

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di masa modernisasi saat ini segala hal dapat berkembang dengan cepat, tidak terkecuali organisasi, modernisasi membuat setiap perusahaan aktif berusaha mewujudkan tujuan dari perusahaan tersebut dengan caranya masing-masing. Tentu dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut dibutuhkan strategi ataupun racangan yang jelas dan matang.

Agar suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam membangun organisasi tersebut, maka dari itu dibutuhkan struktur perusahaan yang baik, seperti adanya ketua perusahaan yang tentunya dapat membawa perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan. Tetapi dalam prosesnya, perusahaan tidak hanya membutuhkan seorang ketua perusahaan saja, dibutuhkan juga sumber daya manusia yang dapat membantu peran ketua perusahaan dalam menjalankan perusahaan tersebut, seperti sekretaris, bendahara, humas dan seksi bidang.

Perusahaan adalah suatu badan hukum yang dibentuk oleh suatu individu atau kelompok yang memiliki hubungan dalam menjalankan badan usaha tersebut yang memiliki tujuan komersil atau industri (IDN Times, 2022). Dalam perusahaan terdapat tujuan yang ingin dicapai, seperti kemajuan, perkembangan, dan keuntungan. Akan tetapi dalam mencapai semua hal tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi dan rasa loyalitas terhadap perusahaan yang tentunya dapat memberikan efek positif kepada perusahaan tersebut.

PT Indomarco Prismaatama atau yang lebih dikenal dengan Indomaret merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang retail yang menyediakan kebutuhan sehari hari. Indomaret sendiri merupakan anak perusahaan dari Salim Group. Indomaret pertama hadir di Indonesia pada 20 Juni 1988 di Ancol, Jakarta Utara (Indomaret.co.id, 2023). Pada awal kemunculannya Indomaret menggunakan merek dagang “Indomart” tanpa huruf “E” tetapi karena adanya larangan penggunaan Bahasa Inggris maka secara resmi merubah namanya menjadi “Indomaret” (Hops.id, 2023). Sampai saat ini Indomaret sukses mengekspansi keberapa wilayah dengan total gerai retail mencapai 22.077 gerai (Indomaret.co.id, 2023).

Dalam menjalankan suatu perusahaan di area tertentu dibutuhkan seorang pimpinan yang dapat mengontrol dan memonitor segala hal yang dilakukan oleh setiap karyawan di perusahaan tersebut. Suatu area atau wilayah yang telah ditetapkan oleh perusahaan dipimpin oleh seorang *supervisor*. *Supervisor* menurut Isniyati (2023) adalah pimpinan yang bertugas membimbing dan memberi pengarahan langsung kepada bawahannya. Sebagai seorang *supervisor* tentunya memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Keberhasilan dari *supervisor* dapat dilihat dari bagaimana kinerja karyawannya. Jika seorang *supervisor* tidak memiliki strategi yang baik untuk mengontrol karyawannya tentu dapat merugikan perusahaan tersebut. Sebagai seorang *supervisor* yang memiliki tanggung jawab atas kinerja karyawan dan perusahaan tentu harus memiliki strategi yang tersusun baik agar setiap karyawan memiliki motivasi kerja yang nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri dan kemajuan dari perusahaan tersebut.

Sebagai makhluk sosial sudah menjadi sifat dasar manusia untuk saling berhubungan antar sesama manusia. Hal ini dilakukan untuk menghilangkan keterasingan dan keinginan untuk mengetahui apa yang ada diluar dirinya. Hubungan tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya yang hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi. Komunikasi merupakan jembatan yang menghubungkan manusia dengan masyarakat disekitarnya (Cangara, 2017).

Dalam setiap perusahaan, komunikasi adalah hal yang penting, Komunikasi menurut Berelson dan Steiner adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lainnya melalui kata, gambar dan yang lainnya (Fajar, 2009). Dalam setiap komunikasi yang terjadi juga terdapat proses, proses yang dimaksud memiliki arti bahwa ada suatu kegiatan yang dilakukan diawal kegiatan tersebut dimulai dan berakhir ke tujuan yang akan dicapai (Cangara, 2017). Komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam perusahaan. Hubungan yang terjalin antar karyawan dapat terbentuk melalui komunikasi. Hubungan antara atasan dan bawahan pun dapat dilihat dari ikatan komunikasi yang dilakukan, jika komunikasi dilakukan dengan baik maka hubungan antar karyawan tersebut akan sehat. Tanpa adanya komunikasi yang baik antar anggota, perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Komunikasi yang dilakukan pun harus jelas agar dapat diterima oleh setiap karyawan dan pimpinan dengan baik.

Komunikasi dan hubungan yang baik dalam perusahaan tentu dapat memberikan nilai tersendiri bagi setiap anggotanya, salah satunya yaitu dapat memberikan motivasi kerja. Menurut Wibowo (2016) motivasi kerja adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Dengan adanya motivasi kerja, tujuan dari setiap perusahaan akan dapat dicapai. Akan tetapi dalam setiap berjalannya perusahaan sering kali terdapat suatu permasalahan yang timbul,

yang dimana jika permasalahan itu tidak diselesaikan dengan baik tentu akan menciptakan masalah lainnya. Maka dari itu dibutuhkan strategi komunikasi agar masalah tersebut dapat dihindari dan diatasi (Cangara, 2017). Dalam menangani masalah komunikasi, setiap individu dihadapkan oleh suatu persoalan yang tentu berkaitan dengan strategi dalam penggunaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Rogers strategi komunikasi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku dan perilaku dari individu dalam skala yang besar melalui pemberian gagasan baru. Pemilihan strategi juga merupakan hal yang penting dan dilakukan dengan hati-hati, karena apabila terdapat kesalahan dalam pembentukannya bisa memberikan hasil yang fatal baik dari segi waktu, materi dan tenaga.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan gerai Indomaret yang berada di area Grand Wisata Kabupaten Bekasi. Area ini terdapat tujuh gerai Indomaret, dengan 2 gerai standar, 4 gerai standar new dan 1 gerai fresh. Seluruh gerai tersebut memiliki jumlah karyawan yang tetap pada masing-masing gerainya. Dan pada area ini seluruh gerai dikelola oleh seorang *supervisor* yaitu Ibu Ratna Fisah. Sebagai *supervisor*, Ibu Ratna sudah mendapatkan dua kali penghargaan sebagai *supervisor* teladan. Dengan adanya penghargaan tersebut menunjukkan bagaimana performa dari *supervisor* tersebut. Tetapi dalam setiap perusahaan pasti terdapat permasalahan didalamnya, masalah utama yang terjadi adalah tidak kompaknya suatu tim yang kerap kali terjadi, hal itu menyebabkan motivasi kerja menjadi menurun, tentunya peranan *supervisor* merupakan salah satu kunci utama dalam penyelesaian masalah tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Erdin Pramudya Juliantara (169110056) dengan judul “Gaya Komunikasi *Supervisor* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Gerai Indomaret Di Kota Siak” memberikan hasil yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang dilakukan oleh *supervisor* kepada karyawannya memberikan hasil yang positif terhadap kinerja karyawannya. Kemudian penelitian yang Rana Meilinda (1603060059) dengan judul “Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat” juga memberikan hasil yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Maka dari itu peneliti termotivasi untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh *supervisor* kepada karyawan Indomaret wilayah Grand Wisata Kabupaten Bekasi. Dengan penghargaan yang dimiliki oleh Ibu Ratna sebagai seorang *supervisor* dan karyawan yang memiliki karakter, sifat, pandangan dan permasalahan tentang tidak kompaknya suatu tim merupakan tantangan tersendiri bagi seorang *supervisor* tentang bagaimana memberikan motivasi bagi setiap karyawan yang ada.

Kerap kali peneliti memiliki pertanyaan sendiri. Bagaimana seorang *supervisor* dapat menciptakan motivasi kerja kepada para karyawannya? Bagaimana seorang *supervisor* dapat mempertahankan motivasi kerja para karyawannya? Hal apa yang membuat *supervisor* dapat menyatukan seluruh karyawan dari masing masing cabang? Dan Strategi komunikasi apa yang dilakukan oleh seorang *supervisor* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“STRATEGI KOMUNIKASI SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN (STUDI PADA INDOMARET GRAND WISATA KAB. BEKASI)”**

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan pertanyaan dari penelitian ini adalah, bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh *supervisor* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Indomaret Grand Wisata Kab. Bekasi?

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dibuat, dapat disimpulkan fokus dari penelitian ini yaitu mengenai bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan *supervisor* kepada para karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh *supervisor* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Indomaret Grand Wisata Kabupaten Bekasi.

1.5. Kegunaan Penelitian praktis dan teoritis.

Adapun kegunaan praktis dan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara ilmiah tentang strategi komunikasi *supervisor* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang nantinya akan berguna sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta masukan kepada *supervisor* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.