

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang.

Tujuan bersama yang telah ditetapkan oleh anggota organisasi akan menciptakan kesadaran berkomitmen kepada organisasi tersebut. Menurut McShane dan Glinow (2008) komitmen organisasi adalah sebuah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterikatan dalam sebuah organisasi tertentu. Komitmen organisasi yang ada pada setiap karyawan sangat penting karena dengan komitmen tersebut karyawan akan menjadi lebih bertanggung jawab dengan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja dengan optimal dengan memberikan perhatian, pikiran dan waktunya untuk pekerjaannya, supaya apa yang telah dikerjakannya sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh organisasi maupun perusahaan.

Proses komunikasi adalah keniscayaan dalam diri manusia untuk mengenal realitanya. Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar agar ide, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain dapat dimengerti, dipahami, dihayati dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan masyarakat/organisasi.

Syarat melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka seorang pimpinan atau manager memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, interaksi diantara bagian satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Selain itu, apa yang menjadi cita-cita dan tujuan akan tercapai secara efektif, dalam arti masukan yang diproses akan menghasilkan keluaran yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan.

Menurut Dessler (dalam Lutfi, 2011) faktor yang mempengaruhi komitmen

organisasi adalah komunikasi dua arah yang komprehensif, rasa kebersamaan dan keakraban. Komunikasi dalam suatu organisasi sendiri terbagi atas dua jenis, yaitu komunikasi diluar organisasi (*eksternal*) dan komunikasi di dalam organisasi (*internal*). Komunikasi *eksternal* adalah merupakan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan di luar organisasi seperti komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan organisasi lain, organisasi dengan *stakeholder* di luar organisasi, organisasi dengan pemerintah, dan lain sebagainya.

Pola komunikasi yang baik di harapkan akan tercipta komunikasi yang diinginkan dalam hubungan *supervisor engineering* dengan karyawan. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dalam perspektif komunikasi timbul pertanyaan bahwa, bagaimana pola komunikasi *supervisor engineering* dan karyawan PT Prakarsa Alam Segar. Secara teoritis bahwa tujuan komunikasi pada dasarnya untuk menciptakan pemahaman atau pengertian bersama (*good understanding*).

Dilihat dari kegunaan utamanya sebagai proses pengiriman dan penerimaan informasi, maka komunikasi dapat memungkinkan kita untuk memecahkan masalah di tempat kerja. Pemecahan masalah dalam setiap kesulitan atau hambatan kerja dapat dicari solusinya dengan adanya komunikasi antar karyawan di suatu departemen atau perusahaan secara umum.

Adanya saling tukar ide dan informasi diharapkan membuka jalan sinergis bagi seluruh karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi untuk berdiskusi dan menemukan solusi. Solusi hanya dapat ditemukan dan kemudian dijalankan saat ada penyampaian ide dan kesepakatan secara umum.

Komunikasi sebenarnya tidak hanya pesan yang ingin disampaikan, kepada si penerima pesan, begitupun dalam efektifitas komunikasi antarpribadi, yang menentukan bukan hanya *content* tetapi *relationship* juga menentukan dalam komunikasi. Walaupun kadar hubungan antarpribadi yang terjalin di dalamnya berbeda.

Membentuk kerja sama yang baik merupakan faktor utama dalam menentukan perkembangan suatu perusahaan. Setiap perusahaan dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya adalah kurang adanya kerjasama yang baik. Jika kerjasama terbentuk dengan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai begitu pulasebaliknya apabila kerjasama tidak

terbentuk dengan baik maka akan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai pada waktunya.

Permasalahan serupa juga terjadi di PT Prakarsa Alam Segar divisi Seasoning 3, permasalahan yang seringkali terjadi adalah karena terjadinya kesalahpahaman diantara dua individu. Keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh peran persepsi. Artinya kecermatan dalam proses persepsi terhadap stimulus indrawi mengantarkan pada keberhasilan komunikasi. Sebaliknya, jika proses persepsi terhadap stimulus gagal, komunikasi tidak akan berhasil. Dalam komunikasi, persepsi membantu individu dalam menentukan makna kata serta isi pesan yang dikomunikasikan. Oleh karena itu, sangat penting bagi komunikator untuk mengonfirmasi kesamaan pesan dalam interpretasinya kepada komunikator.

Berdasarkan pernyataan Ibu Nurhasanah selaku *leader* produksi bahwa seringkali terjadi perbedaan makna dalam proses penyampaian pesan dari *supervisor engineering* kepada karyawan produksi, contoh dalam penyampaian pesan mengenai penggunaan 2 (dua) mesin produksi. Biasanya setiap satu orang karyawan akan diarahkan untuk menggunakan dua mesin produksi, tapi nyatanya jika salah satu mesin ada yang mengalami *trouble* atau rusak karyawan enggan menginformasikannya ke *supervisor engineering* sehingga mereka cenderung menggunakan satu mesin produksi saja. Hal inilah yang dianggap hasil kerja karyawan produksi tidak menghasilkan *output* yang sesuai arahan perusahaan.

Seperti yang diketahui PT Prakarsa Alam Segar merupakan perusahaan manufaktur makanan yang merupakan bagian dari Wings Group. Perusahaan ini merupakan salah satu produsen mie instan terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 2003 dengan brand “Mie Sedaap”. Perusahaan ini menempati lahan seluas 18 hektare yang terletak di Bekasi, Jawa Barat. Mie Sedaap adalah salah satu merek mie instan terkemuka yang terbuat dari bahan-bahan berkualitas dan rempah-rempah alami serta dilengkapi dengan formulasi bumbu yang tepat.

Untuk dapat memproduksi suatu barang maka diperlukan mesin dan karyawan yang bisa mengoperasikannya atau yang biasa disebut operator produksi. Secara umum, operator produksi merupakan istilah untuk menyebut pekerjaan seseorang yang mengoperasikan peralatan atau mesin untuk membantu proses produksi dari suatu industri. Proses tersebut mencakup perakitan, pengemasan, dan langkah-langkah lain dalam suatu produksi.

Tugas dan tanggung jawab seorang operator produksi di perusahaan makanan, tentu

saja berbeda dengan operator produksi di perusahaan farmasi, dan Perusahaan lainnya. Namun secara umum tugas dan tanggung jawab dari seorang operator produksi mencakup:

1. Mengoperasikan dan merawat mesin serta alat-alat yang digunakan dalam proses produksi dengan memperhatikan standar K3 dari perusahaan.
2. Mengawasi jalannya produksi, serta memastikan keamanan dan keselamatan dari karyawan dan rekan kerja yang terlibat dalam proses produksi.
3. Mengatasi *error* dan permasalahan yang terjadi selama proses produksi.
4. Menjaga kebersihan lingkungan tempat kerja, sehingga menurunkan resiko terjadinya kecelakaan.

Semua tugas dan tanggung jawab di atas menuntut operator produksi untuk memahami standar dan kebijakan terkait produksi dengan baik agar dapat mengoperasikan mesin dengan aman dan efisien di dalam lingkungan kerja. Sesuai tugas dan tanggung jawab yang diuraikan di atas, dalam mengoperasikan dan merawat mesin diperlukan adanya kerjasama dari beberapa orang dalam perusahaan atau yang disebut tim. Untuk dapat membentuk kerjasama itulah maka awal mulanya diperlukan komunikasi untuk membangun kedekatan dengan tujuan menyamakan persepsi atau *goals* dari perusahaan.

PT Prakarsa Alam Segar berkomitmen untuk menghasilkan produk dengan menggunakan bahan baku bermutu serta sistem dan teknologi yang tepat guna sehingga menghasilkan produk yang berkualitas. Melalui mie sedaap, Wings mencoba menyasar pasar makanan siap saji ini melalui aksi promosi yang terhitung gencar. Meski saat ini pangsa pasar masih dikuasai dan di dominasi produk dari Indofood, namun pasar mie di Indonesia saat ini baru sekitar 50 bungkus per orang per tahunnya dan atau sekitar satu bungkus per minggu, celah inilah yang dimanfaatkan Wings dengan mengeluarkan produk mie sedaap.

Kunci keberhasilan mie sedap adalah dengan menawarkan harga yang relatif murah, dengan kualitas yang tidak kalah dibanding pesaing. melihat besarnya nama perusahaan Wings yang memproduksinya perusahaan ternama ini pastilah mengeluarkan produk yang berkualitas dan brand nya sudah diketahui masyarakat (sumber : Latar Belakang Mie Sedaap (123dok.com)).

Dalam mengeluarkan produk dengan kualitas terbaik dan dapat memenuhi target permintaan pasar tentu saja selalu diiringi dengan adanya mesin produksi yang dapat beroperasi dengan baik. Setiap karyawan produksi diberikan dua mesin dalam menghasilkan barang yang akan didistribusikan, hal ini bertujuan agar efisien dalam melakukan pekerjaan, dimana perusahaan dapat menghasilkan banyak produk dengan waktu yang singkat.

Dari beberapa kejadian sebelumnya, karyawan produksi jarang melaporkan jika mesinnya mengalami trouble, biasanya ia menggunakan bekerja dengan menggunakan satu mesin saja tanpa menghiraukan mesin yang *trouble*, tidak adanya komunikasi dari karyawan produksi tersebutlah dapat menghambat *goals* perusahaan dimana tidak tercapainya target produksi dalam waktu yang ditentukan yang diakibatkan oleh troublenya mesin produksi.

Jika salah satu mesin yang dipakai nantinya mengalami *trouble* maka karyawan diharuskan melaporkan ke teknisi, mesin operator tersebut akan digeser ke mesin yang lain untuk menggantikan mesin karyawan yang perlu diperbaiki. Jika kerjasama ini berlangsung dengan baik tentu saja hal ini berdampak baik terhadap *goals* perusahaan dalam memproduksi makanannya.

PT Prakarsa Alam Segar memiliki aturan khusus yang harus dijalankan karyawan produksinya, aturan kerja ini disebut aturan kerja (*work instruction*). Instruksi kerja adalah sebuah perintah yang diberikan oleh atasan untuk karyawan yang bekerja dalam ruang lingkup tersebut. Instruksi kerja hadir untuk membantu seseorang dalam melakukan berbagai macam aktivitas kerja agar semua yang dilakukan benar dan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sebelumnya telah ditetapkan.

Sesuai peraturan yang ada di *work instruction* pada nomor 22 dengan bunyi “Apabila ditemukan mesin yang tidak normal seperti hasil packing bocor, gembos, gramatur tidak stabil, ngelinting/terlipat, segera lapor ke *leader*/teknisi untuk perbaikan”, agar karyawan paham bahwa tujuan dari laporan mengenai mesin produksi maka perlu adanya arahan atau komunikasi yang dilakukan oleh *Supervisor Engineering* kepada *staff* karyawan produksi. Arahan tersebut berupa *work instruction* yang seharusnya disampaikan kepada *staff* karyawan dengan mengkomunikasikan tujuan dan tanggung jawab dari seorang karyawan produksi.

Dalam suatu organisasi, komunikasi berfungsi sebagai fungsi informatif, di mana orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi dapat memperoleh informasi yang

konsisten untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai regulator untuk mengatur dan mengendalikan semua informasi yang disampaikan berdasarkan kewenangannya. Selanjutnya, komunikasi dalam organisasi juga memiliki fungsi persuasif yang digunakan seorang pimpinan untuk membangun persuasi agar bawahannya rela dan bahkan senang untuk mengerjakan sesuatu demi tercapainya tujuan bersama.

Struktur suatu organisasi akan menentukan pola atau jaringan komunikasi organisasi itu sendiri. Dalam penelitian ini penulis meneliti mana model komunikasi yang sesuai dengan pola komunikasi *supervisor engineering* dalam kerjasama antar karyawan produksi PT Prakarsa Alam Segar.

Komunikasi yang baik dapat mengarahkan pada pemahaman informasi kerja dengan tepat, sehingga akan membentuk tim kerja yang solid. Pola komunikasi *supervisor engineering* akan mendukung kinerja yang produktif, dan iklim kerja yang kondusif. Dengan demikian, karyawan merasa adanya keakraban dengan rekan-rekan kerjanya, rasa kepercayaan, dan rasa ingin berkontribusi kepada perusahaan. Sehingga, hal tersebut membuat komitmen afektif karyawan menjadi tinggi.

Pola komunikasi yang diterapkan tidak saja selalu mencapai hasil yang diharapkan, namun pola komunikasi dapat menghambat penyebaran informasi dalam instansi tersebut. Bila pola komunikasi telah dibentuk akan merubah situasi lingkungan organisasi yang dapat memberikan kenyamanan yang secara langsung mempengaruhi kerjasama antar karyawan produksi PT Prakarsa Alam Segar. Pola komunikasi yang terbentuk karena komunikasi yang terjadi secara terus menerus atau berulang-ulang kali. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pola komunikasi *supervisor engineering* dalam membangun kerjasama antar karyawan di PT. Prakarsa Alam Segar”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pola komunikasi *supervisor engineering* dalam membangun kerjasama antar karyawan di PT Prakarsa Alam Segar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pola komunikasi *supervisor engineering* dalam membangun kerjasama antar karyawan di PT Prakarsa Alam Segar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis pada penelitian yang penulis lakukan diharapkan akan menjadi sebuah sumber bagi akademik guna mengembangkan literatur dari Ilmu Komunikasi terkhusus pada pola komunikasi atasan terhadap bawahan dalam sebuah perusahaan. Dan bisa menjadi acuan untuk penelitian berikutnya ketika melakukan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah memberikan gambaran bagaimana sebuah komunikasi dapat memberikan sumbangsih untuk membentuk Kerjasama yang baik di dalam Perusahaan. Selain itu, di harapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan sumber pemahaman berguna serta evaluasi mengenai komunikasi *supervisor engineering* kepada karyawan produksi di PT Prakarsa Alam Segar.