

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang menggunakan komunikasi untuk memberikan pesan serta menerima informasi, komunikasi dapat dilakukan setiap hari dimanapun manusia itu berada. Di organisasi, komunikasi juga merupakan hal yang penting karena komunikasi merupakan kunci dari informasi yang diterima atau diberikan. Seseorang akan paham akan informasi yang diberikan jika berkomunikasi dengan baik, karena dalam informasi tersebut juga berisi hal-hal penting seperti ide, gagasan, pengalaman, tugas, tanggungjawab, bahkan hal-hal lain yang tidak kita ketahui, sehingga tidak mungkin ada organisasi tetapi tidak melakukan komunikasi. Komunikasi juga merupakan hal yang penting dalam keberhasilan interaksi yang sedang terjadi baik dalam lingkungan non formal ataupun formal seperti organisasi/lembaga.

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara satu pihak dengan pihak lainnya untuk mencapai pemahaman bersama. Dalam konteks organisasi, komunikasi mengacu pada proses penyampaian informasi dan gagasan secara timbal balik di antara anggota organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin organisasi memerlukan informasi yang akurat dan cepat, sehingga komunikasi menjadi aspek yang sangat krusial dalam organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, seorang manajer harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan seluruh karyawan di berbagai bidang dan tingkatan. Umumnya dalam organisasi menggunakan bentuk-bentuk tertentu untuk

menyalurkan pesan. Bentuk ini meliputi saluran komunikasi atas ke bawah (*downward*), dari bawah ke atas (*upward*), dan horizontal. Komunikasi bisa saja terdiri dari satu atau lebih arah komunikasi, tergantung pada tujuannya karena setiap arah komunikasi memiliki tujuan-tujuan yang unik dalam sifat, isu, dan batasan-batasannya (Simamora, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat pada bagian *downward* (dari atasan ke bawahan). Dalam *Downward* peneliti ingin melihat bagaimana penyampaian informasi terkait tugas dan tanggungjawab kepada karyawan, komunikasi dalam memecahkan masalah yang terjadi dilapangan, dan seberapa baik komunikasi antara manajer dan karyawan selama masa kerja. Komunikasi organisasi juga mencakup berbagai bentuk, mulai dari komunikasi lisan hingga tertulis, menggunakan media seperti aplikasi *chat* maupun secara langsung, serta komunikasi formal dan informal. Struktur organisasi menentukan hubungan formal manusia di dalam organisasi. Pekerjaan-pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk menyelesaikan aktivitas organisasi. Ada para manajer, asisten manajer, memimpin tim/mandor (*supervisor*), dan karyawan pabrik. Orang-orang ini harus saling berhubungan dengan cara struktural tertentu dan menggunakan corak-corak tertentu agar pekerjaan mereka dapat dikoordinasikan secara efektif.

Pola Komunikasi juga menentukan hasil kinerja yang baik atau buruk, semakin efektif komunikasi yang dijalankan dalam organisasi maka akan semakin baik hasilnya, sebaliknya jika komunikasinya tidak efektif maka akan buruk juga hasilnya karena itu kinerja karyawan juga ditentukan komunikasi yang baik. Jika atasan memberikan arahan yang jelas maka bawahannya yaitu karyawannya akan memahami informasi yang diterima dan lebih mudah mengerjakan tugasnya ataupun menyelesaikan masalah internal dalam organisasi sehingga kinerja

karyawan juga meningkat. Tetapi saat atasan memberikan arahan atau informasi yang kurang jelas maka bawahan tidak akan mengerti pesan yang disampaikan dan akan terjadi kesalahan komunikasi yang berakibat menurunnya kinerja karyawan.

Kinerja adalah pencapaian karyawan yang telah mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya yang ia miliki sampai selesai. Kinerja karyawan juga menentukan keberhasilan dari suatu organisasi. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok (Budiyanto & Mochklas, 2020)

Namun, di tengah dinamika kerja yang cepat dan terkadang penuh tekanan di pabrik, masalah komunikasi sering kali muncul, seperti misinformasi terkait bahan baku untuk produksi, ketidakjelasan instruksi, masalah mesin pada pabrik, penanganan masalah yang lambat yang membuat kinerja departemen proses terhambat atau bahkan konflik antara manajer dan karyawan. Hambatan-hambatan komunikasi seperti ini dapat mengganggu alur kerja dan mengurangi efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana pola komunikasi antara manajer dan karyawan departemen proses di PT Milano Aek Batu dapat berperan dalam mendorong peningkatan kinerja dan mencapai tujuan operasional yang lebih efektif.

PT Milano Aek Batu adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang sawit dan bagian dari Wilmar *Group* yang terletak di Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara. PT ini mengelola dan menghasilkan cpo (*crude palm oil*), yang artinya minyak kelapa sawit mentah, produk dari Wilmar ini sering ditemui masyarakat yaitu Sania, Fortune, Minyak Kita, dan Sovia. Observasi awal pada Manajer, Manajer dengan jabatan lengkap yaitu Manajer Mill adalah manajer yang

membawahi 7 (tujuh) departemen, meliputi *weighbridge departement* (departemen timbangan), departemen sortasi, *proses departement* (departemen proses), *maintenance departement* (departemen pemeliharaan), *quality control departement* (departemen laboratorium), *security departement* (departemen keamanan), dan *administration departement* (departemen administrasi). Peneliti ingin meneliti pada departemen proses yang dimana departemen proses bertanggung jawab pada kelancaran produksi dan menghindari factor-faktor yang menyebabkan kehilangan minyak ataupun kerugian lainnya. Maka dari itu komunikasi antara manajer dan karyawan departemen proses sangat penting karena tugas dan tanggung jawab departemen proses juga sangat penting dalam keberlangsungan organisasi. Jumlah karyawan departemen proses adalah 50 orang dan semuanya adalah karyawan laki-laki. Salah satu kegiatan komunikasi antara manajer dan karyawan adalah saat akan kunjungan ke pabrik, yaitu apel pagi. Dimana setiap pagi akan evaluasi kerja karyawan di pabrik, apakah ada masalah ataupun kendala dalam bekerja, serta saat terjadi masalah kerusakan mesin pada departemen proses maka manajer akan langsung turun ke lapangan untuk memantau perbaikan.

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pola komunikasi yang terjalin antara manajer dan karyawan departemen proses dalam meningkatkan kinerja di pabrik kelapa sawit PT Milano Aek Batu. Serta peneliti ingin meneliti komunikasi antara manajer dan karyawan departemen proses secara *vertical* atau *downward* (dari atasan ke bawahan), peneliti ingin melihat bagaimana manajer menjalankan tugasnya sebagai atasan kebawahan dalam menyampaikan informasi, tugas-tugas, tanggung jawab serta bagaimana komunikasi manajer dalam memecahkan masalah yang terjadi pada departemen

proses. peneliti juga akan melihat peningkatan kinerja karyawan melalui penghasilan cpo (*crude palm oil*) artinya minyak kelapa sawit mentah yang dihasilkan departemen proses apakah ada peningkatan atau sebaliknya. Tapi tak lupa juga peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi bawahan keatasan dalam bekerja sehingga bisa terlihat pola komunikasi apa yang berjalan antara manajer dan karyawan departemen proses. Dengan memahami mekanisme komunikasi ini, diharapkan dapat ditemukan cara-cara yang lebih efektif untuk mengatasi kendala komunikasi yang ada, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan efisiensi di tingkat operasional pabrik.

1.2 Fokus penelitian

Fokus penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah Fokus pada pola komunikasi organisasi model rantai (dari atasan kebawah) antara manajer dan karyawan departemen proses dalam meningkatkan kinerja di PT Milano Aek Batu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana pola komunikasi organisasi antara manajer dan karyawan departemen proses dalam meningkatkan kinerja di PT Milano Aek Batu?

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui pola komunikasi organisasi antara manajer dan karyawan departemen proses dalam meningkatkan kinerja di PT Milano Aek Batu.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan bagi ilmu pengetahuan pada umum serta menambah pengetahuan mengenai *pola komunikasi dan komunikasi organisasi*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa terkhususnya mahasiswa jurusan ilmu komunikasi untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bisa menambah khasanah informasi dan khususnya pengetahuan tentang “pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja” serta sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pembelajaran serta menambah wawasan baru bagi penulis, serta menambah wawasan terhadap permasalahan yang akan penulis teliti mengenai *pola komunikasi dan komunikasi organisasi*.