

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Secara harafiah, definisi komunikasi adalah interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi. Komunikasi secara umum bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada orang lain. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dimengerti dan diterima oleh orang lain. Dalam sebuah organisasi, komunikasi memiliki peranan sangat penting karena merupakan bentuk koordinasi antar anggota atau tim untuk menyampaikan ide dan gagasan.

Kochler (1976) mengatakan, Organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal-balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wursanto, 2005:158). Dalam membina perilaku organisasional di antara para anggota organisasi atau karyawan, komunikasi itu berperan untuk meniadakan konflik antara yang satu dengan lainnya. Selain itu di dalam suatu organisasi ada pula bentuk-bentuk komunikasi

antar anggota. Sehingga komunikasi organisasi merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan.

Didalam sebuah perusahaan pasti mempunyai standar yang tinggi untuk memiliki karyawan yang kompeten dan juga berketerampilan. Sehingga perusahaan pun tidak main-main dalam merekrut karyawannya. Untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan standar setiap perusahaan harus memiliki sebuah program pelatihan karena ini merupakan hal yang sangat penting untuk menyiapkan karyawan dalam perusahaan menjadi lebih baik lagi dari keterampilan yang mereka miliki saat ini. Bahkan jika sebuah perusahaan mempekerjakan karyawan yang memenuhi syarat dan paling berkualitas maka selalu ada ruang untuk belajar dan meningkatkan keterampilan melalui berbagai program pelatihan kerja.

Pelatihan Kerja sangat penting karena demi tercapainya sebuah tujuan dalam perusahaan dan Pelatihan kerja pun terdapat dalam Pasal 1 ayat 9 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (“UU Ketenagakerjaan”), yang berbunyi :

“Keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.”
(luk.staff.ugm.ac.id, 18/3/20, 19.08)

Dengan Undang – Undang tentang Ketenagakerjaan Fungsi dari pelatihan kerja ini adalah untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja. Yang dimaksud dengan peningkatan kesejahteraan

disini adalah kesejahteraan bagi tenaga kerja yang diperoleh karena terpenuhinya kompetensi kerja melalui pelatihan kerja.

Demi tercapainya tujuan perusahaan dimana untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian untuk memajukan perusahaan PT Securindo Nusatama Gemilang juga mengadakan program kerja pelatihan dengan Surat Ijin Operasional dari Mabes Polri dengan No.Pol SI/YAN.2.14./2018 tentang Badan Usaha Jasa Penyediaan Tenaga Pengamanan. PT Securindo Nusatama Gemilang bergerak dalam bidang Jasa yaitu Security sehingga dalam proses pelatihannya hanya anggota security yang mengikuti yang tentunya telah dipilih dan sesuai dengan kriteria untuk menjadi anggota Security. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan Kualitas kerja demi kemajuan perusahaan agar tujuan dari perusahaan pun dapat tercapai.

Kualitas kerja pada anggota karyawan dalam sebuah perusahaan berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan yang penting bagi karyawan dengan memberikan perlakuan yang adil, dan suportif juga untuk memberikan kesempatan bagi tiap karyawan untuk dapat menggunakan kemampuannya secara penuh dan juga memberikan kesempatan untuk mewujudkan dirinya dan memberikan kesempatan untuk dapat berperan aktif dalam pengambilan sebuah keputusan penting yang melibatkan pekerjaan anggota karyawan.

Dengan demikian pendekatan ini bertujuan untuk lebih meningkatkan keterampilan dan kemampuan anggota karyawan serta menyediakan lingkungan kerja yang dapat mendorong anggota karyawan untuk meningkatkan kemampuan

dan keterampilannya. Intinya adalah bahwa karyawan merupakan sumber daya manusia yang perlu dikembangkan, bukan hanya sekedar digunakan.

Peningkatan Kualitas kerja merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan karena semakin baik kualitas kerjanya semakin baik pula perusahaan tersebut sehingga dapat mencapai tujuan dengan mudah.. Unsur-unsur yang terdapat dalam pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja adalah terciptanya kepedulian tentang dampak pekerjaan pada anggota karyawannya, efektifitas dalam perusahaan serta pentingnya para karyawan dalam memecahkan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, penghasilan dan tujuan anggota karyawan dalam pekerjaan.

Program kerja pelatihan PT Securindo Nusatama Gemilang sepenuhnya menggunakan dana perusahaan, program kerja pelatihan dilakukan secara kondisional tergantung pihak operasional sebagai pelatih dalam program kerja ini. Namun biasanya diadakan secara rutin selama 2 minggu sekali.

Program kerja pelatihan ini dilakukan oleh semua anggota security untuk meningkatkan kualitas kerja. Jumlah dana serta sarana dan prasarannya pun diharapkan dapat dimanfaatkan dengan baik untuk tercapainya sebuah tujuan dari perusahaan dan dapat memajukan perusahaan PT Securindo Nusatama Gemilang.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Ari Kustiana selaku Direktur PT Securindo Nusatama Gemilang berikut ini :

“Program kerja pelatihan ini tidak semata-mata dibuat hanya untuk legalitas perusahaan saja, namun dibuat untuk dapat mengakrabkan lagi antar anggota security serta salah satunya untuk dapat meningkatkan kualitas kerja para anggota security karena saat ini di Kota Bandung sendiri perusahaan di bidang jasa banyak pesaingnya sehingga PT Securindo Nusatama Gemilang ingin menjadi perusahaan yang

terpercaya dengan kualitas kerja yang baik dari anggotanya sendiri”
(Wawancara, Jum’at 16 Agustus 2019, Pukul 12.28)

Sejak 2 tahun kebelakang PT Securindo Nusatama Gemilang yang sudah bergerak di bidang jasa security ini mengalami jumlah peningkatan permintaan dari beberapa perusahaan mitra kerja dikarenakan menurut pimpinan perusahaan PT Securindo Nusatama Gemilang ini bahwa anggota security yang dikirimkan oleh PT Securindo Nusatama Gemilang sudah sangat memiliki kualitas yang baik untuk diperkerjakan baik dari segi loyalitas kejujuran dan keterampilan. Dan selama 2 tahun ini pula dengan tentunya berbagai permasalahan PT Securindo Nusatama Gemilang baik hal yang positif maupun negatif selalu diperbaiki oleh pihak manajemen dari PT Securindo Nusatama Gemilang dan salah satu hal yang diperhatikan adalah pada saat perusahaan mitra kerja yang memberikan masukan untuk selalu memperbaiki manajemen atau pola perekrutan PT Securindo Nusatama Gemilang.

Sehingga semenjak 2 tahun lalu PT Securindo Nusatama Gemilang mulai menerapkan program kerja pelatihan yang pelaksanaannya dilakukan 1 bulan sekali dan saat itu perkembangannya pun sangat pesat dan perusahaan mitakerja PT Securindo Nusatama Gemilang menyukai karena anggota security selalu dilatih dengan pola yang berbeda dan seluruh masukan dari mitra kerja PT Securindo Nusatama Gemilang ternyata menghasilkan output yang baik sehingga pelaksanaan program kerja pelatihan ditambah menjadi 2 kali dalam sebulan. Hal itu dilakukan karena diharapkan para anggota security yang telah mengikuti program kerja pelatihan menjadi semakin baik lagi dalam kualitas kerjanya

sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap para mitra kerja dari PT Securindo Nusatama.

Proses awal kegiatan program kerja pelatihan ini dilakukan dengan cara sosialisasi dengan para anggota security dengan tujuan agar seluruh anggota dapat mengerti dan dapat memahami bagaimana hal dan sikap yang harus dilakukan saat pelatihan berlangsung. Pemahaman yang dimiliki anggota security diharapkan dapat meningkatkan semangat untuk mendapatkan kualitas kerja yang efektif.

Adapun yang dikatakan oleh Ibu Melani selaku kepala bagian umum Dinas Bina Teknik Sumber Daya Air Kota Bandung sebagai berikut :

“Anggota security PT Securindo Nusatama Gemilang bisa dibilang merupakan anggota security yang berkompeten dibidangnya karena mereka sangat cekatan pada saat bekerja dan tentunya sesuai dengan yang diharapkan oleh Ditbintek SDA dan alasan kenapa memilih PT SNG ini memang karena dari persyaratan seperti kelengkapan sertifikat dan perkapnya sudah lengkap jadi ya gak diragukan lagi, dan anggotanya pun sudah dibekali pelatihan yang baik untuk jadi gausah ditanya lagi mereka sesuai dengan apa yang diharapkan sekali.”
(Wawancara, Senin 31 Agustus 2020, Pukul 10.32)

Hal ini menjadikan bahwa PT Securindo Nusatama Gemilang dianggap memiliki anggota security yang sesuai dengan kriteria perusahaan terutama dalam perusahaan dibawah naungan pemerintah pastinya harus memiliki kelengkapan administrasi yang sesuai dengan peraturannya. Dan pelatihan Garda Pratama pun disebut diberikan dengan baik pada seluruh anggota securitynya sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan ini efektif dan berpengaruh pada peningkatan kualitas kerja anggota security PT Securindo Nusatama Gemilang.

Suatu program dapat dinilai berhasil atau tidak sesuai keefektifan kegiatan program. Efektivitas pada dasarnya mengukur seberapa jauh tujuan dan sasaran yang telah atau bahkan yang akan dicapai. Sesuai dengan definisi menurut **Georgopolous dan Tannembaum** dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* (1985:50), yang mengemukakan bahwa :

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.”

Kemudian definisi efektivitas yang lain memberikan arti bahwa “efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna, berasal dari kata efektif yang merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas.” (Effendy, 2003:15)

Secara jelas **Onong Uchjana Effendy** dalam buku *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (2003:15) mendefinisikan bahwa: “efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan, sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan.”

Menurut **Subagyo dalam Budiani (2007)** berpendapat efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Sama halnya dengan Subagyo, **Hani Handoko (2003)** juga berpendapat bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program atau kegiatan

yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program.

Sedangkan menurut **Arthur G. Gedeian** dkk dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan efektivitas, adalah:

“That is, the greater the extent to which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness”

(Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar pula efektivitas). (Gedeian dkk, 1991:61).

Dampak dari komunikasi efektif dalam program kerja pelatihan adalah kualitas kerja yang baik yang sesuai dengan tujuan perusahaan dengan strategi dan sarana prasarana yang memadai agar terciptanya etos kerja yang baik dan dapat memajukan PT Securindo Nusatama Gemilang

Bertolak dari latar belakang di atas, maka peneliti akan menarik rumusan masalah penelitian sebagai berikut: **“Sejauhmana Efektivitas Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung?”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat disusun identifikasi masalah di bawah ini:

1. Seauhmana **Tujuan Yang Direncanakan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?
2. Seauhmana **Waktu Yang Ditetapkan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?
3. Seauhmana **Personil Yang Ditentukan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?
4. Seauhmana **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Pengetahuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?
5. Seauhmana **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Keterampilan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?
6. Seauhmana **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kemampuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjawab dan menjelaskan tentang “Seauhmana Efektivitas Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap

Peningkatan Kualitas Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.”

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang menjadi sasaran dari penelitian yang diajukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Tujuan Yang Direncanakan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui **Waktu Yang Ditetapkan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui **Personil Yang Ditentukan** Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kualitas** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Pengetahuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Keterampilan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui **Efektivitas** Komunikasi Pelatihan Garda Pratama Oleh Divisi Operasional Terhadap Peningkatan **Kemampuan** Kerja Anggota Security Di PT Securindo Nusatama Gemilang Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat atau kegunaan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas, adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari aspek teoritis diharapkan dapat berguna dalam pengembangan bagi ilmu komunikasi secara umum dan khususnya dalam ranah komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Dan kegunaan secara praktis penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pengalaman dan pengetahuan serta pengaplikasian keilmuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi khususnya komunikasi organisasi.

2. Bagi Program Studi Ilmu Komunikasi (UNIKOM)

Diharapkan dapat dijadikan sumbangan informasi bagi mahasiswa/I Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung secara umum, dan khususnya untuk mahasiswa/I Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur, terutama bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang kegiatan program kerja pada konteks komunikasi organisasi dalam sebuah lingkup perusahaan.

3. Bagi PT Securindo Nusatama Gemilang

Penelitian ini berguna bagi PT Securindo Nusatama Gemilang sebagai informasi, evaluasi dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat serta sebagai motivasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan selanjutnya di lingkungan perusahaan.