BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

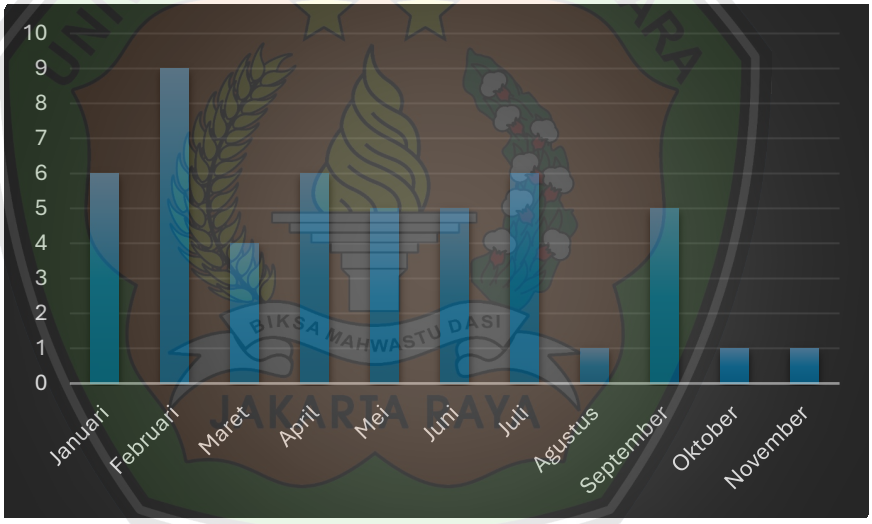
PT. Guntur Mandiri Pratama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor khusus SPBU, jasa, dan *supplier*. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2019 dan menjadi jembatan yang menghubungkan kedua belah pihak, yaitu pemimpin dan karyawan. Komunikasi yang terbuka, jujur, serta penuh empati memungkinkan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan aspirasi karyawan.

Berdasarkan informasi dari Bapak Alamsyah selaku Direktur, pada tahun 2019 PT. Guntur Mandiri Pratama belum merekrut banyak anggota dikarenakan masih proses merintis, sehingga menggunakan tenaga kerja yang berasal dari perusahaan milik kawan Bapak Alamsyah. Lalu sejak tahun 2022, mulai banyak anggota yang bergabung dan menetap hingga sekarang. Hubungan yang terjalin sesama karyawan dapat menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif inilah yang dapat membangun harmoni dan juga loyalitas pemimpin dan karyawan ataupun sesama karyawan. Dengan bertahan dalam organisasi dan melakukan yang terbaik untuk organisasi merupakan sikap loyal yang ditunjukkan seorang karyawan. Loyalitas karyawan dapat tercipta oleh dirinya sendiri (Umar, 2019).

Informasi lain peneliti dapatkan dari Bapak Dwi selaku Staff Administrasi yang mengatakan bahwa di PT. Guntur Mandiri Pratama jarang mengadakan rapat dan hanya berkomunikasi lewat *handphone.* Komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh mereka yaitu pada saat *briefing* di lapangan. Meskipun rapat ataupun *briefing* jarang dilakukan, karyawan di PT. Guntur Mandiri Pratama dapat tetap bekerja dan masih loyal sampai saat ini. Hal ini terbukti bahwa tidak ada pengurangan karyawan, sehingga *chemistry* dan sikap saling menghargai yang dijalin pemimpin dan karyawan menciptakan harmoni. Harmoni organisasi memungkinkan bisnis untuk tidak hanya mencapai efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup kerja bagi karyawan mereka. Lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan dapat meningkatkan loyalitas karyawan (Suwardi et al.,

2024). Namun, dikarenakan perusahaan baru aktif di tahun 2022, terdapat kesulitan untuk menumbuhkan loyalitas. Jumlah karyawan dari tahun 2019 sampai tahun aktif 2022 belum ada penambahan yang banyak, sehingga untuk menjalin loyalitas pimpinan dan karyawan pun belum dapat terlihat. Setelah banyak karyawan yang masuk di tahun 2022, perusahaan pun mulai aktif untuk menerima banyak pengerjaan di beberapa SPBU. Loyalitas karyawan di PT. Guntur Mandiri Pratama dibuktikan dengan sanggup bekerja berhari-hari di luar kota dengan jumlah pekerjaan yang banyak dan berat. Selain itu, pemimpin harus sanggup untuk datang dini hari ke tempat bekerja jika terjadi kecelakaan.

Loyalitas karyawan di PT. Guntur Mandiri Pratama juga dapat dibuktikan dengan tabel jumlah *work out* atau orderan pengerjaan yang dilakukan di tahun 2024.



Gambar 1.1 Jumlah Work Order (WO) di Tahun 2024

Sumber: Daftar Pengerjaan 2024

Tabel di atas merupakan jumlah total keseluruhan pengerjaan yang telah dilakukan oleh PT. Guntur Mandiri Pratama. Total pengerjaan yang telah dilakukan sebanyak 49. Pengerjaan tersebut meliputi perbaikan sarana dan prasarana, perbaikan totem, perbaikan atap dan plafon, perbaikan grill & sarfas. Durasi pengerjaannya selama 21 – 45 hari. Penurunan di bulan Agustus, Oktober, dan November terjadi karena pengerjaan yang dilakukan membutuhkan dana yang besar. Pengerjaan tersebut meliputi: perbaikan sarana dan prasarana SPBU Hyundai

– Cikarang, pengerjaan fondasi masjid di SPBU Modular Penajam Paser Utara, pengerjaan sarana dan prasarana umum SPBU Pangkalan Bun – Kalimantan Tengah.

Pekerjaan besar seperti itu memerlukan komunikasi yang baik karena kualitas hubungan antara pemimpin dan karyawan sangat mempengaruhi kinerja serta kepercayaan karyawan. Walaupun setiap tahun terdapat beberapa pekerjaan besar dan jumlah orderan yang banyak, tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan selalu tercapai.

Dalam suatu organisasi tentu perlu adanya komunikasi, komunikasi yang dilakukan dapat berupa dari atas ke bawah atau sebaliknya. Komunikasi dari atas ke bawah biasanya memberitahukan mengenai pekerjaan. Komunikasi dari bawah ke atas berupa memberikan ide, pendapat, atau kebutuhan yang diperlukan untuk pengerjaan. Dalam pengerjaan ini, biasanya para karyawan akan menghubungi atasan untuk memberitahu mengenai kebutuhan yang kurang. Pemimpin perusahaan menggunakan gaya berkomunikasi yang ramah dan sangat *friendly* sehingga karyawan merasa dianggap sebagai orang terdekat dan kehadirannya dalam perusahaan sangat penting. Selain itu, pemimpin perusahaan juga selalu mendengar pendapat dan masukan dari karyawan-karyawannya. Keterbukaan karyawan dan pemimpin ini menghasilkan tujuan perusahaan.

Peneliti mengetahui perusahaan tersebut setelah melihat unggahan milik teman peneliti. Unggahan tersebut menampilkan suasana saat sedang rapat di ruangan. Peneliti menghubungi pihak terkait untuk dijadikan lokasi penelitian dan langsung diarahkan untuk bertemu dengan direktur perusahaan. Setelah melakukan observasi awal, peneliti mengetahui bahwa sejak berdirinya PT. Guntur Mandiri Pratama, terdapat karyawan yang masih menetap hingga saat ini. Hal tersebut menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Guntur Mandiri Pratama.

Banyak penelitian menunjukkan betapa pentingnya membangun hubungan yang sehat antara pimpinan dan karyawan, namun masih terdapat tantangan dalam implementasinya. PT. Guntur Mandiri Pratama sebagai perusahaan berkembang menghadapi dinamika internal yang membutuhkan lebih banyak perhatian pada kualitas komunikasi yang terjadi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah

untuk mengetahui komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama.

Penelitian oleh (Ginting & Bangun, 2022) menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi organisasi di Perusahaan Transport, Cabang Pekan Baru belum efektif karena ada ketidaksiapan dalam pengelolaan pesan-pesan komunikasi yang masih mengutamakan metode secara lisan. Hasil penelitian tersebut juga menemukan bahwa tidak ada penguatan pesan sehingga sering putus di tengah jalan. gaya kepemimpinan yang dilakukan masih jauh dari gaya kepemimpinan transformasional. Hal tersebut menyebabkan terjadinya penurunan loyalitas.

Penelitian lain oleh (Ira Fatmawati, 2022) menekankan bahwa komunikasi sebaiknya berasal dari berbagai arah, *top-down, bottom-up,* dan secara horizontal dalam komunikasi formal atau pun informal dengan maksud informasif, persuasif, regulatif, dan integratif. Komunikasi sangat penting untuk pemimpin di era globalisasi untuk berbagai kepakaran dan informasi. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa komunikasi harus dibarengi dengan gaya kepemimpinan yang efektif agar dapat memotivasi karyawan sehingga karyawan dapat memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nur Cahya, 2023) mendapatkan hasil bahwa penyebaran pesan secara berurutan dan kesesuaian isi pesan menjadi cara yang paling efektif untuk meningkatkan produktivitas kinerja tim. Penyebaran secara berurutan ini dapat dilakukan sesuai dengan tugas yang dikirimkan. Selain itu, pesan yang disampaikan sesuai dengan apa yang diinformasikan. Namun, cara yang paling sering digunakan adalah penyebaran pesan, karena dapat dieksekusi secara efektif. Hal ini menjelaskan penyebaran informasi dari kontak antarpersona yang teratur dan rutinnya mengirim dan menerima pesan.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan, terdapat perbedaan dari penelitian ini yakni mengenai fokus permasalahan, yang mana penelitian ini akan mengkaji mengenai loyalitas pimpinan dan karyawan. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa keterbukaan, kepercayaan, dan sikap saling menghargai menjadi hal yang penting dalam membangun komunikasi interpersonal.

Oleh karena itu, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian (Ginting & Bangun, 2022) dengan melihat dari saluran komunikasi formal dan informal di PT. Guntur Mandiri Pratama. Untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam menumbuhkan loyalitas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **"KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENUMBUHKAN LOYALITAS DI PT. GUNTUR MANDIRI PRATAMA"**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus masalah pada penelitian ini ialah komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan dari penelitian ini ialah "Bagaimana komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama?"

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam menumbuhkan loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks hubungan profesional. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lagi dengan memahami lebih dalam bagaimana komunikasi organisasi mempengaruhi hubungan antar individu dengan berbagai teori yang ada bisa diperbarui atau diperkaya dari temuan baru.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hubungan antar individu di PT. Guntur Mandiri Pratama, baik antara pemimpin dan karyawan, maupun antara rekan kerja. Dengan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif, dapat tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.
b. Bagi pemimpin, penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya komunikasi organisasi dalam membangun hubungan yang efektif dengan anggota tim. Dengan mengoptimalkan keterampilan komunikasi, pemimpin dapat lebih mudah memotivasi, mengarahkan, dan membimbing karyawan, serta menciptakan iklim yang mendukung perkembangan organisasi.