

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu divisi perlu adanya komunikasi setiap melakukan kegiatan sehari-hari agar tercapai suatu tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut, perlu dikembangkan komunikasi yang baik dalam suatu kelompok. Keterampilan komunikasi yang efektif harus dimiliki oleh setiap atasan dalam penyampaian informasi kepada semua anggota divisi agar mudah dipahami dan diterima.

Kelompok-kelompok yang diciptakan sebagai hasil dari pekerjaan itu sendiri disebut “tim kerja” (TK). Sebuah tim kerja adalah kelompok pekerja yang bertanggung jawab atas pembentukan produk atau menangani suatu proses dalam organisasi. TK merencanakan pekerjaan, menyelesaikannya, dan mengatur sejumlah tugas regular kepenyeliaan seperti penjadwalan, penentuan tujuan, penyediaan umpan balik kinerja, dan bahkan menyewa anggota tim baru dan memberhentikan mereka yang tidak memberi andil yang cukup kepada pekerjaan tim tersebut. (Deddy Mulyana, hal 310. 2015)

Untuk mencapai hasil kerja organisasi secara maksimal, setiap organisasi harus berusaha memenuhi tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya sambil menjamin keberlanjutan organisasi jangka panjang. Artinya kinerja organisasi tercapai apabila tugas atau pekerjaan dilakukan secara efektif dan efisien dan tetap relevan dengan keinginan semua pemangku kepentingan. Di sini ditekankan komponen utama kinerja organisasi yakni pemahaman pencapaian tujuan yang sesuai target (efektif) dan menggunakan sumber daya sebagai perilaku manajemen operasional. (Ni Kadek dan John, hal 2. 2018).

Summarecon *Mall* Bekasi merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Kota Bekasi. *Engineering* adalah salah satu *department* di manajemen *mall* tersebut, yang memiliki 5 divisi diantaranya adalah *mechanical, electrical, HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning), Civil, Power House* dan Operasional. *Departement engineering* memiliki sumber daya manusia yang ahli

dalam bidang di divisi tersebut. Masing-masing divisi memiliki *job desk*, dan sistem kerja yang berbeda-beda.

Divisi *engineering* operasional dipilih oleh penulis untuk penelitian ini, dikarenakan memiliki paling banyak anggota kelompok yang diantaranya dipimpin oleh koordinator, senior dan teknisi *engineering*. Hal tersebut perlu adanya interaksi, sosialisasi dan koordinasi yang baik untuk mencapai tujuan tim. *Engineering* operasional merupakan gerbang pertama menangani keluhan pelanggan internal atau eksternal dan lebih banyak berinteraksi dengan eksternal *engineering*.

Engineering operasional memiliki *job desk* dan tanggung jawab dalam pekerjaan seputar perawatan fasilitas, penanganan keluhan, perbaikan asset, perbaikan gedung, pekerjaan rutin sehari-hari, kontrol pekerjaan kontraktor, dan lain sebagainya. Semua anggota tim tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut jika tidak adanya peran dari pimpinan divisi *engineering* operasional yang disebut koordinator.

Setiap koordinator harus dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan baik kepada semua bawahan di dalam sebuah tim. Agar kinerja semua anggota dapat tercapai dengan baik, Perlu adanya arahan dan perintah, serta memberikan pengetahuan yang sesuai dengan IK (Instruksi Kerja) & (SOP) Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Komunikasi yang terjadi di divisi *engineering* operasional perlu memperhatikan struktur, dimana di dalam divisi tersebut adanya koordinator, senior teknisi antar *shift* dan anggota teknisi. Jika komunikasi tidak terarah sesuai struktur yang sudah ditetapkan, maka operasional pekerjaan di lapangan tidak menghasilkan kinerja yang baik.

Adanya *miss* komunikasi saat terjadi serah terima pekerjaan antara koordinator *shift* pagi dan *shift* siang, yang mengakibatkan kesalahan dalam memberikan perintah dan arahan kepada teknisi. Dengan demikian para koordinator perlu untuk saling menjaga komunikasi saat serah terima pekerjaan dan membentuk kerja sama tim agar proses operasional kerja berjalan dengan

lancar. Selain itu dalam menyampaikan arahan kepada teknisi, koordinator perlu memakai bahasa yang dapat dimengerti oleh para teknisi agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan judul **“Peran Koordinator *Engineering* Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi)”**

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, adapun fokus masalah penelitian penulis adalah peran koordinator dalam melakukan komunikasi kelompok untuk meningkatkan kinerja tim teknisi pada divisi *Engineering* Operasional di Summarecon Mall Bekasi.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini permasalahan yang akan diangkat yaitu :

1. Bagaimana cara koordinator dalam menjaga komunikasi yang baik kepada seluruh teknisi divisi *engineering* operasional di Summarecon Mall Bekasi ?
2. Bagaimana komunikasi yang dilakukan koordinator *engineering* operasional dalam meningkatkan kinerja teknisi divisi *engineering* operasional di Summarecon Mall Bekasi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan utama penulis melakukan penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui cara komunikasi koordinator dengan anggota tim kelompok, dalam melakukan peran sebagai koordinator *engineering* agar tim teknisi dapat meningkatkan kinerja, sesuai dengan prosedur *engineering* operasional di Summarecon Mall Bekasi.

1.5.Kegunaan Penelitian

1.5.1. Teoritis

Penelitian ini menjadi pengembangan ilmu komunikasi mengenai proses komunikasi kelompok, bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara mengharapkan penelitian ini bisa menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam konteks yang sama. Semoga penelitian ini dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan mengenai komunikasi kelompok. Hasil penelitian ini mampu menambah wawasan penulis serta sebagai rujukan untuk meneliti lebih lanjut sisi lain dari hati masalah penelitian yang sama mengenai komunikasi organisasi.

1.5.2. Praktis

Penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi serta saran untuk koordinator *engineering* operasional, untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dalam melakukan peran meningkatkan kinerja tim teknisi di Summarecon *Mall* Bekasi.