan semakin giat dalam bekerja.

Selain itu, dalam kehidupan suatu organisasi loyalitas bekerja sangat penting, dengan adanya loyalitas kerja diharapkan para karyawan dapat mengeluarkan segala kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggungjawab yang dilakukan, sehingga akan mendapatkan hasil yang optimal dari yang seharusnya dicapai oleh karyawan yang bersangkutan. Dalam hal ini, pimpinan perusahaan sebagai pelaku usaha sekaligus pimpinan harus benar-benar memperhatikan loyalitas komunikasi organisasi yang ada di dalam perusahaannya, karena dengan adanya perhatian intensif terhadap loyalitas kerja pada perusahaannya maka diharapkan karyawan dapat bekerja lebih giat dalam mewujudkan tujuan perusahaan segera tercapai jika pimpinan dan karyawan memiliki rasa keloyalan yang besar dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil uraian tersebut, membuat penelitian ini menarik untuk mengkaji bagaimana peran komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan UD. Akar Dewa Jati dalam menumbuhkan loyalitas kerja sehingga membuat

pekerja nyaman dan betah bekerja di perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang cukup lama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat dimunculkan yaitu :

1. Bagaimana aspek loyalitas efektif, loyalitas ekonomi, dan loyalitas normative karyawan UD. Akar Dewa Jati dalam menumbuhkan loyalitas kerja?
2. Bagaimana bentuk komunikasi dan media komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas kerja?
3. Bagaimana kendala/hambatan yang terjadi antara pimpinan dan karyawan UD. Akar Dewa Jati dan solusinya?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya yakni :

- a. Untuk mengetahui aspek loyalitas efektif, loyalitas ekonomi, dan loyalitas normative karyawan UD. Akar Dewa Jati dalam menumbuhkan loyalitas kerja.
- b. Untuk mengetahui bentuk komunikasi dan media komunikasi dalam membangun loyalitas kerja dalam menumbuhkan loyalitas kerja.
- c. Untuk mengetahui kendala/hambatan yang terjadi antara pimpinan dan karyawan UD. Akar Dewa Jati dan solusinya.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembangan dan referensi berdasarkan peran komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas kerja dan sebagai bahan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan tentang peran komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas kerja.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan sebagai referensi penelitian sejenis, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini atau ingin mengembangkan penelitian ini.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru mengenai peran komunikasi organisasi, terutama dalam menumbuhkan loyalitas kerja.

