

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kompetensi komunikasi secara umum bisa dikatakan adalah sebuah kemampuan seseorang individu dalam hal komunikasi atau bertukar pesan yang efektif tersampaikan dengan baik, komunikasi tersebut dapat berbentuk verbal maupun nonverbal. Kompetensi komunikasi bisa dikatakan seorang individu yang memiliki keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam hal menyampaikan pesan atau mengarahkan seseorang dengan baik (Hokianto, 2023).

Setelah mengetahui tentang kompetensi komunikasi secara umum, peneliti melihat kompetensi komunikasi dapat sangat berguna digunakan di dalam sebuah perusahaan karena dengan memiliki sebuah kompetensi komunikasi yang baik perusahaan dapat menyampaikan pesan dan mengarahkan para sumber daya manusia untuk sesuai dengan keinginan dari perusahaan dengan baik dan tidak terjadi miskomunikasi antara sumber daya manusia dengan perusahaan.

Sebagai mana apa yang telah dipaparkan menurut Littlejohn dan Jabusch tentang kompetensi komunikasi sebagai kemampuan serta kemauan dari setiap individu untuk berpartisipasi dalam sebuah aktivitas komunikasi untuk menghasilkan pemaknaan yang maksimal. Selain itu, dalam menghadapi berbagai hambatan sebagaimana dimaksud penting juga dilakukan komunikasi yang efektif (Littlejohn dan Jabusch dalam Malik & Putri, 2023:3) Menurut Kiessling dkk. dalam Abdul & Riza, menyebut kompetensi komunikasi sebagai perpaduan

kemampuan dalam hal pengelolaan kompetensi sosial, keterampilan untuk mengolah diri dalam kerja tim, serta pengembangan karier profesional (Kiessling dkk dalam Malik & Putri, 2023:3).

Menurut Suprihatini dan Taufik Semakin baik kompetensi komunikasi yang dimiliki seseorang maka semakin besar pula kemungkinan untuk dapat mengarahkan orang lain pada suatu keputusan tertentu. Apabila kemampuan atau kompetensi yang dimiliki komunikator dinilai positif atau baik, maka kompetensi komunikasi ini akan berdampak pada terjadinya suatu keputusan kerja dalam organisasi (Suprihatini, 2017: 116-117).

Kompetensi komunikasi yang dilihat dalam penelitian ini adalah sebuah kompetensi komunikasi yang dilakukan oleh sebuah departemen dalam perusahaan yaitu *Innovation management department* PT United Tractors Tbk Jakarta. Kompetensi komunikasi adalah sebuah hal yang sangat penting dilihat maupun digunakan dalam berbagai aspek untuk pengembangan dan pengolahan di berbagai bidang yang terutama penting dilihat bagaimana meningkatkan inovasi dari sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Beberapa penelitian tentang pentingnya kompetensi komunikasi pada berbagai bidang dan kebutuhan telah cukup banyak diteliti. Seperti salah satu penelitian tentang kompetensi komunikasi yang berjudul “Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara” yang diteliti oleh Safinal, Rudianto, & Ribut (2020) yang menunjukkan kompetensi komunikasi pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kompetensi komunikasi dalam meningkatkan

inovasi kerja karyawan belum ada yang meneliti sependek pengetahuan dari peneliti.

PT United Tractors Tbk Jakarta yang akrab dikenal dengan singkatan (UT) adalah sebuah perusahaan di Indonesia yang bergerak dalam bisnis pertambangan, distributor mesin konstruksi atau alat berat, kontraktor penambangan, Industri Konstruksi, distributor bus scania, distributor *UDtruck*, dan energi (Website Resmi PT United Tractors TBK).

Dalam mengelola perusahaan baik dalam bisnis dan keberlanjutan perusahaan pastinya dibutuhkan sumber daya manusia untuk mengelola dan menjaga keberlanjutan perusahaan yang dapat membangun perusahaan dan juga pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri. PT United Tractors Tbk Jakarta pun memiliki divisi-divisi yang mengelola pembangunan perusahaan, baik untuk keberlangsungan bisnis dan juga pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri.

Banyak penghargaan yang didapatkan oleh PT United Tractors Tbk baik secara nasional bahkan internasional, salah satunya pada tahun 2022 UT mendapat sebuah penghargaan dari salah satu televisi dalam berita acara yang bernama Satu News Channel pada tahun 2022 penghargaan sebagai *Top 100 Most Valuable Brands di Indonesia* dan penghargaan secara internasional UT mendapatkan penghargaan dari *Institute for Sustainable Energy (TAISE)* pada ajang *Asian Pasific Sustainability Award (AAPSA) 2023* sebagai perusahaan yang konsisten dalam menjalankan program-program keberlanjutan. Bahkan UT mendapatkan penghargaan sebagai tempat kerja terbaik di Asia menurut Dato William Ng (*Group*

Publisher Editor-in-Chief Business Media International) (mengutip dari press release PT United Tractors Tbk).

Penghargaan-penghargaan tersebut dapat diperoleh oleh UT karena adanya sumber daya manusia atas adanya sebuah kegigihan dari sumber daya yang sangat tinggi dalam berkerja dan juga pastinya ada sebuah inovasi yang memikirkan kedepannya untuk perusahaan. Kemampuan untuk terus berinovasi akan menjadi kunci dalam menyelesaikan masalah yang kompleks, menciptakan kemajuan, dan mempersiapkan untuk menghadapi tantangan masa depan dalam segala aspek. Menjaga daya saing dan posisi di pasar.

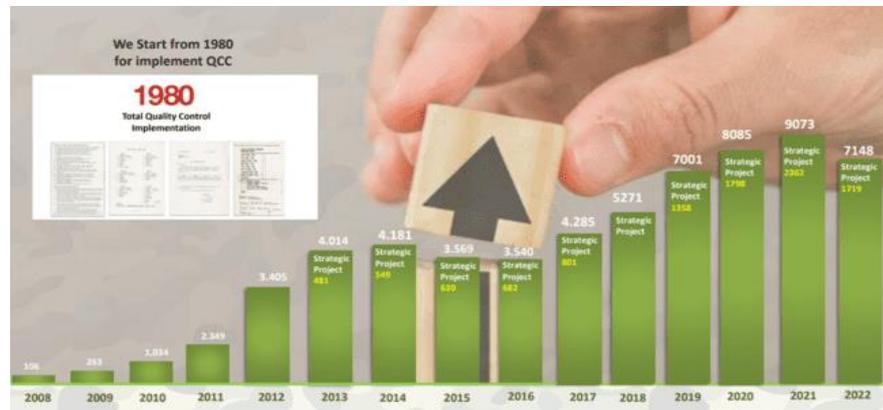
Dalam kegigihan sumber daya dari UT tersebut dalam berkerja dan memikirkan inovasi untuk keberlanjutan perusahaan dan pengelolah sumber daya manusia itu sendiri sehingga mendapatkan banyak penghargaan maka diperlukan sebuah wadah yaitu *management inovasi* yang menampung dan menilai inovasi tersebut layak dikembangkan untuk perusahaan. PT united tractors Tbk Jakarta pun membuat sebuah departemen yang memajemen inovasi tersebut yang bernama *Innovation management deparment* adalah sebuah departemen yang menampung dan mengelola inovasi dari sumber daya apakah layak di terapkan di perusahaan.

PT United tractors tbk memikirkan pentingnya inovasi itu seperti apa yang telah di paparkan oleh Drucker, dalam Wawan Dhewanto pentingnya sebuah inovasi yang mengatakan mengatakan *innovation is an almost obligatory survival strategy* (Dhewanto et al., 2014:3). Menurut Gupta dan MacDaniel dalam Wawan Dhewanto mengatakan Perusahaan yang berhasil menciptakan keunggulan

bersaing adalah perusahaan yang mampu menciptakan inovasi dan kreativitas melalui proses inovasi yang efektif dan terencana (Dhewanto et al., 2014:2).

Bila tidak dilakukan stimulasi pada inovasi karyawan maka perusahaan akan tertinggal, hal tersebut sesuai dengan yang telah di paparkan menurut Arman & Hermawan kemampuan berinovasi adalah kompetensi inti yang dibutuhkan dalam sebuah persaingan bisnis. Inovasi bukan sekedar untuk mampu dalam hal bersaing dan tumbuh akan tetapi lebih dari hal tersebut dengan inovasi dapat juga bertahan hidup dalam persaingan global, sehingga setiap bisnis perlu berinovasi sebagaimana jargon terkemuka “inovasi atau mati” (Nasution & Kartajaya, 2018:24). Melihat dari pemaparan yang disampaikan oleh Arman&Hermawan tentang pentingnya kemampuan berinovasi sehingga dibutuhkan sebuah kompetensi komunikasi dari *innovation management department* dalam hal manajemen inovasi dari karyawan tersebut. kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh *innovation management department* terlihat dari sebuah grafik peningkatan inovasi-inovasi yang diberikan oleh sumber daya setiap tahunnya.

Gambar 1. 1
Grafik Peningkatan Inovasi PT United Tractors TBK



Sumber: Arsip Innovation Management Department 2023

Innovation Management Department di United Tractors menjalankan program bernama UTVI (United Tractors Value Innovation), yaitu sebuah kompetisi inovasi yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Program ini bertujuan untuk mendorong karyawan menciptakan ide-ide yang inovatif, baik untuk pengembangan diri mereka maupun untuk kemajuan bisnis perusahaan.

Terdapat beberapa kategori inovasi di UTVI, seperti LISA (Lomba Ide Sensasional), ImUT (Inovasi Mudah UT), InTIM (Inovasi Tim), i-BITE (Inovasi Branch & Site), dan INDI (Inovasi Divisi). Setiap kategori memiliki fokus yang berbeda, misalnya inovasi strategi penjualan dan pemasaran untuk kategori sales & marketing, inovasi product support untuk mencapai operational excellence di kategori operational excellence, dan *desain thinking* yang berfokus pada inovasi sumber daya manusia. Selain itu, masih ada kategori lain yang mencakup berbagai aspek inovasi di perusahaan (dokumen *Innovation Management Department, 2023: 13*).

Program tersebut diadakan setiap tahunnya dimulai dari awal tahun hingga pengujung tahun dengan kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda dengan tema yang unik khas UT. Kegiatan tersebut dimulai pada awal tahun yaitu dengan adanya workshop atau kata dari ciri khasnya yaitu WINA adalah singkatan (Workshop Inovasi Awal Tahun) pada workshop ini memiliki tujuan meningkatkan kompetensi inovasi dari seluruh rekan-rekan inovator sehingga dapat meningkatkan jumlah dan kualitas inovasi yang sejalan dengan individu/tim serta SDSI perusahaan lalu pada pertengahan tahun ada review inovasi tengah tahun dengan nama kegiatan RITA (review inovasi tengah tahun) memiliki tujuan yaitu Meningkatkan kualitas inovasi melalui monitoring & review progress atas project yang sedang dijalankan untuk memastikan project berjalan sesuai dengan *planning* yang telah di tetapkan lalu pada akhir tahun nama kegiatan yaitu FITA (final submit *innovation*) Memastikan seluruh project yang dijalankan tersusun dalam *paper* inovasi dan tersubmit pada portal yang telah dibuat yang bernama UTVIP (United Tractors *Value Innovation portal*).

Sekitar pengujung tahun yaitu sekitar bulan Agustus – Oktober dilakukan penjurian inovasi dimulai dari penjurian lokal yang dilakukan oleh masing-masing divisi, lalu ada penjurian nasional pada penjurian ini dilakukan oleh juri lintas *company* dengan *background* yang beragam terakhir penjurian *grandfinal* pada tahap ini adalah tahap yang telah lolos ditahap sebelumnya tahap ini inovasi akan dinilai oleh para BOD (*Board of directors*) perusahaan dan setelah penjurian selesai maka inovasi yang telah lolos akan mendapatkan sebuah penghargaan yang

bernama kegiatan tersebut anugerah adibrata pada saat ulang tahun dari PT United Tractors Tbk. (arsip *Innovation Management Department*, 2023: 22).

PT United Tractors mendapatkan sebuah penghargaan pada tahun 2023 yang telah mendapat sebagai *Top Digital Innovation Awards 2023* yang diberikan oleh The Iconomics yang salah satu inovasinya adalah untuk pengembangan sumber daya manusia yaitu inovasi UT *Smart* (Ekosistem pengembangan karyawan) adalah sebuah platform digital dari PT United Tractors Tbk untuk para sumber daya manusia PT United Tractors Tbk mengaksesnya yang memiliki sebuah isi dalamnya pengetahuan-pengetahuan yang sesuai bidang dari sumber dayanya itu bisa dikatakan Ut *smart* seperti *Learning Management System (LMS)* yang bertujuan untuk mendukung pembelajaran sumber daya manusia PT. United Tractors Tbk inovasi tersebut adalah inovasi yang diolah oleh *innovation management department*.

Kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh *innovation management department* adalah sebuah bagian dari komunikasi organisasi dan juga komunikasi interpersonal yang di mana *innovation management department* bisa dikatakan adalah sebuah perwakilan dari PT United Tractors TBK agar para sumber daya manusianya itu memiliki sebuah inovasi. Komunikasi interpersonal terjadi di karena adanya sebuah workshop setiap tahunnya terjadinya sebuah komunikasi antar tim departemen inovasi dengan para sumber daya yang di mana tim inovasi departemen menyampaikan dan memotivasi para sumber daya agar memberikan inovasi yang sesuai untuk perusahaan baik untuk penunjang para sumber daya manusia itu sendiri inovasinya maupun untuk ke berlangsung perusahaan. Setiap

tahap dari program *united tractors value innovation (UTVI)* pastinya ada pertukaran pesan terjadi yaitu komunikasi organisasi maupun komunikasi interpersonal maka dari hal tersebut kompetensi komunikasi dari tim inovasi departemen sangat dibutuhkan yang sangat baik dalam berkomunikasi agar para sumber daya semangat dan termotivasi hingga program selesai.

Fungsi dan tugas dari *innovation management department* sesuai dengan penjelasan menurut Edgar H Schein dalam buku Soedarsono organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi serta wewenang dan tanggung jawab (Soedarsono, 2009:39). *Innovation management department* dimana mengkoordinasi sejumlah kegiatan dari sumber daya manusia PT United Tractors Tbk Jakarta dalam memberikan Inovasi. *innovation management department* pun banyak melakukan komunikasi antarpersonal dengan para inovator tentang tujuan untuk diskusi inovasi yang lebih baik.

Sesuai dengan uraian yang telah disampaikan, yang ditekankan pada kompetensi komunikasi departemen inovasi. Peneliti memiliki anggapan bahwa kajian ini menarik untuk diteliti dalam hal kompetensi komunikasi dari *Innovation Management Department* sehingga memiliki grafik peningkatan yang sangat drastis meningkat dan juga banyaknya mendapatkan penghargaan hal tersebut menurut peneliti menarik untuk diteliti, maka peneliti memutuskan untuk meneliti **Kompetensi Komunikasi *Innovation Management Department* PT. United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program United Tractors Value Innovation (UTVI) Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan.**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan maka peneliti merumuskan pertanyaan makro sebagai berikut:

“Bagaimana Kompetensi Komunikasi *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan?”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah pada pertanyaan makro di atas, peneliti menyusun pertanyaan mikro yang sesuai dengan fokus penelitian. Beberapa pertanyaan mikro yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana **Pengetahuan (*knowledge*)** *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan?
2. Bagaimana **Kemampuan (*skill*)** *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan?
3. Bagaimana **Motivasi (*motivation*)** *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud dari peneliti untuk menganalisis, mengetahui, dan menjelaskan secara mendalam mengenai Kompetensi Komunikasi *Innovation Management Department* Pt.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat pada penelitian ini untuk membuat penelitian ini lebih terarah, maka diperlukan dilakukan rumusan tujuan agar hasil yang dicapai dalam penelitian ini lebih optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui **Pengetahuan** (*knowledge*) *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan.
2. Untuk Mengetahui **Kemampuan** (*skill*) *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United Tractors Value Innovation (UTVI)* Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan.
3. Untuk Mengetahui **Motivasi** (*motivation*) *Innovation Management Department* PT.United Tractors Tbk Jakarta Melalui Program *United*

Tractors *Value Innovation* (UTVI) Dalam Meningkatkan Inovasi Kerja Karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat agar penelitian ini dapat dijadikan pengembangan ilmiah di bidang Ilmu Komunikasi khususnya mengenai Kompetensi komunikasi dan komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti memiliki sebuah tujuan untuk dapat memberikan sebuah manfaat untuk semua pihak, seluas-luasnya manfaat. Akan tetapi kegunaan secara praktis secara khusus dapat peneliti tuliskan diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebuah aplikasi ilmu yang dapat menambahkan sebuah wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi pada umumnya tepatnya pada komunikasi organisasi dan juga komunikasi interpersonal, yang terutama dalam hal sebuah kompetensi komunikasi untuk meningkatkan inovasi-inovasi kerja yang diberikan karyawan di PT.United Tractors Tbk Jakarta.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mahasiswa Universitas Komputer Indonesia umumnya dan program studi ilmu komunikasi sebagai sebuah literatur untuk sebuah penelitian dalam kajian yang senada, serta dapat memberikan sebuah kontribusi ilmu guna pengembangan disiplin ilmu terkait.

3. Bagi PT United Tractors Tbk Jakarta

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat menjadi informasi, evaluasi dan acuan untuk *Innovation Management Department* PT United Tractors Tbk Jakarta sehubungan dengan kompetensi komunikasi *Innovation Management Department* PT. United Tractors Tbk Jakarta dalam meningkatkan inovasi-inovasi kerja karyawan.