

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam komunikasi terdapat satu komunikasi, yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal terjadi ketika dua individu terlibat dalam proses komunikasi. Dalam arti yang lebih luas, komunikasi interpersonal adalah pertukaran ide, informasi, perasaan, dan pendapat yang berkaitan dengan peristiwa pribadi, organisasi, keluarga, sosial, nasional dan internasional antara dua orang yang berada di tempat yang sama. Berkomunikasi secara interpersonal merupakan kebutuhan dasar kelangsungan hidup manusia. Orang – orang melakukan komunikasi interpersonal tidak hanya di rumah atau di kantor, tetapi juga saat berjalan, bepergian, berbelanja, bekerja, membaca, atau menonton. Umumnya, komunikasi interpersonal berlangsung melalui percakapan tatap muka. Namun, ini dapat berupa percakapan telepon jika individu terhubung secara emosional. Dari pembahasan diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa ketika dua individu bertukar pandangan, sikap dan perasaan tentang masalah apapun, itu disebut komunikasi interpersonal.

Komunikasi dapat terjadi di lingkungan pekerjaan, seperti komunikasi antar karyawan atau karyawan dengan pemilik perusahaan. Pada zaman sekarang dapat dilakukan dengan tatap muka ataupun dengan sosial media. Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis menjadi semakin dinamis dan penuh dengan ketidakpastian. Hal ini memacu pengelola perusahaan untuk berpikir lebih kompleks agar perusahaan dapat bertahan, terlebih lagi untuk membuatnya lebih unggul dibandingkan dengan para pesaing. Tidak bisa dihindari bahwa persaingan tersebut dapat terjadi pada hampir semua sektor usaha, begitu juga dengan bisnis perbankan, sehingga menjadi tugas bagi pemimpin perusahaan untuk dapat menggerakkan seluruh komponen yang ada dalam perusahaan demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Priansa (2014) menyatakan bahwa karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajer organisasi perlu memberikan motivasi pada karyawan karena tingginya motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan mendorong mereka untuk semakin cepat dan sungguh-sungguh dalam mempelajari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia, Sunuharyo dan Utami (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan juga akan meningkat.

Andamdewi (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja berhubungan secara signifikan dengan lingkungan kerja. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang kondusif akan bekerja dengan tekun, bersemangat, bertanggung jawab, serta memiliki disiplin kerja yang tinggi. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif tidak terlepas dari dua aspek yaitu lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Dalam usaha menciptakan lingkungan non fisik yang kondusif, maka hubungan kerja dalam organisasi perlu terus dipelihara. Menurut Siagian (2008) komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang terbuka antar karyawan, termasuk dari atasan kepada bawahan.

Tidak jarang permasalahan terjadi dikarenakan kesalah pahaman diantara dua individu yang awalnya hanya melakukan pembicaraan kecil namun sebab akibat si komunikator tidak memahami karakter dari si komunikan maka terjadilah perbedaan persepsi yang didapatkan sehingga menimbulkan masalah yang sebenarnya kecil. Keefektivan sebuah komunikasi interpersonal memiliki banyak aspek didalamnya. Misalkan pemahan akan suku, karakter individu, kesukaan atau ketidak sukaan seseorang terhadap sesuatu hal. Mungkin itu dianggap berlebihan

Salah satu jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, termasuk juga dalam kehidupan berorganisasi (Suranto, 2011). Hardjana (2003) menyatakan bahwa dengan komunikasi interpersonal, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik.

Komunikasi merupakan proses pengiriman pesan oleh komunikator yang mengandung makna yang dapat dipahami dan dimengerti oleh komunikan, sehingga dapat mengubah sikap atau perilaku dari komunikan. Penyampaian pesan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, sehingga di dalam komunikasi terdapat bentukbentuk komunikasi yang memiliki karakteristik masing-masing, yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah sesuatu yang tidak dapat lepas dari kehidupan berorganisasi yang berperan dalam membangun hubungan kerja. Hubungan kerja merupakan salah satu kunci dalam menciptakan lingkungan

kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dibutuhkan agar karyawan termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang optimal. Hal tersebut menjadi dasar mengapa penting untuk meneliti hubungan antara komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan, sehingga hasilnya diharapkan mampu memberi manfaat demi mencapai tujuan organisasi maupun tujuan karyawan secara pribadi.

Komunikasi interpersonal atau dengan kata lain komunikasi antarindividu akan berlangsung efektif dan efisien jika setiap individu menghormati dan mematuhi norma dan nilai – nilai yang mengatur perilaku dalam berkomunikasi dengan peran masing – masing dalam kelompoknya. Komunikasi adalah inti dari sebuah interaksi sosial, tidak mungkin melakukan interaksi sosial tanpa komunikasi. Seperti disampaikan oleh Devito (Rahim, 2009:18) bahwa komunikasi antarpribadi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Selanjutnya Sudarno (2000) mengartikan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah pertukaran informasi yang terjadi antar dua orang. dalam melakukan komunikasi antarpribadi masing-masing memiliki cara sendiri-sendiri dalam hubungannya dengan orang lain. Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak semua orang atau individu mampu melakukan komunikasi dengan lancar. ada beberapa faktor yang memengaruhi hal tersebut. Salah satunya adalah ketakutan dalam berkomunikasi. Karyawan dianggap memiliki ketakutan komunikasi yang besar kepada pemilik usaha, sehingga menyebabkan hubungan yang seharusnya berjalan dengan baik tidak dapat terjadi.

CV. Hidden Store memiliki kepribadian dimana sang pemilik berjiwa dermawan seperti membantu para pengusaha dan mengarahkan proses – proses awal dan juga akan membantu mempromosikan akun pengusaha baru dengan akun mereka. Menurut penulis, inilah yang menjadi keistimewaan dari CV. Hidden Store sebagai perusahaan yang tidak hanya mementingkan keuntungan sendiri dan juga menciptakan peluang usaha untuk yang lainnya. CV. Hidden Store ini berusaha mengambil karyawan yang merupakan kerabat dekat dengan sang pemilik. Di satu sisi beliau ingin kerabat dekatnya mendapatkan pekerjaan dan tidak menganggur di rumah saja. Dan orang – orang yang menurut beliau pantas mendapatkan pekerjaan di CV. Hidden Store ini. CV ini juga sering membagikan produknya sendiri untuk warga disekitarnya seperti kaos. Selain itu jika ada kegiatan masyarakat akan dibuatkan kaos secara gratis oleh perusahaan ini.

Dalam lingkungan kerja seharusnya juga dimasukkan nilai – nilai agama dalam soal ibadah. Lingkungan kerja islami adalah keberadaan manusia disekeliling untuk saling mengisi dan melengkapi satu dengan yang lainnya sesuai dengan perannya masing – masing dalam menjaga alam (lingkungan) dan makhluk Allah SWT yang lain yakni sebagai khalifah yang harus menggunakan nilai – nilai syariat islam dalam segala aktifitasnya. (Budiman, 2009)

Di dalam ayat al-Quran, dinyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu fitrah manusia. Namun, al-Quran tidak memberikan uraian secara spesifik tentang komunikasi. Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin “*communicatio*” dan bersumber dari kata *cummunis* yang berarti sama, maksudnya sama makna. Artinya, suatu komunikasi dikatakan komunikatif jika antara masing-masing pihak mengerti bahasa yang digunakan, dan paham terhadap apa yang dipercekapkan. secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip- prinsip komunikasi. Beberapa kata dalam al-Quran yang diasumsikan sebagai penjelasan dari komunikasi tersebut, yaitu *bayan* (Q.S. al-Rahman: 1-4), dan *al- qaul*, seperti *qaulan sadīdan* (Q.S. al-Nisā’/4: 9, 33, 70), *qaulan bālighan* (Q.S. 4: 63), *qaulan mansyūran* (Q.S. al-Isrā’/17: 28), *qaulan layyinan* (Q.S. Tāha/20: 44), *qaulan karīman* (Q.S. al-Isrā’/17: 23) dan *qaulan ma ’rūfan* (Q.S. al-Nisā’/4: 5).

Salah satu ayat yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, yaitu pada surat al-Qalam ayat 17-32, merupakan komunikasi interpersonal dalam bentuk dialog atau percakapan. Dalam *asbabul wurud*-nya ayat ini menceritakan komunikasi terjadi di antara orang-orang Mekkah yang memiliki kebun warisan orang tuanya yang shaleh. Orang tuanya sering memberikan untuk orang-orang miskin bagian yang tercecer dari hasil kebun. Setelah orang shaleh itu meninggal anak-anaknya tidak lagi melakukan hal yang sama. Mereka bersumpah untuk memetik buah kebun di waktu pagi agar tidak diketahui oleh orang miskin. Maka Allah pun membalas mereka dengan apa yang pantas bagi mereka, membakar kebun mereka dan tidak menyisakan sedikit pun.

Melalui pengamatan penulis ketika magang di tempat perusahaan ini. Penulis melihat bagaimana cara komunikasi antar karyawan ataupun karyawan dengan pemilik perusahaan untuk menjaga popularitas perusahaan. Dari sisi pencapaian CV ini juga sudah berkembang dengan cukup baik. Dan melihat bagaimana karyawannya termotivasi dalam bekerja kemudian dapat membuat para karyawan terasa nyaman dalam bekerja. Sedangkan penulis melihat yang

terjadi hanya komunikasi biasa. Yang terkadang masih banyak kesalahan yang terjadi karena kurangnya komunikasi dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis akan membahas salah satu bentuk komunikasi, yaitu “Efektifitas Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dengan Pegawai di CV. Hidden Store” untuk mengetahui komunikasi yang sering kali terjadi pada saat berkomunikasi dengan pemilik dan mengakibatkan hal – hal lain terjadi yang berdampak pada hubungan antara pemilik dan karyawan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui metode komunikasi interpersonal antara karyawan dan pemilik usaha di CV. Hidden Store

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha ?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana efektifitas komunikasi interpersonal antara karyawan dengan pemilik usaha.
2. Mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah dapat menjadi kajian Pustaka untuk penelitian – penelitian selanjutnya pada khususnya untuk komunikasi interpersonal.
2. Manfaat secara praktiknya yaitu untuk penulis