

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan tentunya setiap orang memiliki peranan yang berbeda – beda antara satu dengan yang lainnya. Peranan memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Seseorang dalam organisasi akan menduduki suatu posisi serta menjalankan suatu peranan. Seperti definisi peranan yang telah dikemukakan oleh Soerjono Soekanto sebagai berikut :

“Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kedudukannya, maka dia telah menjalankan suatu peranan”. (Soekanto, 2004: 243)

Dalam sebuah perusahaan, organisasi, komunitas maupun dalam sebuah tim dimana adanya peranan seorang pemimpin agar bisa merangkul tim maupun karyawannya agar mampu bergerak bersama sehingga target maupun tujuannya berhasil tercapai. Namun, semua itu tak dapat dicapai jika kurangnya loyalitas dari tim maupun karyawan itu sendiri sehingga tak dapat dipungkiri lagi bahwa peran pemimpin juga berpengaruh terhadap loyalitas tim maupun karyawan. Sama halnya pada *Triptophan Tour & Travel* dimana peranan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap loyalitas tim’nya, namun tak dapat dipungkiri juga bahwa loyalitas yang dimiliki oleh tim memiliki pandangan yang berbeda-beda seperti yang dikemukakan oleh Allen dan Geyskens dalam Omar, Jusoff dan Hussin (2010), dimana loyalitas dapat diartikan sebagai sebuah komitmen yang afektif. Komitmen afektif berarti adanya kemauan untuk melanjutkan sebuah hubungan

dengan organisasi karena adanya kenyamanan dari hubungan tersebut demi kebaikan dirinya sendiri, terpisah dari hal-hal yang berkaitan dengan upah atau bayaran dan karena merasakan sendiri nilai kesetiaan dan menjadi bagian dari sebuah organisasi atau memiliki loyalitas yang tinggi jika mau mengikuti apa yang diperintahkan.

Selain itu, dapat diartikan bahwa Loyalitas merupakan suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan memperbaiki baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan maupun pada perusahaannya. hal ini menyebabkan seseorang berkorban demi memuaskan pihak lain atau masyarakat. Keinginan seseorang berbakti inilah yang membuat seseorang bekerja tanpa menghiraukan besarnya imbalannya tapi yang lebih penting lagi ialah hasil kerja yang menjadi prestasi kerjanya. Sehingga hal ini menyebabkan betapa pentingnya loyalitas karyawan untuk suatu perusahaan maupun instansi (Safitri, 2015).

Dari penjelasan tentang loyalitas diatas memang dalam meningkatkan loyalitas tim memiliki tantangan tersendiri bagi seorang pemimpin agar tim'nya mahu untuk berkerjasama agar mencapai tujuan yang sudah ditargetkan karena Peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi. Menurut Ambarwati (2008:12) bahwa kepemimpinan adalah sebuah seni atau proses mempengaruhi sekelompok orang sehingga mereka mau bekerja dengan sungguh-sungguh untuk meraih tujuan kelompok, namun semua itu tidak lepas dari adanya komunikasi yang baik antara pemimpin dan juga tim'nya begitupun sebaliknya baik secara interpersonal maupun dalam organisasi itu sendiri. Salah

satu hal yang sering terjadi pada sebuah organisasi maupun komunitas yaitu kurangnya komunikasi antara pemimpin dengan tim dimana dapat menimbulkan rasa kurang loyal dari tim tersebut namun tak dapat dipungkiri bahwa hal sebaliknya juga sering terjadi dimana tim itu sendiri yang memiliki loyalitas yang kurang terhadap pekerjaannya.

Pada zaman yang sudah semakin berkembang ini banyak sekali bisnis-bisnis yang menyediakan jasa dibidang *tour & travel* serta menawarkan paket- paket wisata yang menarik . Triptophan *Tour & Travel* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak jasa dibidang jasa *Tour &Travel* yang dibentuk pada tanggal 18 Oktober 2011. Triptophan yang awalnya menyediakan paket *Study Tour* plus *Education* Program kini menawarkan juga paket wisata bagi masyarakat umum, universitas dan juga untuk perusahaan yang ingin mengadakan *tour* maupun *gathering*.

Menjadi tim Triptophan *Tour &Travel* tentunya harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan konsumen semua itu dilakukan agar konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, semua itu juga didasarkan pada peran pemimpin , dimana seorang pemimpin harus mampu menempatkan tim sesuai dengan keahliannya agar tim menjalankan tugas dengan baik dan akan semakin loyal terhadap tempat ia berkerja karena ditempatkan sesuai dengan bidangnya.

Bukan itu saja, untuk tetap menjaga dan meningkatkan loyalitas karyawan maupun tim disinilah peran pemimpin diperlukan, dimana seorang pemimpin harus mampu untuk mendekatkan diri dengan timnya serta mampu memberikan pesan

yang positif baik secara langsung maupun melalui media, serta mengadakan kegiatan yang mampu mempererat dan membuat tim lebih kompak lagi. Dimana Peranan Menurut Rhenald Kasali dimana seseorang melakukan peranan terdapat beberapa tahapan dalam mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu melak

Seorang pemimpin juga memiliki fungsi, seperti yang dijelaskan oleh Kartono, (2005:93) adalah memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi atau membangun motivasi – motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan – jaringan komunikasi yang baik, memberikan supervisi atau pengawasan yang efisien, dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi pemimpin yaitu mengkoordinasikan anggota yang dipimpinnya agar rencana yang telah diketahui dapat dicapai dengan baik. Namun lebih jauh dari itu yang terpenting adalah adanya kesiapan dan kekuatan serta sikap mental yang baik sehingga bisa memimpin secara adil dan bijaksana.

Maka, dengan itu peneliti ingin mengetahui seberapa besar peran pemimpin dalam meningkatkan loyalitas tim di *Triptophan Tour & Travel* ini dengan melaksanakan kegiatan apa, serta pesan dan media apa yang akan digunakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas untuk menjelaskan rumusan masalah yang diteliti maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka didapat pertanyaan utama yaitu **“Bagaimana Peranan Pemimpin Dalam Meningkatkan Loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel* ?”**.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Untuk memudahkan pembahasan hasil penelitian, maka peneliti jabarkan dalam beberapa sub-sub masalah, sebagai berikut ;

1. Bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.
2. Bagaimana pesan yang disampaikan oleh pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.
3. Bagaimana media yang digunakan oleh pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari penelitian sebagai ranah kedepannya, adapun maksud dan tujuannya sebagai berikut :

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana **“Peranan Pemimpin Dalam Meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*”**.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal maka terlebih dahulu perlu merumuskan tujuan terarah dari penelitian ini. Adanya tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kegiatan apa yang dilakukan pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.
2. Untuk mengetahui pesan apa yang disampaikan oleh pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.
3. Untuk mengetahui media apa yang digunakan oleh pemimpin dalam meningkatkan loyalitas Tim Triptophan *Tour & Travel*.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan hasil yang sangat bermanfaat bagi semua pihak dan berharap berguna bagi Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara umumnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dalam bidang Ilmu Komunikasi.

##### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi universitas dimana dapat dijadikan sebagai referensi tambahan terutama untuk penelitian dan kajian yang sama.

3. Bagi Triptophan *Tour & Travel*

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi agar mengetahui seberapa pentingnya peran pemimpin dalam meningkatkan loyalitas tim.

4. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang peran pemimpin dalam meningkatkan loyalitas serta dapat mengetahui tentang adanya Triptophan *Tour & Travel*.