

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri jasa pelatihan adalah salah satu dari sekian banyak area bisnis yang persaingannya semakin meningkat di era globalisasi. Di Indonesia, salah satu industri dengan tingkat pertumbuhan tercepat adalah sektor jasa. Kinerja karyawan sangat penting dalam industri ini untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada klien. Namun, masalah yang sering terjadi adalah bahwa bisnis tidak cukup fokus untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui inisiatif pelatihan dan pengembangan yang sukses dan efisien. Kebahagiaan pelanggan dan produktivitas bisnis dapat terganggu karena kapasitas karyawan yang tidak memadai untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Mintawati et al., 2023).

Salah satu masalah utama di bidang sumber daya manusia adalah bahwa saat ini tidak ada sertifikasi pengetahuan atau kemampuan yang seragam. Kebutuhan sumber daya manusia untuk mendapatkan sertifikasi keterampilan dan pengetahuan mereka untuk proyek pengembangan ini merupakan masalah utama di bidang sumber daya manusia. Untuk mendukung inisiatif pendidikan formal, sangat penting untuk mengembangkan sumber daya manusia baik dari dalam maupun dari luar perusahaan, seperti melalui lembaga pendidikan non-formal. Agar lulusan pendidikan formal dapat memasuki dunia kerja atau melakukan tugas-tugas yang sesuai dengan tingkat pengetahuan mereka, program ini dimaksudkan untuk fokus pada peningkatan kompetensi mereka (Mintawati et al., 2023).

PT Bina Cipta Indokarya dan PT Multi Prima Daya Perkasa merupakan dua organisasi yang bergerak di bidang perusahaan jasa yang ada di kota Batam. Keduanya menyediakan layanan pelatihan yang berkontribusi pada pengembangan kompetensi tenaga kerja di kota ini dengan cara yang tersendiri dengan fokus pada keselamatan kerja yang luas. PT Multi Prima Daya Perkasa adalah perusahaan jasa yang lebih menekankan pada pelatihan K3 yang komprehensif dan beragam untuk berbagai sektor

industri. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, perusahaan PT Multi Prima Daya Perkasa menawarkan layanan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan setiap bisnis dan menggunakan teknologi untuk memberikan pelatihan dengan cara yang lebih fleksibel. Sedangkan PT Bina Cipta Indokarya adalah perusahaan jasa K3 yang memprioritaskan keselamatan dan pelatihan yang berkaitan dengan alat berat. Fokus mereka pada sertifikasi operator alat berat dan memberikan pengalaman pelatihan praktis membuat mereka berbeda. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor yang membutuhkan keahlian ahli dalam mengoperasikan alat berat akan mendapatkan keuntungan yang signifikan dari penawaran PT Bina Cipta Indokarya.

PT Bina Cipta Indokarya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelatihan, menyediakan pelatihan untuk perusahaan-perusahaan lain dan individu yang tertarik dalam pengembangan keterampilan. Berdiri kurang dari lima tahun di kota Batam, PT Bina Cipta Indokarya telah menyelenggarakan berbagai pelatihan, sebagai perusahaan yang baru berdiri kurang dari lima tahun di kota Batam, PT Bina Cipta Indokarya telah memberikan kontribusi positif dengan menyediakan pelatihan-pelatihan bersertifikat dari Kemnaker. Pelatihan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) ini meliputi dalam kategori bidang Pesawat Angkat Angkut seperti forklift, crane, rigger, excavator dan lain sebagainya. Namun, di tengah perjalanan perusahaan yang masih muda ini, muncul tantangan yang cukup signifikan, khususnya dalam hal komunikasi internal di antara karyawannya. PT Bina Cipta Indokarya menghadapi tantangan dalam menjaga kelancaran komunikasi interpersonal antar karyawan. Hal ini menjadi krusial karena komunikasi yang kurang efektif dapat langsung memengaruhi produktivitas dan koordinasi antar karyawan. Selain itu, di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri pelatihan, perusahaan perlu memastikan komunikasi internal yang efisien untuk menjaga kualitas layanan dan tetap kompetitif.

(Yuliana & Rahadi, 2021) mengatakan hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang saling mendukung. Hubungan ini dapat membantu kinerja perusahaan dengan menciptakan lingkungan yang saling mendukung antara atasan dan bawahan untuk mendukung kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal

memungkinkan terjadinya pengiriman dan penerimaan pesan melalui metode verbal dan nonverbal melalui bentuk lisan maupun tulisan, dan dapat dilakukan secara satu arah maupun dua arah

Komunikasi interpersonal yang efektif di dalam organisasi merupakan elemen kunci untuk memastikan keberhasilan operasional. Namun, PT Bina Cipta Indokarya menghadapi berbagai hambatan komunikasi yang berakar pada keragaman latar belakang karyawannya. Para karyawan berasal dari daerah yang berbeda-beda, dengan tradisi, budaya, dan pola komunikasi yang beragam. Perbedaan ini sering kali menjadi sumber miskomunikasi yang berakibat pada terganggunya koordinasi dan hubungan kerja. Selain itu, perusahaan ini juga menghadapi kendala dalam pengorganisasian saluran komunikasi yang belum sepenuhnya terstruktur. Sistem komunikasi internal yang masih dalam tahap pengembangan sering kali menghambat aliran informasi, sehingga koordinasi antar karyawan menjadi kurang optimal. Tantangan ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun infrastruktur komunikasi. Terlebih lagi, PT Bina Cipta Indokarya sebagai perusahaan yang baru berdiri dan memiliki jumlah karyawan yang masih terbatas, menghadapi tantangan dalam menciptakan sistem komunikasi yang efektif dan menyeluruh di seluruh bagian organisasi.

Industri pelatihan di Indonesia, khususnya yang berfokus pada pengembangan keterampilan dan keselamatan kerja, semakin berkembang pesat. Perusahaan pelatihan yang baru seperti PT Bina Cipta Indokarya sering kali harus mengatasi tantangan dalam membangun sistem komunikasi yang efektif guna memastikan kelancaran operasional dan hubungan antar karyawan yang harmonis. Di tengah ketatnya persaingan dan tuntutan kualitas layanan yang tinggi, komunikasi yang baik antar karyawan menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan. PT Bina Cipta Indokarya harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lebih mapan dengan sistem komunikasi internal yang lebih terorganisir. Oleh karena itu, untuk menjamin setiap orang dapat bekerja secara efisien, berkolaborasi secara efektif, dan mendukung operasional perusahaan secara umum, diperlukan strategi komunikasi organisasi yang efektif.

Komunikasi interpersonal dalam sebuah organisasi yang efektif memegang peranan penting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Komunikasi interpersonal tidak hanya melibatkan pertukaran pesan antara individu, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, mengungkapkan pendapat dengan jelas, dan memberi umpan balik yang konstruktif. Dalam konteks PT Bina Cipta Indokarya, hambatan komunikasi akibat perbedaan budaya dan nilai-nilai antar karyawan dapat menghambat pemahaman yang benar terhadap tujuan bersama. Oleh karena itu, strategi komunikasi organisasi yang terarah menjadi solusi yang tidak dapat diabaikan karena sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara efektif dan berkolaborasi dengan baik di PT Bina Cipta Indokarya sebagai perusahaan yang baru berdiri menghadapi tantangan tambahan dalam membangun budaya komunikasi yang baik di dalam organisasi. Salah satu tantangan utama adalah pengelolaan komunikasi dalam organisasi yang masih dalam tahap pengembangan. Ketika perusahaan baru tumbuh dan berkembang, sistem komunikasi sering kali belum sepenuhnya mapan, dan peran komunikasi dalam menciptakan koordinasi yang efisien sering terabaikan. Hal ini menjadi lebih kompleks ketika perusahaan memiliki karyawan dengan berbagai latar belakang, yang mungkin memiliki perbedaan cara dalam berkomunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal. Keterbatasan sumber daya yang dimiliki perusahaan juga menjadi kendala dalam pengembangan komunikasi yang lebih baik. PT Bina Cipta Indokarya, yang masih terbilang baru, mungkin memiliki anggaran terbatas untuk mengadakan pelatihan komunikasi bagi karyawan atau untuk membangun infrastruktur komunikasi yang lebih efektif. Meskipun demikian, tantangan ini perlu segera diatasi agar karyawan dapat bekerja lebih produktif dan terhindar dari miskomunikasi yang berpotensi menghambat jalannya operasional perusahaan.

Menurut Hafied Cangara dalam (Fadhli, 2021) diakui betapa pentingnya strategi komunikasi dalam pengembangan organisasi yang melibatkan semua pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan lembaga. Untuk mengatasi berbagai tantangan komunikasi yang dihadapi, ada peluang besar untuk meningkatkan efisiensi

operasioanl perusahaan melalui strategi komunikasi organisasi yang tepat. Dengan mengembangkan strategi komunikasi organisasi yang terarah, PT Bina Cipta Indokarya dapat menciptakan budaya kerja yang lebih kolaboratif dan efektif. Komunikasi organisasi mencakup segala bentuk komunikasi yang terjadi dalam organisasi, baik antar individu, antar tim, maupun antara pimpinan dan karyawan. Strategi komunikasi yang baik akan membantu memperlancar aliran informasi di dalam perusahaan, mengurangi potensi miskomunikasi, serta mempererat hubungan antar karyawan.

Salah satu pendekatan yang relevan dalam pengelolaan komunikasi internal adalah penerapan komunikasi dua arah (*two-way communication*). Pendekatan ini mengedepankan pentingnya adanya interaksi yang aktif antara pengirim dan penerima pesan, serta memberikan ruang bagi karyawan untuk memberikan umpan balik. Komunikasi dua arah memungkinkan karyawan untuk lebih aktif terlibat dalam percakapan, mengungkapkan pendapat atau kekhawatiran mereka, serta memperbaiki ketidakjelasan informasi yang ada. Dengan pendekatan ini, PT Bina Cipta Indokarya dapat menciptakan suasana kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif.

Komunikasi interpersonal juga sangat penting dalam konteks ini, karena komunikasi yang baik antar individu dapat memperlancar koordinasi dan memperkuat kerja tim. Komunikasi interpersonal melibatkan proses pengiriman dan penerimaan pesan secara langsung antara dua individu atau lebih, dengan tujuan untuk membangun pemahaman bersama. Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal adalah kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian, yang memungkinkan karyawan untuk memahami pesan secara lebih akurat dan memberikan respon yang sesuai. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, PT Bina Cipta Indokarya dapat meminimalkan miskomunikasi yang disebabkan oleh perbedaan persepsi atau ketidakjelasan pesan.

Selain pengelolaan komunikasi tatap muka, teknologi juga memegang peranan penting dalam mendukung komunikasi internal. Di era digital ini, banyak perusahaan menggunakan berbagai platform komunikasi digital, seperti WhatsApp, email, dan aplikasi lainnya, untuk mempercepat aliran informasi dan mempermudah koordinasi

antar karyawan. PT Bina Cipta Indokarya juga memanfaatkan media sosial seperti TikTok dan Instagram untuk memasarkan layanan pelatihannya. Meskipun media sosial efektif dalam menjangkau audiens eksternal, penggunaan teknologi komunikasi internal seperti WhatsApp dapat mempercepat proses komunikasi antar karyawan, memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat dan efisien. Namun, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi ini tidak mengganggu komunikasi langsung yang lebih mendalam dan bermakna antar karyawan walaupun penting untuk mengembangkan dan menerapkan strategi komunikasi yang efektif. PT Bina Cipta Indokarya juga harus menghadapi tantangan dalam implementasinya, salah satu tantangan utamanya adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara penggunaan komunikasi digital dan komunikasi tatap muka, serta memastikan bahwa setiap karyawan dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan mudah. Selain itu, pelatihan komunikasi untuk meningkatkan keterampilan interpersonal antar karyawan harus dilakukan secara berkesinambungan agar tidak terhambat oleh keterbatasan waktu dan sumber daya.

Melihat urgensi dan kompleksitas masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi organisasi yang dapat membantu PT Bina Cipta Indokarya mengatasi hambatan komunikasi interpersonal, memperbaiki aliran informasi, dan mendukung hubungan kerja yang harmonis. Dengan pendekatan yang sistematis, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi perusahaan dalam menghadapi tantangan komunikasi internal di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi organisasi yang optimal dalam mengatasi tantangan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah mengenai hal tersebut melalui skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya Di Kota Batam”.

1.2 Fokus Penelitian

Mengingat konteks topik yang telah dijelaskan di atas, Penelitian ini berfokus pada Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya di Kota Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan informasi latar belakang sebelumnya berikut ini digunakan sebagai bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal karyawan PT Bina Cipta Indokarya di kota batam?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam optimalisasi komunikasi interpersonal karyawan PT Bina Cipta Indokarya di kota batam?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan berikut ini menjadi bahan penelitian yang didasarkan pada latar belakang yang telah dibahas sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal karyawan PT Bina Cipta Indokarya di kota batam.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam optimalisasi komunikasi interpersonal karyawan PT Bina Cipta Indokarya di kota batam.

1.5 Manfaat penelitian

Setiap penelitian berharap dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Dengan memberikan informasi baru tentang bagaimana metode komunikasi berdampak pada komunikasi interpersonal karyawan, penelitian ini membantu meningkatkan dan memperbaiki teori-teori komunikasi organisasi.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Penulis

Temuan penelitian ini dapat ditambahkan ke dalam pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dan organisasi di dunia akademis dan secara signifikan memajukan pengembangan teori dan penelitian di bidang tersebut.

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu organisasi dalam mengembangkan strategi komunikasi internal yang lebih efektif, sehingga meningkatkan keterhubungan dan pemahaman antara karyawan.

c) Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai panduan mahasiswa lainnya dalam menulis skripsi dengan tema yang relevan.