BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia dalam kehidupannya tidak pernah lepas dari berkomunikasi serta membutuhkan orang lain dalam lingkungan sosial bermasyarakat. Karena itu, manusia cenderung menempatkan diri ke dalam suatu kelompok atau organisasi yang ada di lingkungan sosialnya. Oleh sebab itu, proses komunikasi yang terjadi pun tidak hanya pada konteks antar individu atau kelompok, tetapi juga dalam konteks organisasi. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian serta penerimaan pesan demi tercapainya kesamaan makna diantara individu yang saling berkomunikasi. Komunikasi adalah tentang gambaran bagaimana seseorang menyampaikan sesuatu melalui bahasa atau simbol tertentu kepada orang lain. Komunikasi terbagi dalam beberapa tipe, yaitu komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi massa, komunikasi publik, dan komunikasi organisasi (Cangara 2006).

Membahas perihal komunikasi organisasi, secara fungsional komunikasi diartikan sebagai komunikasi antara unit-unit komunikasi. Dalam hal ini ialah anggota organisasi dalam struktur organisasi tertentu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi tertentu pula. Melalui proses komunikasi akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan komunikasi (Effendy 1993). Pola komunikasi ini identik dengan proses komunikasi karena pola komunikasi

merupakan bagian dari rangkaian aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan. Pola komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari seorang pimpinan kepada para staf atau karyawan guna memperlancar aktivitas keorganisasian dalam mencapai produktivitas dan tujuan organisasi atau perusahaan. Pola komunikasi erat kaitannya dengan bagaimana setiap organisasi berinteraksi baik secara horizontal maupun vertikal, baik secara internal maupun eksternal (Renistianah 2013). Meskipun begitu, tidak semua perusahaan atau organisasi mampu menciptakan suasana komunikasi yang baik bagi setiap anggota yang ada di dalam perusahaan.

Konteks masing-masing komunikasi memiliki ciri dan karakteristik yang berbeda, khususnya pada komunikasi organisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam sebuah organisasi membutuhkan komunikasi demi mempermudah tercapainya tujuan dan jalannya organisasi. Dalam hal ini komunikasi yang terjadi akan membentuk hubungan saling ketergantungan antara pimpinan dan staf pada Divisi Komersial. Fungsi komunikasi dalam organisasi itu sendiri meliputi: fungsi pemrosesan pesan *(informative)*, fungsi peraturan dalam organisasi *(regulative)*, fungsi membujuk *(persuasive)*, dan fungsi tugas dan pekerjaan *(integritas)* (Djamarah 2004). Fungsi-fungsi tersebut dapat diterapkan agar terciptanya efektifitas komunikasi. Komunikasi yang terjadi dalam masing-masing konteks akan membentuk sebuah pola komunikasi tertentu.

Komunikasi dalam organisasi umumnya ditandai oleh struktur yang menghubungkan antara sistem yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dalam kaitannya, PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur sebagai perusahaan penyedia

layanan yang merupakan salah satu kelompok organisasi perusahaan di Kota Padang yang memiliki tujuan dalam pengorganisasiannya, di mana sudah dipastikan adanya struktur yang saling terhubung diantara orang-orang yang berada di dalam perusahaan ini, contohnya yaitu divisi-divisi.

PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola jasa kepelabuhan. Pelabuhan Teluk Bayur merupakan pelabuhan tertua kedua setelah pelabuhan Sunda Kelapa, pelabuhan terbesar kedua setelah pelabuhan Tanjung Priok, dan juga merupakan pelabuhan terbesar di sisi barat Sumatera. Letak pelabuhan yang sangat strategis yang berada di teluk membuatnya nyaman untuk disinggahi. Melalui upaya perusahaan dalam mewujudkan pelabuhan terbaik domestik maupun internasional, PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur harus terus membenahi diri serta mengelola manajemennya dengan baik.

Terdapat lima divisi di PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur, yaitu divisi Komersial, SDM & Keuangan, Operasi Teknik, Hukum & Pengendalian Internal, dan divisi Umum & Pengadaan. Peneliti menyadari bahwa setiap divisi adalah divisi yang penting bagi perusahaan serta semua divisi harus mampu berkembang dan memaksimalkan kinerja agar kegiatan dalam perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Namun, alasan peneliti memfokuskan penelitian ini pada Divisi Komersial karena divisi ini merupakan satu-satunya divisi yang dalam kegiatannya tidak hanya berhubungan dengan administrasi dan kegiatan internal perusahaan, tetapi juga sering berhubungan dengan pihak luar. Hal ini merupakan

sebuah tanggung jawab yang besar bagi divisi ini untuk menunjukan performa kerja yang baik ketika berhubungan dengan *stakeholders* lain di luar perusahaannya.

Pada observasi awal peneliti mengetahui adanya kebijakan mutasi yang diberlakukan terhadap karyawan di PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur dalam mengelola manajemennya. Kebijakan mutasi ini berlaku terhadap semua karyawan tanpa memandang tingkat jabatan dalam beberapa waktu yang tidak ditentukan. Peneliti menganggap hal ini kurang efektif sebab mereka harus beradaptasi kembali dengan kegiatan yang baru dan harus mempelajari kembali pekerjaan-pekerjaan yang tidak berkaitan dengan keahlian dasar mereka tanpa adanya pelatihan yang disediakan oleh perusahaan. Namun, setelah peneliti melakukan wawancara kepada informan, peneliti menemukan bahwa perihal mutasi tersebut tidak mempengaruhi kinerja karyawan selama proses bekerja.

Kemudian peneliti menemukan hal unik lain dari Divisi Komersial PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur yang menarik untuk dibahas dalam penelitian ini, yaitu adanya pengaburan hierarki dalam berinteraksi antara pimpinan dan staf pada struktur internal Divisi Komersial. Pada kenyataannya, hubungan yang dibangun oleh pimpinan dan staf dalam organisasi baik bersifat formal maupun informal dalam semua lapisan pada perusahaan memberikan pengaruh pada operasional organisasi. Namun, mengingat suatu perusahaan tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat atau publik eksternal, maka sudah seharusnya perusahaan tersebut dapat berkomunikasi juga dengan lingkungan eksternalnya jika ingin berhasil dalam usahanya, karena pihak eksternal juga memiliki pengaruh kuat terhadap organisasi melalui penilaian atau opini yang berkembang.

Divisi Komersial PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur tidak hanya menjalankan tugasnya pada bagian administrasi yang berlaku, tapi juga bertanggung jawab dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Divisi Komersial yang melayani para agen atau nahkoda kapal yang akan melakukan pengisian air pada kapal yang akan berlabuh pada dermaga Teluk Bayur atau secara tidak langsung merupakan divisi yang berhubungan langsung dengan konsumen. Divisi ini juga akan melayani perusahaan yang akan memakai lahan dan gudang penumpukan seperti gudang pupuk, gudang beras, lahan penumpukkan batubara, dan fasilitas lainnya. Dalam hal ini Divisi Komersial bersinggungan dengan banyak pihak maupun kalangan dari berbagai latar belakang di luar perusahaannya. Memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* terkait adalah tanggung jawab divisi ini.

Berdasarkan uraian tanggung jawab divisi diatas, penggunaan pola komunikasi yang baik dalam internal divisi merupakan hal yang harus diperhatikan demi tercapainya tujuan organisasi. Sikap pimpinan maupun staf sehari-hari dapat menciptakan pola komunikasi yang menentukan proses komunikasi berjalan efektif atau tidak, yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, salah satunya adalah hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap karyawan, sejauh mana karyawan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat menciptakan komunikasi yang baik dalam suatu organisasi (Pace, 2015).

Komunikasi yang baik yang tercipta dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak hanya akan berdampak pada produktivitas dan kepentingan perusahaan, tetapi juga kepada karyawan selama prosesnya. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bisa saja menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan baik bagi karyawan. Alhasil, karyawan juga mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik sebagai bagian dari Divisi Komersial. Selanjutnya sebagai perusahaan BUMN yang merupakan sumber penerimaan keuangan negara yang nilainya cukup besar, maka diharapkan perusahaan dapat memperoleh laba yang besar. Oleh karena tanggung jawab yang diemban, PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur dituntut untuk dapat memberikan produk barang maupun jasa yang terbaik agar *output* yang dihasilkan berpengaruh baik terhadap Negara atau khususnya Provinsi Sumatera Barat dimana PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur berada dan beroperasi.

Penelitian relevan mengenai pola komunikasi sebelumnya sudah pernah diteliti oleh Wahyuni HR (2014), seorang mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin, Makassar. Penelitian berjudul Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT Semen Tonasa sudah terstruktur. Faktor pendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan, fasilitas yang diberikan perusahaan dan gaji yang cukup memuaskan. Adapun faktor hambatannya adalah

miscommunication yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantik dan hambatan fisik.

Berdasarkan kondisi PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pola komunikasi organisasi pada Divisi Komersial PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur. Karena Divisi Komersial memiliki visi misi dan untuk mencapai suatu tujuan, maka tujuan tersebut harus dibarengi dengan kinerja yang baik dari para staf. Pola komunikasi yang tergambar dalam lingkungan kerja, baik komunikasi antara pimpinan dan bawahan maupun sesama staf akan menunjukkan eksistensi dari organisasi itu sendiri.

Oleh karena melihat begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk mendalami tentang Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Staf pada Divisi Komersial PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur Kota Padang melalui proses komunikasi yang dikembangkan perusahaan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimana pola komunikasi organisasi pimpinan dengan staf divisi komersial pada PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan komunikasi vertikal dan horizontal yang ada pada Divisi Komersial di PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

2. Menganalisis dan mendeskripsikan pola komunikasi antara pimpinan dan staf Divisi Komersial PT Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian Ilmu Komunikasi dan juga dapat menambah objek kajian Ilmu Komunikasi di bidang komunikasi organisasi dalam suatu organisasi perusahaan.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan acuan referensi bagi peneliti lain yang berminat pada kajian komunikasi organisasi dengan permasalahan yang berbeda.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai Ilmu Komunikasi khususnya pengetahuan tentang komunikasi organisasi.
2. Menjadi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan penelitian ini.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA