

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi interpersonal sangat diperlukan dalam suatu organisasi, dikarenakan komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Menurut Deddy Mulyana (2017) komunikasi interpersonal adalah proses interaksi yang dilakukan oleh individu dalam bentuk percakapan atau interaksi secara langsung yang bertujuan untuk membentuk hubungan yang harmonis antara individu satu dengan yang lainnya. Komunikasi interpersonal pasti sangat diperlukan dalam suatu perusahaan guna untuk menjalankan tugas ataupun hubungan yang baik. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan individu untuk berdiskusi dengan individu lainnya. Komunikasi interpersonal dapat terjadi dalam bentuk verbal dan non verbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya menyertakan kalimat yang disampaikan, melainkan gestur tubuh dan mimik wajah yang ditunjukkan dalam berkomunikasi. (Rifka Zulia, dkk 2025)

Dalam konteks hubungan antara atasan dan karyawan, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman, memperjelas tujuan organisasi, serta membangun hubungan yang lebih harmonis dan produktif. Effendy (2009) menyatakan bahwa komunikasi yang baik adalah yang dapat menciptakan saling pengertian antara pengirim dan penerima pesan, serta meminimalkan terjadinya miskomunikasi. Komunikasi yang baik juga nantinya dapat berdampak pada

kinerja yang optimal. Komunikasi interpersonal yang efektif adalah salah satu faktor kunci dalam membuat lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, khususnya di dalam sebuah organisasi besar seperti PT Perta Arun Gas.

Dalam konteks perusahaan energi ini, divisi *procurement* memegang peran penting dalam pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan untuk mendukung operasional perusahaan. Divisi ini berperan penting dalam mengendalikan anggaran pembelian agar sesuai dengan rencana perusahaan dan melakukan evaluasi terhadap performa supplier agar kualitas layanan tetap terjaga. Dengan demikian, divisi *procurement* berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan pemasok, serta memastikan kebutuhan perusahaan terpenuhi secara efektif dan efisien. Proses pengadaan yang efisien dan berkualitas sangat bergantung pada komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan di divisi tersebut. Membahas kinerja karyawan tentu saja tidak jauh dari yang namanya seorang pemimpin. Maka dari itu, seorang pemimpin sangat berpengaruh dalam menangani dan memberikan motivasi, ide-ide dan inovasi kepada karyawannya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kerja masing-masing karyawan.

Menurut Soehandjono (Najih, Supahariati, Wardhani, 2023) kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pejabat pimpinan untuk mendorong bawahan untuk bekerja dengan semangat dan yakin. Atasan di dalam sebuah perusahaan merupakan pemimpin yang memiliki tanggung jawab tidak hanya mengelola tugas dan proses saja, tetapi juga untuk menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan jelas terhadap karyawan.

Peran atasan dalam meningkatkan kinerja karyawan juga tidak hanya mengelola sumber daya melainkan berperan penting dalam memberi motivasi serta mengembangkan karyawan. Dengan membangun komunikasi yang baik maka terciptalah lingkungan kerja yang positif dan pastinya juga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan juga harus dapat menerima informasi yang disampaikan dengan sebaik-baiknya agar terjalin komunikasi yang efektif dan memungkinkan untuk tidak terjadinya miskomunikasi. (Najih, Suspahariati and Wardhani, 2023)

Namun, meskipun PT Perta Arun Gas sudah memiliki struktur dan sistem yang jelas, hambatan dalam komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan juga pasti masih sering terjadi. Ketidakjelasan dalam instruksi atau umpan balik, serta perbedaan persepsi sering kali menjadi sumber masalah dalam proses komunikasi di divisi *procurement*. Hal ini dapat berdampak negatif pada motivasi kerja dan kinerja karyawan. Menurut Efendi (2019), komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat menciptakan hubungan yang harmonis, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu maupun tim. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan miskomunikasi, ketidakjelasan tugas, serta menurunnya moral kerja, yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Pace & Don F. Faules (2000) , komunikasi juga merupakan satu hal yang sangat vital pada keberlangsungan dan keberhasilan dalam interaksi, baik pada lingkungan formal seperti organisasi atau perusahaan ataupun pada tataran interaksi pada organisasi atau perusahaan yang bersifat umum. (Oktafian and Yuliani, 2024) Strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan upaya

kinerja untuk mengoptimalkan komunikasi, oleh karena itu diperlukan komunikasi yang baik agar dapat mencapai tujuan komunikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“Komunikasi Interpersonal Atasan Divisi Procurement PT Perta Arun Gas Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan”**

1.2 Fokus Penelitian

Dilihat dari latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini mengkaji komunikasi interpersonal diadik antara atasan dengan karyawan dalam memotivasi kerja karyawan.
2. Fokus penelitian ini juga mengkaji komunikasi interpersonal yang terjadi di Divisi Procurement PT Perta Arun Gas.
3. Fokus penelitian ini mengkaji komunikasi interpersonal dengan menggunakan teori motivasi Herzberg.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh atasan di divisi procurement dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?
2. Bagaimana kendala serta hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk komunikasi interpersonal atasan pada divisi Procurement PT Perta Arun Gas terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja.
2. Untuk hambatan dan potensi keberhasilan dari komunikasi interpersonal atasan pada divisi Procurement PT Perta Arun Gas dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dengan judul Komunikasi Interpersonal Atasan Divisi Procurement PT Perta Arun Gas Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Mampu memperluas ruang lingkup pengetahuan, terkhusus pada ilmu komunikasi yang terkait dengan komunikasi interpersonal yang digunakan oleh suatu perusahaan.
2. Mampu memberikan bantuan pikiran dan informasi terkait dengan strategi komunikasi interpersonal pada suatu perusahaan.
3. Penelitian ini bisa digunakan sebagai sumber referensi untuk peningkatan penelitian di masa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini bisa digunakan sebagai usulan kepada berbagai lembaga yang terkait dalam hal dunia kerja dan pada perusahaan.
2. Mampu menambah nilai wawasan dan pengetahuan peneliti serta dapat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari pada masa perkuliahan.