

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan komunikasi sering terjadi antara atasan dan bawahan ataupun antara sesama bawahan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dikutip dari website *sleekr.co* masalah yang terjadi di dalam perusahaan akan memberikan efek yang tidak baik untuk perusahaan ataupun karyawan. Akibatnya bisa membuat hubungan antar karyawan menjadi kurang rukun, adanya rasa kurang percaya satu sama lain, dan mudah curiga dengan orang lain. Sehingga ketika melakukan komunikasi yang berhubungan dengan pekerjaan akan mengalami kesulitan dan menimbulkan banyak hambatan yang bisa membuat pekerjaan menjadi tidak maksimal. Selain itu permasalahan yang terjadi di lingkungan pekerjaan juga bisa menimbulkan efek buruk untuk karyawan seperti menjadi egois, tidak bisa bekerja sama dengan orang lain, dan semangat kerja yang menurun sehingga bisa membuat perusahaan mengalami kerugian karena membuat kinerja perusahaan secara keseluruhan akan menurun. Maulina, R. (2019, Agustus). *Masalah & Keluhan yang Sering Terjadi di Perusahaan*. Diakses pada 26 Juni 2021.

Masalah yang terjadi antara atasan dan bawahan memiliki alasan yang berbeda-beda, mulai dari bawahan yang tidak memberikan kinerja memuaskan, atasan yang memberikan *feedback* dengan cara yang tidak benar, atau terdapat kesalahpahaman saat melakukan komunikasi. Hal ini bisa menimbulkan masalah yang serius untuk perusahaan apabila sampai mempengaruhi kinerja karyawannya. Konflik personal antara atasan dan bawahan dapat menyebabkan kemunduran bagi perusahaan atau terhambatnya pencapaian tujuan seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Maulina, R. (2019, Agustus). *Masalah & Keluhan yang Sering Terjadi di Perusahaan*. diakses pada 26 Juni 2021.

Tekanan dalam sebuah pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Mengutip dari artikel *len-telko.co.id*, tekanan yang dialami karyawan biasanya disebabkan

oleh beban kerja yang terlalu berat, merangkap tugas yang dilakukan karyawan sehingga karyawan merasa kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan bisa juga terjadi karena kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan dalam perusahaan tersebut. Selain itu mereka juga sering mendapat tugas tambahan yang terkadang memakan waktu lebih banyak dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dari hal tersebut membuat karyawan bersikap malas, tidak bersemangat ketika melaksanakan pekerjaannya, merasa tertekan atau stres, dan pada akhirnya membuat karyawan memilih untuk keluar dari perusahaan dengan cara *resign* atau minta berhenti kerja. Yuwono, J. (2019, Juni). *Bagaimana Manajemen Penanganan Stres Yang Efektif Di Tempat Kerja*. diakses pada 26 Juni 2021.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan karena komunikasi yang baik dapat mencegah munculnya konflik antar karyawan, meningkatkan kinerja karyawan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Karena yang bekerjasama dalam sebuah perusahaan adalah orang-orang dengan berbagai macam karakter, maka komunikasi dalam perusahaan harus dilaksanakan dengan baik sehingga karyawan dalam perusahaan mengetahui tanggung jawabnya masing-masing. Ayuna. (2019, Mei). *Pentingnya Komunikasi Antar Karyawan & Manfaatnya Bagi Perusahaan*. diakses pada 26 Juni 2021.

Seorang atasan dalam sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga pada saat melakukan komunikasi dengan bawahan bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan penjelasan fenomena diatas, penulis berpendapat bahwa komunikasi yang baik sangat penting dimiliki oleh setiap atasan atau pimpinan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sehingga dapat membuat bawahan lebih baik dalam proses mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. PT Elkomindo Mitra Mandiri merupakan distributor resmi Indosat Ooredoo untuk area Cikarang dan sekitarnya. Sebagai mitra distributor resmi PT Elkomindo Mitra Mandiri mempunyai target yang harus dicapai setiap bulannya. Untuk memenuhi target tersebut, PT Elkom Mitra Mandiri memasarkan atau menjual produk Indosat ke *outlet cellular* yang ada di area Cikarang dan sekitarnya atau menjual produk Indosat ke orang-orang secara

langsung. Penjualan tersebut dilakukan oleh para *sales* yang ada di PT Elkomindo Mitra Mandiri.

Salah satu divisi yang ditugaskan untuk menjual produk Indosat di PT Elkomindo Mitra Mandiri adalah divisi *direct sales force*. *Direct sales force* merupakan *sales* yang bertugas untuk menjual produk Indosat kepada orang-orang secara langsung. Mereka tidak boleh menjual produk-produk Indosat ke *outlet* dan mereka biasanya berjualan di pasar, mall, atau ruko perkantoran. Pada divisi *direct sales force* terdapat aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan yang dalam hal ini adalah *supervisor* dan para *sales force*. Menurut Goldhaber dalam Muhammad (2005:67) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses membuat dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah. Komunikasi organisasi terlihat dari salah satu aktivitas di divisi *direct sales force* yaitu briefing pagi yang dilakukan setiap hari oleh *supervisor* dan para *sales*.

Pada divisi *direct sales force* terdapat masalah dimana sering terjadinya pergantian orang pada divisi tersebut dalam waktu yang tidak terlalu lama. Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan penulis melihat fenomena orang-orang yang bekerja di divisi *sales* sering kali mereka tidak tahan dengan tekanan yang muncul dari atasan ataupun perusahaan. Akibatnya dari tekanan tersebut membuat mereka merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya untuk melakukan penjualan produk dari perusahaan, tidak bisa menunjukkan kinerja yang baik dalam perusahaan, dan membuat mereka cenderung tidak betah bekerja di perusahaan tersebut yang akhirnya memilih keluar dari perusahaan tersebut.

Terkait hal ini penulis melihat seharusnya ada peran dari atasan para *sales* yang dalam hal ini adalah *supervisor*, yang diharapkan bisa melakukan komunikasi yang baik agar bawahannya merasa nyaman pada saat bekerja dan juga bisa mengarahkan bawahannya agar bisa lebih baik dalam bekerja meskipun bekerja dibawah tekanan. Dengan begitu para *sales* merasa nyaman dan bisa melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga tidak membuat kinerja mereka

menurun dalam melakukan penjualan produk meskipun mereka mendapatkan tekanan untuk memenuhi target yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Elkomindo Mitra Mandiri khususnya di divisi *direct sales force* untuk mengkaji lebih dalam mengenai komunikasi organisasi yang terjadi antara atasan dan bawahan yang dalam hal ini *supervisor* dan para *sales* di divisi *direct sales force* tersebut.

Kemudian penulis melakukan peninjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu mengenai komunikasi atasan dengan bawahan di dalam organisasi atau perusahaan. Penelitian pertama tentang Strategi Komunikasi Pimpinan Dinas Perhubungan Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Kinerja Penjualan oleh Alfis Satria Lova. Penelitian tersebut menjelaskan hasil temuan fakta di lapangan sudah efisien dilihat dari para pegawai yang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan juga para pegawai telah membangun komunikasi yang baik dengan sesama pegawai dan dengan pimpinan agar Dinas Perhubungan Provinsi Riau semakin dikenal dimata masyarakat, serta faktor internal yang berhubungan dengan gaji yang diterima pegawai selalu pas-pasan karena semakin tinggi gaji yang diterima akan membuat loyalitas pegawai semakin tinggi terhadap Dinas Perhubungan provinsi Riau . Penelitian ini sama-sama meneliti tentang komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja. Perbedaannya ada pada teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori Laswell “*who says what in which channel to whom with what effect*” dan teori hubungan manusia, sedangkan penulis menggunakan konsep komunikasi organisasi.

Penelitian kedua tentang Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Lues oleh Yusuf. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa strategi komunikasi kepemimpinan diperlukan untuk mengatasi kendala yang ada pada Dinas Perhubungan Gayo Lues, seperti kurangnya kedisiplinan, kurangnya sarana prasarana, dan faktor sumber daya manusianya. Penelitian ini kurang lebih sama-sama meneliti tentang komunikasi pemimpin dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai. Perbedaan dari peneltian ini ada pada objek penelitiannya. Yusuf menggunakan Dinas Perhubungan Gayo Lues sebagai objek penelitian, sedangkan penulis menggunakan *sales force* Cikarang Utara sebagai objek penelitian.

Penelitian ketiga tentang Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan Dan Bawahan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya oleh Ni'matul Laili. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah pola roda (*wheel*), rantai, lingkaran, dan pola bintang, dimana pimpinan yang ingin memberikan informasi kepada karyawan tidak langsung disampaikan ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini dikarenakan perusahaan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara sudah terstruktur. Dalam perusahaan tersebut mempunyai faktor pendukung yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang komunikasi antara atasan dan bawahan. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Ni'matul Laili berfokus pada pola komunikasi organisasi, sedangkan penulis berfokus pada proses komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan.

Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul, **Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara).**

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memfokuskan penelitian ini pada **proses komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam proses penjualan produk pada divisi *direct sales force* Cikarang Utara.**

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah **bagaimana bentuk proses komunikasi internal dan eksternal yang dilakukan antara atasan dengan bawahan dalam proses penjualan produk pada divisi *direct sales force* Cikarang Utara ?**

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang proses komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam proses penjualan produk pada divisi *direct sales force* Cikarang Utara.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran sebagai bahan referensi untuk mahasiswa ilmu komunikasi dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai proses komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai proses komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan sehingga bisa diterapkan pada masing-masing organisasi atau perusahaan.