

## BAB I

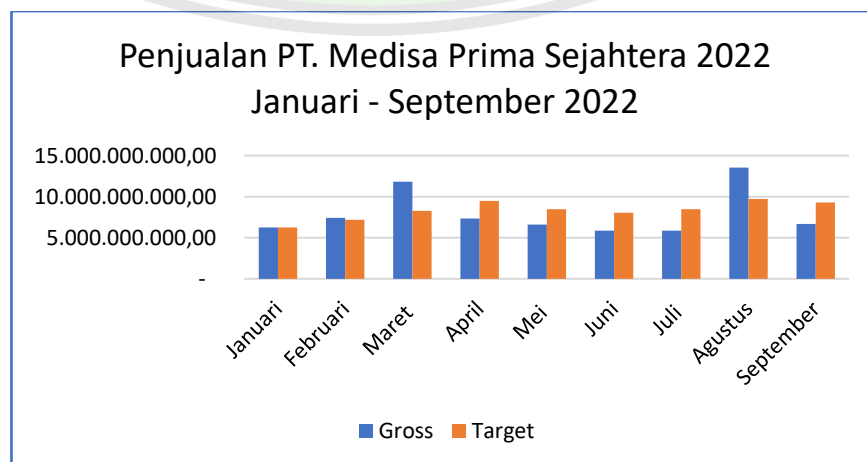
### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki lebih dari 200 produsen dan distributor farmasi. Sepuluh perusahaan teratas yang merupakan perusahaan lokal menguasai 40% pasar. Perusahaan farmasi dalam negeri seperti PT. Kalbe Farma Tbk (KLBF) dan PT. Kimia Farma Tbk (KAFF) mempunyai pasar 70%. Sisanya 30%, pasar farmasi Indonesia terdiri dari perusahaan farmasi asing seperti Bayer, Pfizer, GlaxoSmithKline, Mitsubishi Tanabe Pharma, Merck dan sebagainya.

PT. Medisa Prima Sejahtera merupakan Perusahaan Besar Farmasi (PBF) yang menjalankan aktifitas pendistribusian farmasi dan merupakan *sister company group* dari PT. Mecosin Indonesia. Berbagai subdistributor yang tersebar diseluruh Indonesia. PT. Medisa Prima Sejahtera merupakan perusahaan menengah, dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar farmasi lain seperti; Tempo Scan, PT. Dos Ni Roha, dll. Dalam persaingan dunia bisnis. PT. Medisa Prima Sejahtera diharuskan memiliki kondisi yang baik dalam internal maupun eksternal perusahaan guna persaingan pasar.

Gambar 1.1 Data Penjualan Januari 2022 – September 2022



Berdasarkan data penjualan PT. Medisa Prima Sejahtera terlihat grafik yang tidak stabil. Peningkatan penjualan terjadi pada bulan Januari-Maret 2022 dari target perusahaan dengan kenaikan secara signifikan dengan presentase kenaikan senilai  $\pm 50\%$  dari penjualan sebelumnya. Namun, sekitar bulan April-Juni 2022 terdapat penurunan penjualan dengan presentase penjualan sekitar  $\pm 15\%$  terhadap target penjualan. Presentase kenaikan sangat drastis pada bulan Juli-Agustus 2022 dengan presentase nilai penjualan hingga  $\pm 50\%$  diatas target sebelumnya. Pada data penjualan yang disajikan dapat menunjukkan bahwa angka penjualan ini mengalami penurunan selama 2 (dua) bulan terakhir secara fluktuasi dengan presentase penurunan senilai 43% dari target penjualan.

Dalam data penjualan PT. Medisa Prima Sejahtera terlihat fluktuasi penjualan yang signifikan, dalam hal ini peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui akibat terjadinya fluktuasi penjualan. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan 1 FM, 50 Tahun.

*“Pekerjaan yang ada sering terjadi tumpang tindih, karena pemimpin baru membawa aturan kerja dan SOP kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada. Misalnya setiap pergantian pemimpin SOP pengiriman barang jadi berubah dan sebabnya jadi banyak pengiriman yang telat. Ini juga berdampak ke beberapa outlet yang butuh barang cepet jadi lama kekirimnya dan beberapa outlet milih buat beli ke distributor lain.”*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti (*prariset*) bahwa pergantian pemimpin yang sering terjadi mempengaruhi kualitas dan kinerja karyawan, penyesuaian kerja baru juga membuat beberapa pekerjaan tidak dapat berjalan dengan singkat dan optimal. Penyesuaian ini dilakukan oleh pemimpin dengan tujuan memperbaiki SOP (*Standart Operating Procedure*) yang ada dan hal ini memerlukan waktu penyesuaian.

Fluktuasi penjualan dapat timbul karena dipengaruhi faktor komunikasi yang dibangun didalam sebuah perusahaan mempengaruhi hasil kinerja yang dibentuk berdasarkan komunikasi yang dilakukan oleh atasan. dalam pemeliharaan hubungan kerja dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti komunikasi yang terbuka antar karyawan dan komunikasi yang baik kepada bawahan, adalah salah satu

bentuk komunikasi yang baik. Komunikasi yang memiliki frekuensi cukup baik seperti komunikasi antarpribadi atau komunikasi yang termasuk dalam berorganisasi (Suranto, 2011).

Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa masalah sering muncul mengenai komunikasi antara atasan dan karyawan ketika ada pergantian berkala pemimpin perusahaan distribusi, terutama dalam perusahaan distribusi farmasi. Dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir pemimpin di PT. Medisa Prima Sejahtera telah berganti sebanyak 5 (lima) kali:

Tabel 1.1 Durasi jabatan Kepala Cabang PT. Medisa Prima Sejahtera

No	Nama	Umur	Durasi Jabatan kerja		Jabatan
1.	William Shalim	57 Tahun	Maret 2019 – September 2021	2 tahun 6 Bulan	Business Development Manager (BDM)
2.	Aripudin	60 Tahun	Oktober 2021 – Desember 2021	3 Bulan	Business Development Manager (BDM)
3.	Jemy Polak	42 Tahun	Januari 2022 – Desember 2022	12 Bulan	Business Development Manager (BDM)
4.	Arif Eka Saudia	37 Tahun	Januari 2023	1 Bulan	Branch Manager
5.	Sukron	43 Tahun	Februari 2023	(Masih menjabat)	Pjs. Kepala Cabang

Pergantian pemimpin di PT. Medisa Prima Sejahtera memiliki gaya kepemimpinannya tersendiri, gaya komunikasi pemimpin di PT. Medisa Prima Sejahtera ialah kegiatan untuk mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku orang lain agar melakukan kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh seorang pemimpin. Konsep hubungan atasan-bawahan bersandar kuat pada perbedaan dalam otoritas, yang diterjemahkan menjadi perbedaan dalam status, hak, dan pengawasan.

Dalam pergantian pemimpin yang begitu cepat, penulis ingin mengetahui bagaimana gaya komunikasi pimpinan yang terjadi di PT. Medisa Prima Sejahtera.

Serta kualitas komunikasi yang ada didalam perusahaan, peran pemimpin dalam mengkomunikasikan perintah sesuai dengan gaya komunikasi pimpinan dalam upaya mempengaruhi motivasi kerja karyawan yang ada di PT. Medisa Prima Sejahtera.

Komunikasi didalam perusahaan maupun organisasi memiliki arti yang sangat penting. Untuk memperoleh kerjasama yang baik antara pimpinan dengan karyawan diperlukan adanya koordinasi yang baik. Koordinasi yang dilakukan oleh pemimpin digunakan untuk memberikan arahan mengenai pekerjaan dan juga koordinasi yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan didalam organisasi atau perusahaan. Dalam bukunya Effendy (2007) menyatakan bahwa pemimpin yang baik harus memiliki kemampuan untuk mengaplikasikan sebuah komunikasi yang baik pula didalam kepemimpinannya.

Pemimpin didalam sebuah organisasi merupakan seorang komunikator, pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan untuk merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi.

Saat melaksanakan suatu pekerjaan, para pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain menurut Pace & Faules (2005:4).

Pemimpin memiliki peranan penting dalam mengkomunikasikan gaya kepemimpinannya dalam tujuan memotivasi kinerja karyawan. Kinerja karyawan di PT. Medisa Prima Sejahtera dalam mencapai kinerja atau prestasi kerja pegawai yang maksimal, kepemimpinan yang tepat dari atasan merupakan salah satu faktor yang dapat menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan memotivasi pegawai untuk lebih berprestasi dalam bekerja. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh

pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkan prestasi suatu organisasi.

Motivasi kerja karyawan juga dapat diukur melalui indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja menurut Maslow (2016) yaitu; kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan terhadap aktualisasi diri. Adapun yang dimaksudkan adalah bagaimana gaya komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin PT. Medisa Prima Sejahtera untuk memenuhi kebutuhan penghargaan terkait hasil kerja karyawan, dan juga komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan di PT. Medisa Prima Sejahtera dalam aktualisasi diri oleh karyawan.

Dalam suatu kesempatan ditemukan beberapa penelitian yang terkait dengan gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda oleh Fanny Anggriawan (2017) dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa ciri khas gaya komunikasi pimpinan ini adalah arus komunikasi yang terjadi terdapat timbal balik, dan komunikasi yang terjalin cenderung dilakukan secara terbuka dan dinilai efektif dalam membina empati rasa serta kerjasama karena pengguna komunikasi seperti ini cenderung memiliki rasa kepedulian yang tinggi pada karyawan dan mampu membina hubungan dengan baik.

Sehubungan dengan hal diatas, penelitian ini berupaya untuk mengkaji gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kinerja karyawan dengan mengambil kasus organisasi perusahaan dalam bidang Perdagangan Besar Farnasi (PBF) yang dalam hal ini PT. Medisa Prima Sejahtera. Perusahaan yang tidak lepas dari peran pemimpin dalam mengelola dan memotivasi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana komunikasi pimpinan dalam memotivasi kinerja karyawan di PT. Medisa Prima Sejahtera”

## **1.3 Pertanyaan Masalah**

Bagaimana gaya komunikasi pimpinan PT. Medisa Prima Sejahtera memotivasi kinerja karyawan?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pimpinan PT. Medisa Prima Sejahtera dalam memotivasi kinerja karyawan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Penelitian Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan ilmu komunikasi. Penelitian ini berfokus terhadap komunikasi yang dilakukan oleh atasan untuk mampu mempengaruhi hubungan antara karyawan, dan sesama karyawan yang mempengaruhi satu sama lain dalam bentuk motivasi kerja dan peningkatan kinerja karyawan sesuai dengan tujuan PT. Medisa Prima Sejahtera.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian Praktis**

Penelitian ini memberikan informasi kepada pihak akademisi dan khalayak mengenai gaya komunikasi pemimpin yang dilakukan oleh pimpinan dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan di PT. Medisa Prima sejahtera. Sebagai bahan tinjauan maupun bahan data dalam mengkaji ulang gaya komunikasi didalam perusahaan.