

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, hampir disetiap saat kita melakukan aktivitas dengan melalui komunikasi. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang kita lakukan berlangsung dalam situasi komunikasi antar pribadi, situasi komunikasi antar pribadi ini bisa kita temui dalam konteks kehidupan sehari-hari baik di keluarga, lingkungan sekolah maupun dalam lembaga pemerintah ataupun swasta. Maka dengan komunikasi pimpinan organisasi pemerintah/swasta dalam memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi, tidak terlepas dari komunikasi interpersonal, komunikasi ini memegang peranan untuk membantu meningkatkan motivasi kerja. Kemampuan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari tingkah laku seseorang yang melibatkan aktivitas fisik, mental, disamping itu juga dipengaruhi latar belakang sosial, pengalaman, usia, pendidikan, jenis kelamin, dan tujuan yang ingin dicapai, ini juga sejalan dengan defenisi komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, dan dalam proses itu terjadi kegiatan-kegiatan memberi/mengirim, menerima, dan menanggapi pesan-pesan diantara orang-orang yang berinteraksi Siporin (dalam Erliana Hasan 2005 : 18).

Setiap orang yang hidup dalam masyarakat, sejak bangun tidur sampai tidur lagi, secara kodrati senantiasa terlibat dalam komunikasi. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (*social relation*). Masyarakat paling sedikit dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain yang, karena

hubungan, menimbulkan interaksi sosial (*social interaction*). Terjadinya interaksi sosial di sebabkan interkomunikasi (*intercommunication*).

Setiap interaksi yang dilakukan sehari-hari manusia tidak bisa lepas dari sebuah komunikasi, baik yang bersifat verbal maupun nonverbal. Komunikasi itu sendiri berlangsung dalam berbagai konteks, mulai dari komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi sampai dengan komunikasi massa. Masing-masing konteks memiliki kareteristik unik yang semuanya menghendaki adanya efektivitas dalam prosesnya.

Menelusuri asal kata “komunikasi”, berasal dari bahasa Latin yakni *communicatio*”. Menurut Gde (dalam Erliana, 2005:19). Secara etimologis komunikasi sebagai proses yang membuat suasana yang berbeda dalam kebersamaan kepada dua orang atau lebih yang tadinya monopoli satu orang saja.

Dalam melakukan komunikasi tentu ada yang mempengaruhi dan yang di pengaruhi, misalnya komunikasi interpersonal dalam organisasi dimana pimpinan harus mampu mempengaruhi bawahannya dan dapat termotivasi lebih giat dalam melakukan tugas yang telah di berikannya. Dalam melakukan komunikasi seorang pimpinan harus mampu mempengaruhi bawahannya sehinga mereka dapat melaksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan, maka seorang pimpinan harus mempunyai strategi-strategi komunikasi.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi jika ditarik kesimpulan ialah komunikasi yang sangat dalam, karena antara kedua belah pihak komunikator dan komunikan bisa saling bertukar pikiran dan pendapat, sebagai mana halnya antara pimpinan dan bawahan dalam proses, menjalankan kerja, maka

terjadinya komunikasi antar pribadi pimpinan dengan bawahan, komunikasi yang berlangsung tidak hanya sekali tetapi berulang kali dapat memberikan pemahaman yang lebih efektif, dan selain itu juga akan timbul kerja sama yang baik antar pimpinan dan bawahan (karyawan). Dalam sebuah organisasi/perusahaan data yang diproses untuk menjalankan kerja dapat dilihat secara langsung komunikasi dengan baik antara pimpinan dengan bawahan. Kemudian terjadi komunikasi yang berlangsung antar pribadi (pimpinan) dengan bawahan, tidak hanya sekali tetapi berulang kali. Sebab dengan adanya komunikasi berulang-ulang kali dapat memberikan pemahaman yang lebih efektif. Sehingga komunikasi mencerminkan adanya kerjasama yang lebih baik antara pimpinan dan bawahan atau karyawan.

Dalam usaha pelaksanaan komunikasi dan hubungannya dengan semangat kerja, Siagian (1996: 92-95) mengatakan bahwa perlunya penerapan prinsip-prinsip komunikasi terkait perilaku pemimpin sebagai berikut:

1. Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu dalam organisasi tersebut.
2. Suasana kerja yang menyenangkan.
3. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
4. Manusia bawahan bukan mesin.
5. Kembangkan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal.
6. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.
7. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik (*extraordinary performance*).
8. Alat perlengkapan yang cukup.

9. *The righ man and the righ place.*

10. Balas jasa yang setimpal dengan jasa yang diberikan.

Efektifitas komunikasi dapat dinilai dari kinerja sumber daya manusia dalam komunikasi. Unsur penting dalam meningkatkan kinerja dalam organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, produktifitas dan mempunyai etos kerja yang tinggi dan mampu memberikan kontribusi optimal kepada tempat bekerja. Untuk mendapatkan unsur-unsur yang dibutuhkan tersebut organisasi membutuhkan koordinasi yang tepat kepada setiap sumber – sumber daya manusi dalam organisasi melalui komunikasi yang efektif. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang didapat mereka lakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang di bawah setandar.

Kepemimpinan menurut Siagian,(2003: 62)adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya. Kepemimpinan melibatkan hubungan pengaruh yang mendalam, yang terjadi diantara orang – orang yang menginginkan perubahan signifikan, dan perubahan tersebut mencerminkan tujuan yang dimiliki bersama oleh pemmpin dan pengikutnya.

Pentingnya kepemimpinan adalah membangun citra, gaya hidup, dan gaya kerja dimana pemimpin mengendalikan bawahan atau karyawan yang dipimpinnya. Selain memberi inspirasi, tujuannya agar menjadi pemimpin proaktif. Dengan ini juga sejalan dengan apa yang dimaksud dengan Kepemimpinan atau



manager menurut Sedarmayanti, (2009;119) yaitu Seseorang yang mampu mempengaruhi orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai yang diinginkannya, Seseorang yang menjalankan kepemimpinan, sedangkan pimpinan (manager) adalah seorang yang menjalankan manajemen. Orang yang sama menjalankan dua hal secara efektif manajemen dan kepemimpinan, Orang yang melakukan atau menjalankan kepemimpinan serta Pemimpin mencerminkan kedudukan seseorang atau kelompok orang pada hierarki tertentu dalam organisasi, yang mempunyai bawahan, karena kedudukan yang bersangkutan mendapatkan kekuasaan formal dan tanggung jawab.

Karyawan juga merupakan salah satu faktor penentu dalam mensukseskan satu organisasi di perusahaan, karena kualitas karyawan menentukan keberhasilan suatu organisasi. Berbagai masalah yang dimiliki organisasi diantaranya adalah sumber daya manusia, dalam hal ini karyawan perkedudukan yang paling penting dan strategi karena merupakan faktor yang sangat memiliki peran yang menentukan kegiatan dari sebuah organisasi.

Pentingnya Komunikasi bagi seorang pimpinan organisasi dalam berkomunikasi yaitu Pimpinan PT. Asahan Indah untuk meyakinkan para Karyawan akan perlunya ditumbuhkan, dikembangkan, dan dipraktekkan hubungan yang harmonis dalam suatu organisasi, baik itu hubungan sesama atasan, sesama bawahan, ataupun antara atasan dengan bawahan.

Hubungan antara pimpinan dengan karyawan juga akan mempengaruhi tingkat kehadiran karyawan tersebut. Dalam pelaksanaan disiplin kerja karyawan, perilaku pimpinan sangat besar dan menentukan Kelemahan pelaksanaan disiplin

selama ini adalah kurangnya pengawasan terhadap pembinaan karyawan, perasaan tidak dihargai antara karyawan dengan Pimpinan PT. Asahan Indah di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu juga membuat Karyawan enggan untuk melakukan aktivitas-aktivitas organisasi. Padahal disiplin kerja memegang peranan penting bagi kelangsungan kerja organisasi. Dengan disiplin kerja yang tinggi dari karyawan akan berdampak positif terhadap tercapai efektivitas dan efisien kerja yang berarti produktivitas kerja akan tercapai pula.

Pendapat Hovland, 1973 (dalam Erliana Hasan, 2005: 17), tentang defenisi komunikasi;

*“communication is the process by wich an individual transmits stimuli usually verbal symbol to modify the behaviour of other individuals”* diterjemahkan Komunikasi adalah proses dimana seseorang mentransmisikan rangsangan biasanya simbol verbal untuk memodifikasi perilaku individu lain”

PT. Sawit Asahan Indah adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perkebunan dan pengelola kelapa sawit, dengan komoditi utamanya adalah tanaman kelapa sawit (*Elais Queineensis jack*). Dalam pendirian PT ini sebelumnya, pihak perusahaan melakukan perjanjian dengan pihak masyarakat seperti tokoh adat, alim ulama serta para candikiawan dalam lingkungan masyarakat gendung. PT Sawit Asahan Indah menyetujui hal tersebut, karena disamping membuka areal perkebunan kelapa sawit untuk perusahaan bagi masyarakat setempat yang memiliki lahan yang berkerja sama dengan pihak perusahaan. Dalam melakukan aktivitasnya perusahaan ini mempunyai areal kebun yang sangat luas sekitar 5,466.99 dulu berdirinya pada tahun 1989. Dulu terletak di kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan hulu Propinsi Riau. Namun sekarang setelah Otonomi Daerah

terjadi pemekaran Kabupaten yang sekarang PT Asahan Indah berada di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau (PT. Sawit Asahan Indah). Adapun Status PT ini adalah swasta, yang bergerak pada bidang perkebunan sawit.

Dalam proses pencapaian target produksi, pimpinan perusahaan sawit asahan indah melakukan kegiatan training sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Training PT. Sawit Asahan Indah di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau**

No.	Jenis-Jenis Kegiatan Tahunan
1.	Training kompetensi M1 tanaman.
2.	Training kompetensi Mandor panen
3.	Training Optimalisasi produk.
4.	Training infield.
5.	training infield (K3) & Mandor panen

Sumber: PT.Sawit Asahan Indah (2016)

PT. Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu merupakan sebuah perusahaan kelapa sawit yang menghasilkan produk buah sawit sekaligus mempunyai pabrik pengolahan sendiri untuk mengolah hasil dari perusahaan PT. Asahan Indah dari hasil perusahaan perkebunan kelapa sawit lain nya, baik itu memiliki perusahaan maupun miliki sekitar perusahaan pun di terima dan di produksi diperusahaan maupun tersebut. Perusahaan PT. Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu ini mempunyai pimpinan yang bertanggung jawab dan berperan untuk mengelola perusahaan tersebut yaitu Administratur, Manejer, Asisten dan dibantu oleh beberapa pimpinan lain nya yang masing-masing pimpinan sudah mempunyai tugas-tugas nya masing-masing. Tentu nya pimpinan mengharapkan semua karyawan dapat berkeja dengan baik sesuai tugas nya masing-masing dan meningkatkan produktivitas kerja nya. Penting bagi seorang pimpinan perusahaan PT. Asahan

Indah untuk mengetahui apakah seluruh karyawan nya telah berkerja dengan baik dan sesuai prosedur dari perusahaan, sebagaimana yang diharapkan oleh seluruh pimpinan perusahaan (Divisi HRGA. PT. Asahan Indah).

Sikap keterbukaan dalam komunikasi sangat mendukung komunikasi interpersonal. Dengan adanya komunikasi yang bersifat positif maka akan menimbulkan suatu perasaan di hargai di antara sesama karyawan ataupun pimpinan dan menciptakan hubungan baik yang baik pula sehingga pengawai dapat melaksanakan tugas dengan semangat dalam mencapai target.

Bedasarkan hasil survey di lingkungan kerja kantor PT. Asahan Indah kabupaten Rokan Hulu, adapun fenomena-fenomena yang ada sebagai berikut:

1. Adanya kecenderungan perkerjaan yang tidak berpedomaan pada prosedur dan peraturan perusahaan yang telah dibuat ketidak sesuaian antara harapan dengan kenyataan, Adanya indikasi terjadi kelalaian perkerjaan seperti karyawan datang terlambat, adanya dijumpai karyawan yang ketiduran disaat waktu jam kerja, keluar pada jam kerja dan pulang sebelum jam pulang kerja yang ditetapkan, ini juga bisa dilihat dari tingkat absensi karyawan admin PT. Asahan Indah seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2 Rekap Absensi Karyawan PT. Asalah Indah Pada Periode Juni-Juli 2017**

No	Nama	Jabatan	Daftar Hadir Bulan Juni-Juli		
			H	I	TK



1	Aan Rustandi	Office Boy	49	3	2
2	Anas	Helper	46	5	3
3	Dear Adiwijaya	Krani 1	45	5	1
4	Eko Santoso	Krani 1 Data Center	50	1	3
5	Elida Mahroni	Mandor 1 Fasilitas	49	1	4
6	Fatimah Sri Afifah	Pekerja Fasilitas	51	2	1
7	Jasman	Kasir	51	2	1
8	Julianto	Pekerja Instalasi	47	2	5
9	Erlinda	Guru Pratama	47	6	1
10	Lisdawati	Driver	52	1	1
11	Marfi Yenni	Adm	43	1	9
12	Panca Lestari	Adm	45	5	1
13	Reni Pandiangan	Adm	44	5	2
14	Riko Erdianto	Adm	44	1	5
15	Rosnita, A.Md	Adm	46	1	6
16	Supodo	Adm	54	0	0
17	Syahrina Chan	Adm	42	2	10
18	Abi prayitno	Adm	50	2	2
19	Rinaldi	Adm	49	3	2
20	Sriwahyuni	Adm	50	1	3

Sumber : PT. Asahan Indah 2017

Keterangan :

H : Hadir

I : Izin

TP : Tanpa Keterangan

2. dari data diatas dalam observasi awal, penulis menemukan banyak keluhan dari karyawan yang melaksanakan urusan di PT. Asahan Indah, penulis menduga ini terkait dengan rendahnya disiplin karyawan, dimana penulis juga menduga kurangnya motivasi dan pengawasan sebagai wujud dari gaya kepemimpinan yang berdampak pada komunikasi antara pimpinan kepada bawahan. Berikut data kurangnya motivasi kerja yang juga berdampak pada kehadiran karyawan yang tidak tepat pada waktunya.

**Tabel 1.3 Rekap Absensi Karyawan**

No	No Empy	Nama Karyawan	Bagian	JAN S/D DES 2016		
				TAP	TLB	Total
						TAP + TLB
1	2	3	4	5	6	7
1	115811	DAMAYANTO	ADM	2	5	7
2	9201181	JASNAWI	ADM	0	7	7
3	110041	AGUS PRAYITNO	ADM	-	3	3
4	700211	AAN RUSTANDI	ADM	3	18	21
5	991	ANAS	ADM	1	4	5
6	310201	CUCUP SUPRIADI	ADM	1	4	5
7	414011	DEAR ADI WIJAYA	ADM	12	39	21
8	1201481	DORISMAN	K-1	7	13	20
9	1075361	HERI ISWANTO	ADM	5	7	12
10	1262391	II FEBRIANDI	ADM	15	19	34
11	9911031	JASMAN	K-1	8	93	01
12	821471	JEMA'AT HAKIM	ADM	15	26	41
13	1039161	JOKO IRWANSYAH	ADM	6	-	6

14	1235421	JULIANTO	ADM	2	-	2
15	9907311	MARFI YENNY	ADM	4	6	10
16	307431	RIA YUNARNI	ADM	1	4	5
17	1262551	RIKO ERDIANTO	ADM	4	8	12
18	9804451	SULIYONO	ADM	-	6	6
19	1075351	SUWANTO	ADM	15	23	38
20	110051	SYAHRINA CHAN	ADM	2	5	7
21	1362861	SYAM RIKARDO	ADM	3	3	6
22	971	SUPODO	K-1	1	3	4
23	101471	M.S. AGUSTINA	ADM	1	1	2
24	704651	SUMARMAN	ADM	0	4	4
25	1353921	LINDA	ADM	6	2	8
26	411891	KENEDY	ADM	7	-	7
27	1075331	DEF VADILLAH	ADM	5	21	26
28	1580511	PARANTIO BAGUS	ADM	7	17	24
28	1145351	RINALDI AMK	ADM	3	9	12
30	1235831	REFDI	ADM	1	12	13
31	1030471	HARNAIDA Hsb amkeb	ADM	0	7	7
32	1030491	R. RIZKI amkeb.	ADM	5	8	13
33	1081311	SUSILOWATI amkeb	ADM	13	8	21
34	1021	EVA SUSANTI	ADM	7	5	12
35	912851	ASLA WM amkeb	ADM	4	11	15
36	1030461	SRI WAHYUNI amk	ADM	-	2	2
37	1145371	INDRIYANTI amk	ADM	-	1	1
38	870871	FITRA NEDI	ADM	-	2	2
39	1139441	PARLINDUNGAN PAUL	ADM	-	1	1
40	610011	A.BUDIONO	ADM	-	2	2

1	2	3	4	5	6	7
41	9609861	IBNU HARIS	ADM	-	1	1
42	1424351	AHMAD	ADM	-	1	1
43	1240311	SUTRAN	ADM	-	2	2

Sumber : PT. Sawit Asahan Indah 2017

Keterangan :

TAP : Tidak Apel Pagi

TLB : Terlambat Apel

Jadi Total : TAP ( Tidak Apel Pagi ) + TLB ( Terlambat Apel )

Berdasarkan hasil diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul: " *Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Memotivasi Kinerja Karyawan PT. Asahan Indah Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu* ".

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Masih belum tampaknya peran komunikasi pemimpin kepada karyawan PT. Asahan Indah sehingga bisa memotivasi karyawan dalam bekerja.
2. Masih belum terselenggaranya peraturan tegas dari pimpinan PT. Asahan Indah untuk kedisiplinan karyawan.
3. Masih kurangnya komunikasi pimpinan kepada Kepala Bagian untuk mensosialisasikan peraturan kepada karyawan dibawahnya dalam melaksanakan tugas PT. Asahan Indah.
4. Masih terdapatnya beberapa permasalahan seperti laporan pertanggung jawaban dari Kepala Bagian kepada Pimpinan yang tidak tepat pada



waktunya sehingga membuat komunikasi dari atasan kepada bawahan, dari bawahan kepada atasan juga terganggu.

### **C. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini tidak beralih dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapat data informasi yang diperlukan, maka penulis membatasi masalah dengan memfokuskan penelitian ini pada “Peran Komunikasi interpersonal Pimpinan dan Gaya Kepemimpinan dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.

### **D. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan itu penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam memotivasi kerja karyawan pada PT. Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu ?
2. Bagaimana faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam memotivasi kerja karyawan pada PT. Asahan indah kabuten rokan hulu?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan melakukan penelitian adalah:
  - a. Untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam memotivasi kerja dengan karyawan pada PT. Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu.

- b. Untuk mengetahui apasaja faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam memotivasi kerja dengan karyawan pada PT. Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat penelitian

a. Akademis

- 1) Untuk mengembang ilmu komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.
- 2) Untuk menambah wawasan penulisan dalam mengamalkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi yang di peroleh selama kuliah.

b. Praktis

- 1) Penelitian dapat menjadi bahan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dengan kinerja karyawan PT.Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu.
- 2) Penelitian ini sebagai masukan informasi kepada pimpinan PT.Asahan Indah Kabupaten Rokan Hulu bagaimana tanggapan karyawan terhadap peran komunikasi iterpesonal pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.
- 3) Penelitian ini dapat membantu para dosen, Mahasiswa kalangan akademis lainnya dalam penelitian yang ada hubungan dengan komunikasi interpersonal.