

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. TIKI JNE adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman dan logistik yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Karena persaingan yang besar saat ini di pasar domestik, PT TIKI JNE mencoba melebarkan jaringan domestik dengan nama TIKI dan menjadi satu PT. TIKI JNE mendapatkan keuntungan dalam persaingan di pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanan pada bidang logistik dan distribusi. Dengan melihat hal itu PT. TIKI JNE membuka cabang di kota Bekasi yang akan menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini. Dimana pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat di prioritaskan, pelayanan ini salah satunya diberikan melalui *departement customer care*.

*Customer care* di JNE Bekasi berfungsi sebagai layanan konsumen yang ingin mencari informasi baik mengenai pelayanan pengiriman atau seputar informasi perusahaan, oleh karena itu *customer care* di JNE Bekasi dapat dikatakan menjadi penghubung informasi antara perusahaan dengan konsumen, dalam melakukan pelayanannya *customer care* JNE Bekasi memiliki setiap kepala bagian yang disebut *supervisor*.

*Supervisor* di *customer care* JNE Bekasi memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat berpengaruh bagi pelayanan yang diberikan setiap karyawan yang bekerja, Soeharto (1995:164) menyebutkan bahwa *supervisor* adalah “semua hal atau sesuatu yang berhubungan langsung dengan tugas pengelolaan tenaga kerja, memimpin para karyawan dalam melaksanakan tugas, termasuk juga menjabarkan jarak pendek, dan mengkoordinasikan dengan rekan atau penyedia lain yang terkait”.

Dalam melakukan peran dan tanggung jawabnya *supervisor customer care* JNE Bekasi melakukan komunikasi organisasi terhadap karyawannya, seperti yang dikatakan oleh Muhammad (2005:67) komunikasi organisasi terbentuk melalui sistem bebas dan terbuka yang bersifat kompleks dan komunikasi tersebut

dapat dipengaruhi oleh lingkungan internal maupun eksternal, komunikasi organisasi juga meliputi seseorang dan sikapnya, perasaan, hubungan, serta keterampilannya dalam melaksanakan komunikasi organisasi tersebut *supervisor customer care* JNE Bekasi melakukan secara berstruktur dan bertahap dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, agar tujuan komunikasi yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh atasan di JNE Bekasi tersebut terbentuk melalui komunikasi interpersonal karena telah dilakukan dengan cara *face to face*, dalam kegiatan tersebut seorang atasan melakukan kegiatan yaitu dalam bentuk *coaching*, Seperti yang dikatakan oleh Whitmore (2009:14) pengertian *coaching* merupakan suatu pembinaan khusus agar dapat membuka potensi yang ada, dan melalui *coaching* tersebut bisa membantu mereka untuk belajar dari pada mengajar mereka.

Dalam *Internal Memo* No 007/IM/HC/XI/2016 yang telah ditetapkan di JNE Bekasi Kegiatan *coaching* dilaksanakan setiap bulan dengan topik pembahasan mengenai kedisiplinan (manajemen absensi, penampilan, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, dan *attitude*/perilaku) dan monitoring kerja (berdasarkan RKK dan *job description*) oleh kepala section/unit/sub unit terhadap bawahannya.

Dari surat keputusan yang sudah dibuat oleh JNE Bekasi, tentunya kegiatan tersebut berlangsung di *departement customer care*, karena *coaching* tersebut berlangsung setiap bulan dan sudah terjadwal kegiatan ini bisa dikatakan ke dalam *coaching* regular, Kegiatan *coaching* regular diharapkan dapat lebih baik dilakukan oleh setiap atasan yang meng-*coaching* ataupun karyawan yang di *coaching*, seperti yang dijelaskan sebelumnya oleh Whitmore untuk membantu mereka belajar dari pada mengajar.

Seperti yang dikatakan dalam surat keputusan berikut adalah contoh *form/formulir* kegiatan *coaching* di *customer care* JNE Bekasi;

FORMULIR COACHING			
Nama Peserta		Departemen / Cabang	Customer Care/Bekasi
Nama Coach		Tanggal Coaching	
+			
Permasalahan Yang Dihadapi	Solusi Yang Disepakati	Rencana Pelaksanaan Solusi	Bukti Pelaksanaan / Hasil Yang Diserahkan
Tanda Tangan Peserta	Tanda Tangan Coach	Keterangan :	

Gambar 1.1 *form coaching*

Sumber: dept.*customer care* PT. TIKI JNE Bekasi

Contoh *form* di atas menunjukkan bahwa ada kegiatan yang berfokus pada sebuah permasalahan yang dihadapi oleh setiap karyawan, dan berikutnya ada solusi yang biasanya kedua belah pihak sudah sepakati yaitu *supervisor* dan karyawan, selanjutnya ada rencana untuk kedepannya dalam kegiatan pekerjaan.

*Coaching* tersebut merupakan salah satu dari sisi komunikasi antara atasan kepada bawahan melalui kegiatan *coaching* secara regular yang dilakukan kurang dari satu kali dalam sebulan, dan dalam kurung waktu satu tahun kegiatan *coaching* ini dilakukan kurang lebih 12 kali dalam satu tahun. Kegiatan *coaching* ini tentu bermaksud untuk pendekatan seorang *supervisor customer care* kepada bawahannya.

Tidak semua perusahaan melakukan *coaching* secara rutin dan sudah terjadwal. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Achmad Fachrozi dengan judul Pengaruh *coaching* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Global Mobilindo Palembang pada tahun 2013. Dalam penelitian tersebut membahas mengenai *coaching* yang dilakukan di PT. Global Mobilindo namun *coaching*

tersebut tidak dilaksanakan dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh perusahaannya.

Alasan yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *coaching*, karena *coaching* merupakan kegiatan suatu pengembangan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, namun dalam melakukan *coaching* tersebut PT. JNE Bekasi khususnya pada *departement customer care* dilakukan setiap bulan dengan topik pembahasan mengenai kedisiplinan, yang memfokuskan adanya komunikasi antara *supervisor* dengan karyawan secara bergantian.

*Coaching* tersebut dilakukan agar permasalahan yang terjadi oleh karyawan dapat menjadi catatan seorang *supervisor* dan menjadi evaluasi dalam hubungan pekerjaan, yang dapat menghambat kinerja karyawan, oleh karena itu evaluasi perlu dilakukan melalui *coaching* tersebut, dalam melakukan *coaching* tersebut tentu terjadi komunikasi yang dilakukan antara *supervisor*/atasan dengan karyawan, komunikasi juga dikatakan untuk mengadakan koordinasi dari setiap subsistem perusahaan.

Namun yang terjadi pada *departement customer care* kegiatan *coaching* tersebut tidak dilakukan secara rutin khususnya dibawah pimpinan *supervisor* Ibu Dyah, admin *departemen customer care* Ibu Emy (selasa, 6 November 2018 jam 10:30), mengatakan bahwa saat ini beberapa *supervisor* tidak melakukan *coaching* selama dua belas kali dalam satu tahun yaitu termaksud Ibu Dyah yang tidak melakukan *coaching* secara terjadwal, beliau mengetahuinya karena absensi pelaksanaan *coaching* ia yang kelola.

Tidak hanya itu, menurut wawancara yang peneliti lakukan oleh salah satu karyawan *customer care* JNE Bekasi (Senin, 2 Juli 2018 jam 12:35), yaitu bapak Yudha, ada beberapa penyampain yang tidak saya mengerti secara jelas dan detail, karena yang diketahui *supervisor* saya juga belum maksimal, oleh karena itu terkadang saya masih kurang yakin dalam melakukan *coaching* dengan beliau.

Dari beberapa pernyataan diatas peneliti melihat bahwa ada ketidaksesuain seorang *supervisor* di *customer care* JNE Bekasi, beberapa hal yang sudah diterapkan oleh perusahaan dalam *coaching* tersebut, tidak dilaksanakan dengan

benar seperti tidak terlaksana secara terjadwal dan ketidaksesuaian pendapat yang diterima oleh beberapa karyawannya.

Seperti yang sudah menjadi ketetapan di PT. JNE bahwa *coaching* tersebut harus dilaksanakan 12 kali dalam satu tahun, dan dari *coaching* tersebut harus adanya hasil evaluasi, pengembangan dalam bekerja, dan lainnya, peneliti melihat ada ketidaksesuaian apa yang seharusnya dilaksanakan oleh *supervisor customer care* JNE Bekasi dengan apa yang sudah ditentukan oleh perusahaan, hal tersebut juga berkaitan dalam menjalin komunikasi yang baik oleh *supervisor* tersebut kepada karyawannya.

Seperti yang dikatakan Kohler dalam Wursanto (2003:11) beberapa cara komunikasi yang dapat memperbaiki kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ada dua bagian. Pertama komunikasi koordinatif yang menjelaskan bahwa komunikasi berfungsi untuk menyatukan setiap bagian dalam perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, dimana seluruh pesan komunikasi berjalan dengan seksama dan berkesinambungan, pendapat dan sikap yang berbeda akan dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara setiap bagian dalam perkantoran, atau antara perkantoran dengan mitra kerja. Bentuk dan kedekatan komunikasi yang dilakukan dapat mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi yang terjalin.

Namun semata-mata bukan hal itu yang menjadi fokus dalam penelitian ini, dalam interaksi yang terjadi pada sebuah organisasi atau lingkungan kerja, ada beberapa hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini, akan tetapi bagaimana proses komunikasi yang dilakukan seorang *supervisor* tersebut guna menunjang keberhasilan perusahaan melalui karyawannya.

Kemampuan komunikasi yang baik akan dapat memperoleh dan dapat mengembangkan tugas yang diemban setiap karyawan, sehingga tingkat kerja suatu organisasi atau perkantoran menjadi semakin baik. Sebaliknya, jika komunikasi yang tidak baik dikarenakan tidak berjalan hubungan yang baik, sikap otoriter, perbedaan pendapat serta konflik yang berkepanjangan, dan lain sebagainya, bisa berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Dalam sistem komunikasi organisasi yang terjalin antara karyawan dan *supervisor* JNE Bekasi berkomunikasi seperti apa, topik atau pembicaraan seperti

apa yang dilakukan melalui *coaching* tersebut, apakah permasalahan yang dihadapi oleh setiap karyawan dalam bekerja dapat diterima dan dimengerti oleh *supervisor* nya, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan atau pertanyaan karyawan pada *coaching* tersebut. Dan apakah kegiatan *coaching* yang dilakukan di JNE Bekasi sudah dikatakan kedalam kegiatan *coaching* yang sesungguhnya, seperti dalam penjelasan *coaching* menurut para ahli.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, peneliti ingin mengetahui lebih jelas dan melakukan penelitian dengan judul ***Komunikasi Organisasi Antara Supervisor dan Karyawan Customer Care JNE Bekasi melalui Coaching Regular.***

Seperti sudah dijelaskan sebelumnya, *coaching* regular adalah salah satu kegiatan pengembangan karyawan yang dilakukan oleh seorang *supervisor* di JNE Bekasi, *coaching* yang dilakukan bersifat rutin setiap bulannya, dan dapat dipastikan *coaching* tersebut bersifat wajib oleh karena itu seorang *supervisor* sudah terbiasa dalam melaksanakan kegiatan tersebut.

Namun, bagaimana jika seorang *supervisor* tidak dapat berkomunikasi dengan baik terhadap karyawannya, bagaimana komunikasi organisasi yang dibangun oleh seorang *supervisor* tersebut, dan adakah ketidaksesuaian antara karyawan dengan *supervisor*.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang dikemukakan oleh peneliti fokus penelitian ini adalah untuk melakukan penelitian terhadap ***Komunikasi Organisasi Antara Supervisor dan Karyawan Customer Care JNE Bekasi melalui Coaching Regular.***

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan yang ingin di jawab oleh peneliti. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan oleh *supervisor customer care* JNE Bekasi kepada karyawan melalui *coaching* regular.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi antara *supervisor customer care* JNE Bekasi melalui *coaching* regular terhadap karyawannya.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

##### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini peneliti harapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh *supervisor* melalui *coaching* regular.

##### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktisnya adalah:

1. Dapat memberikan sumbangsih kepada perusahaan yang ingin melakukan kegiatan *coaching* dengan komunikasi organisasi.
2. Dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa dalam melakukan Penelitian.

