

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial makhluk sosial dimana antar individu merupakan satu komponen yang saling ketergantungan dan membutuhkan. Sehingga komunikasi antar masyarakat ditentukan oleh peran oleh manusia sebagai makhluk sosial. Dalam perkembangannya manusia juga mempunyai kecenderungan sosial untuk meniru dalam arti membentuk diri dengan melihat kehidupan masyarakat lainnya. Penerimaan bentuk-bentuk kebudayaan, dimana manusia menerima bentukbentuk pembaharuan yang berasal dari luar sehingga dalam diri manusia terbentuk sebuah pengetahuan.

Kepentingan komunikasi tidak hanya terbatas pada aspek komunikasi personal, tetapi juga penting dalam konteks komunikasi organisasi. Kehadiran komunikasi yang efektif sangat krusial dalam menjaga kelancaran dan kesuksesan suatu organisasi. Sebaliknya, kekurangan atau kehilangan komunikasi dapat mengakibatkan gangguan dan kekacauan dalam organisasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat signifikan dalam setiap organisasi. Komunikasi dianggap sebagai aktivitas fundamental yang dilakukan manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling terhubung dalam berbagai konteks kehidupan, baik itu dalam lingkup keluarga, lingkungan kerja, pasar, masyarakat, maupun di tempat lain di mana manusia berada.

Pengelolaan organisasi, pentingnya pola komunikasi yang optimal dari seorang pimpinan menjadi suatu keharusan, mengingat peran pimpinan dalam memimpin dan mengelola anggota yang memiliki beragam sifat dan karakteristik yang berpotensi memengaruhi kinerja mereka. Terlebih lagi, manusia sebagai subjek dalam lingkungan organisasi cenderung dinamis, di mana kinerja anggota dapat mengalami fluktuasi akibat berbagai faktor yang memengaruhinya.

Pada dasarnya, proses komunikasi melibatkan pengiriman pikiran atau perasaan dari seorang individu (komunikator) kepada individu lain (komunikan). Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan sejenisnya yang muncul dari pemikirannya. Sementara itu, perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan berbagai emosi lainnya yang timbul dari perasaannya.(Efendy, 2003)

Organisasi memiliki variasi pola komunikasi yang berhubungan dengan pengaturan saluran pengiriman pesan antara individu satu dengan individu lainnya. Menurut DeVito (2018), yang di kutip dari Buku (Nainggolan, Nana Triapnita, 2021a) terdapat secara umum lima jenis pola komunikasi Terdapat lima pola komunikasi umum yang meliputi pola lingkaran, (circle) pola roda, pola (wheel) Y, pola rantai,(chain) dan pola semua saluran (All- Channel)) Pola komunikasi ini berlaku baik untuk komunikasi tatap muka langsung maupun melalui media komunikasi.

Tantangan yang umum dihadapi oleh sebuah organisasi secara umum meliputi ketidakselarasan dalam hubungan antara Pimpinan dan anggota. Faktor-faktor penyebab ketidakharmonisan tersebut meliputi kurangnya kepercayaan yang timbul antara atasan dan bawahan, seringnya terjadi kesalahpahaman antara atasan dan bawahan, kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan, terbatasnya saluran komunikasi yang tersedia, dan faktor-faktor lainnya yang relevan. Hal ini pun yang menjadi tantangan komunikasi organisasi di dalam Kantor Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Bandung.

Kegiatan komunikasi organisasi yang dilakukan antar pemimpin dan anggota di P2TEL memiliki permasalahan-permasalahan yaitu ketika Peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Bandung yang pertama melihat bahwa di pengaruhi faktor usia, dan budaya, ada beberapa anggota yang lupa cara operasikan bebrapa fitur di excel yang membuat kinerja jadi lama. Di tempat Lokasi Penelitian, Kantor Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Bandung, adalah sebuah organisasi yang dibentuk oleh para mantan Anggota Telkom yang sudah memasuki masa pensiun. Organisasi ini didirikan untuk membantu anggotanya dalam menjalani masa pensiun dan memperkuat hubungan sosial antara para anggota.

Dalam konteks ini, seorang pemimpin dihadapkan pada tuntutan untuk mampu berkomunikasi secara lebih efektif dibandingkan stafnya, guna memastikan kejelasan informasi yang disampaikan dan, pada akhirnya, berdampak pada efisiensi lingkungan kerja.

Komunikasi memiliki peranan yang krusial dalam sebuah organisasi atau Perusahaan, Kehadiran komunikasi yang efektif memungkinkan kelancaran pelaksanaan kegiatan di dalam Kantor atau organisasi, sementara kurangnya atau bahkan tidak adanya komunikasi dapat berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan atau organisasi tersebut. Komunikasi dalam konteks organisasi bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada seluruh anggota yang terlibat. Komunikasi tidak hanya terbatas pada kata-kata yang disampaikan secara lisan atau tertulis, tetapi juga termasuk bahasa tubuh, nada suara, dan ekspresi wajah yang dapat mempengaruhi makna pesan yang disampaikan.

Dalam organisasi P2TEL Bandung, terdapat struktur organisasi yang terdiri dari pengurus pusat dan pengurus cabang, di pengurus Pusat Memiliki Divisi-divisi yang cukup banyak di kantor P2TEL di sebut Ketua Bidang. Jika di liat di struktur Organisasi, ketua Bidang ada sembilan ketua bidang, yaitu Ketua Bidang Data & Sistem Informasi, Ketua Bidang Kesejahteraan, Ketua Bidang Pemberdayaan Usaha, Ketua Bidang Pelayanan, Ketua Bidang Organisasi, Ketua Bidang Legal & Advokasi, Ketua Bidang Komunikasi & Informasi, Ketua Kelompok Khusus, Ketua Badan Otonom Bedah Rumah. Dari Semua ketua Bidang ini Pola-pola Komunikasi sudah terjadi, namun Komunikasi-Komunikasi yang di lakukan pasti berbeda dari ketua bidang ke pimpinan.

Dari banyaknya ketua bidang, tentu upaya pimpinan dalam menjalin Koordinasi, dan Pola Komunikasi yang di bangun dari masing-masing bidang

sangat di perlukan, dan bagaimana Pola komunikasi antar ketua bidang terlaksana dengan baik untuk Kinerja anggota.

Hubungan antara pimpinan dan anggota dipengaruhi oleh kebutuhan serta cara masing-masing individu, dan juga berkaitan dengan tugas dan keahlian yang harus dilaksanakan.(Siti Roskiana dan Iktan Haris, 2020)

Menurut Nimran & Amirullah dalam (Silvera Wanasaputra & Liliana Dewi, 2017) Kinerja merujuk pada hasil prestasi individu dalam menjalankan tugas yang telah diberikan, yang diukur berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan dedikasi. Evaluasi kinerja mencakup aspek kuantitas, kualitas, dan kepatuhan terhadap batas waktu. Kinerja juga mencerminkan pencapaian kerja yang dapat dihasilkan oleh individu sesuai dengan tanggung jawab yang ditugaskan.

Sosok Pimpinan di butuhkan untuk mendorong dengan dedikasi tinggi, yang signifikan bagi kinerja keseluruhan bidang organisasi di kantor P2TEL. Kemampuan seorang pimpinan dalam memfasilitasi pertukaran informasi menjadi faktor krusial yang dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan anggota organisasi. Dengan menguasai keterampilan komunikasi yang baik, pimpinan dapat memastikan pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh anggota, sehingga tercipta lingkungan kerja yang kooperatif dan produktif. Dalam sebuah organisasi, unsur pimpinan memiliki peran penting dalam menjaga kelangsungan hidup organisasi, dimana pimpinan juga harus menciptakan hubungan kerja sama yang baik dengan masing-masing bidang dalam jajaran Organisasi. Di sisi lain, anggota juga memiliki peran dalam memperoleh dukungan

dan simpati dari pimpinan sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja. Dan juga setiap Pemimpin Mempunyai cara dan gaya sendiri dalam memimpin.

Gaya kepemimpinan dalam hal ini merujuk pada pola perilaku khas seorang pemimpin saat mempengaruhi bawahan, termasuk pilihan tindakan yang diambil oleh pemimpin dan cara pemimpin bertindak dalam memengaruhi anggota kelompok sehingga membentuk gaya kepemimpinan (Mulyasa dalam (Suwarno & Rizki Yudha Bramantyo, 2019) Gaya kepemimpinan ini terkait dengan karakter atau kepribadian seorang pemimpin. Oleh karena itu, setiap individu memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda dalam mengelola organisasi.

Kenyataan Pada Lapangan, yang peneliti amati, tidak berkontribusi Positif terhadap Kinerja Anggota, Permasalahan di mulai dari beradaptasi dengan media-media baru, dengan Perkembangan Teknologi Para Pensiunan kesulitan dalam bekerja, seperti membuat desain untuk sebuah kegiatan, dan juga menggunakan media penunjang acara, Seperti camera, untuk video dan media lainnya. walaupun bisa di lakukan, tapi tidak maksimal dalam penggunaannya, sehingga hasilnya tidak menjadi maksimal. Selain itu dengan umur yang sudah lanjut usia, Pasti ada jenuh dalam bekerja, di tambah lagi pasti mengalami Kesehatan yang kurang baik, dan ini akan berpengaruh terhadap Kinerja, baik dari kesehatan sudah mulai menurun, seperti penglihatan, pendengaran, bahkan ada yang susah untuk bicara karna pernah dapat penyakit serebrovaskular.

Dengan Urain di atas, dengan permasalahan budaya dan dan koordinasi dengan masing-masing bidang dan faktor lainnya, ini akan berdampak pada hal lain, yang menjadi hambatan lingkungan kantor, terdapat berbagai hambatan yang sering

kali menghambat efektivitas proses komunikasi organisasi. Salah satu hambatan yang mungkin timbul adalah terkait dengan penerimaan pesan yang tidak efektif dalam penyampaiannya. Meskipun pesan yang disampaikan memiliki tujuan untuk mengubah perilaku, sikap, atau pendapat individu, namun dalam praktiknya, pesan tersebut dapat menghadapi kendala atau masalah yang tidak terduga. Penerimaan pesan yang tidak efektif dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, seperti gangguan dalam saluran komunikasi, ketidakjelasan isi pesan, perbedaan interpretasi, atau adanya gangguan psikologis pada individu penerima. Dalam beberapa kasus, pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak berhasil diterima atau dipahami dengan baik oleh komunikan. Keadaan ini dapat menghambat proses komunikasi yang seharusnya berjalan dengan lancar dan efektif.

Pola komunikasi organisasi merujuk pada struktur yang digunakan untuk mentransmisikan pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan tujuan mengubah perilaku, sikap, atau pendapat. Pola ini dapat diamati dari cara informasi disampaikan kepada seluruh elemen dalam organisasi serta bagaimana informasi tersebut diterima oleh seluruh elemen dalam organisasi. (Setyawati et al., 2018)

(Astuti, 2022) mengidentifikasi tiga arus komunikasi yang berfungsi dalam organisasi. Pertama, terdapat komunikasi kebawah yang terjadi ketika manajemen mengirimkan pesan pada bawahannya. Kedua, terdapat komunikasi ke atas yang terjadi ketika bawahan mengirimkan pesan pada atasannya, Dan ketiga, terdapat komunikasi horizontal atau sejajar, yang terjadi antara karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Komunikasi yang efektif antar karyawan dapat

meningkatkan produktivitas dan membantu organisasi dalam mencapai tujuan kerja.

Peneliti Menemukan beberapa Permasalahan yang bagi peneliti ini menarik untuk di teliti, dan bagaimana pimpinan membangun pola komunikasi yang efektif antara Pimpinan dan Ketua bidang terkait dalam berinteraksi dengan anggota mereka. Pola komunikasi yang efektif memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja anggota dan memastikan kelancaran Produktivitas kerja di lingkungan kantor. Pelaksanaan pola komunikasi dapat dilakukan melalui komunikasi interpersonal yang melibatkan interaksi langsung antara pimpinan dan anggota, atau melalui kegiatan pertemuan yang melibatkan partisipasi anggota.

Melihat Permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, serta tidak terjadi salah tafsir terhadap Penelitian, Melihat banyaknya Ketua bidang di kantor P2TEL, Maka Peneliti menganggap Perlu untuk memberikan Batasan/menyatakan fokus penelitian, Maka pada penelitian ini Peneliti akan memfokuskan pada tiga bidang yang penting dalam P2TEL untuk meningkatkan kinerja anggota. Fokusnya adalah pada *Ketua Bidang Pelayanan, Ketua Bidang Badan Otonom Badan Bedah Rumah (Batom)*.

Sesui dengan SOP (Standar Operasional), Berdasarkan AD/ART Pasal 5 di ART tentang Anggota Mempunyai Kewajiban: (1) Memahami dan Menetaati AD/ART dan Peraturan P2TEL. (2) Menjaga Nama Baik P2TEL. (3) Menjaga dan mentaati disiplin Organisasi P2TEL. (4) Mengamalkan Semboyan P2TEL dalam hidup berorganisasi dan Hubungan antar Anggota. (5) Membayar iuran bulanan terpusat dengan ketentuan pembayaran dan besaran iurannya di tetapkan tersendiri

dengan surat Keputusan Pengurus P2TEL. SOP untuk Kerja di Masing-masing Ketua Bidang, namun Peneliti mengambil pada dua ketua bidang yang diteliti sebagai informan kunci selain dari pimpinan, di P2TEL, yaitu **Badan Otonom Bedah Rumah (Batom)** Bertindak untuk dan atas nama Pengurus Pusat P2Tel dan bertugas merencanakan dan melaksanakan kegiatan Bedah Rumah sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. **Ketua Bidang Pelayanan** Melaksanakan hubungan dan pelayanan kepada para anggota termasuk namun tidak terbatas pada bidang kesehatan, kematian dan santunan serta pengaturan dana IBO bagi pensiunan serta kegiatan-kegiatan seperti musibah dan sejenisnya. Dan untuk informan pendukung di ambil anggota dari ketua bidang Batom (Badan otonom bedah rumah), Anggota di bidang Pelayanan, dan di tambah Sekretaris DI P2TEL.

Berdasarkan urain yang telah di tulliskan, Maka dari itu Peneliti Memilih Fokus Penelitian “**Pola Komunikasi Pimpinan Oganisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL)** (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) di Kota Bandung dalam meningkatkan Kinerja Anggota)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian terkait latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pokok masalah yang akan diteliti yaitu terbagi ke dalam rumusan masalah makro (umum) serta rumusan masalah mikro (khusus), sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merumuskan inti dari permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana **Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi P2TEL (Persatuan Pensiunan Telkom) di Kota Bandung** (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) dalam meningkatkan Kinerja Anggota)

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Proses Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota?
2. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota?
3. Bagaimana **Arus Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota?

1.3 Maksud dan Tujuan Latar Belakang

Berdasarkan perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, terdapat beberapa maksud dan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini antara lain adalah:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan deskripsi serta penjelasan secara mendalam mengenai Pola Komunikasi Pimpinan Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) di kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui **Proses Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota.
2. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota.
3. Untuk mengetahui **Arus Komunikasi** Pimpinan Organisasi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Di Kota Bandung dalam Meningkatkan Kinerja Anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam konteks teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, khususnya dalam hal “Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi P2TEL (Persatuan Pensiunan Telkom) di Kota Bandung dalam meningkatkan Kinerja Anggota” melalui penerapan pola komunikasi yang tepat.

1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Penelitian ini memiliki kegunaan secara teoritis, Penelitian ini dapat membantu memperkaya pemahaman mengenai “Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi P2TEL (Persatuan Pensiunan Telkom) di Kota Bandung dalam meningkatkan Kinerja Anggota” melalui penerapan pola komunikasi yang tepat.

Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan “Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi P2TEL (Persatuan Pensiunan Telkom) di Kota Bandung dalam meningkatkan Kinerja Anggota” melalui penerapan pola komunikasi yang tepat.

1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bagi peneliti adalah memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang komunikasi organisasi dan meningkatkan keterampilan penelitian. Selain itu, peneliti juga dapat mengembangkan diri dalam hal pengetahuan dan wawasan mengenai Pola Komunikasi Organisasi dan penerapannya dalam dunia kerja.

b. Bagi Akademik

Secara praktis, temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi, dan dapat digunakan sebagai referensi bagi para peneliti atau akademisi lain yang ingin melakukan penelitian yang serupa. Dari perspektif akademik, temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi.

c. Bagi Persatuan Pensiunan Telkom (P2TEL) Bandung

Adalah memberikan gambaran dan pemahaman mengenai “Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi P2TEL (Persatuan Pensiunan Telkom) di Kota Bandung dalam meningkatkan Kinerja Anggota” Dengan demikian, Kantor P2TEL dapat mengambil tindakan atau kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja anggota. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan program pelatihan atau pengembangan sumber daya manusia yang berkaitan dengan Pola Komunikasi Organisasi.