

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Anugrah *Frozen Food* merupakan salah satu merek Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dibidang makanan beku. Anugrah *Frozen Food* didirikan oleh Anne Maryanti pada tahun 2020 di saat pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease 2019*). Selain pendiri, Anne Maryanti juga bertugas menjadi pemimpin dalam mengelola dan menangani semua pesanan yang masuk ke Anugrah *Frozen Food*. Dalam menjalankan tugasnya, pemimpin dibantu oleh 19 karyawan yang memiliki tugasnya masing-masing sesuai bidang keahliannya.

Arus pola komunikasi di Anugrah *Frozen Food* dapat dikelompokkan menjadi dua arus pola komunikasi, yaitu arus pola komunikasi vertikal dan arus pola komunikasi horizontal. Arus pola Komunikasi vertikal terjadi ketika pimpinan memberikan perintah dan instruksi kepada karyawan, sementara arus pola komunikasi horizontal di Anugrah *Frozen Food* ini melibatkan koordinasi antar karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh pimpinan.

Pada penelitian Pola Komunikasi Camat dalam Peningkatan Kinerja Pegawai (studi kasus kecamatan Anggeraja Kab. Enrekang) yang dilakukan oleh Kamaluddin dan Sintia terdapat dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi diagonal. Komunikasi vertikal dari atas ke bawah berfungsi untuk menyampaikan pesan dari pimpinan ke bawahan, sedangkan komunikasi vertikal dari bawahan ke pimpinan berfungsi untuk menyampaikan pesan dari bawahan ke pimpinan. Komunikasi diagonal terjadi ketika memotong garis vertikal dan horizontal yang tertata di organisasi menjadi jalan yang dianggap bisa menjadi solusi.

Komunikasi yang baik sangat diperlukan pada suatu organisasi agar pemberian pesan agar pesan dapat diterima dengan baik serta tujuan dari organisasi tersebut dapat terealisasi. Dalam organisasi terdapat struktur yang membedakan tingkatan jabatan dan keahliannya dari setiap individunya.

Seiring dengan perkembangan proses komunikasi pada Anugrah *Frozen Food*, realitanya terdapat hambatan antara pimpinan dan karyawan. Salah satu

masalah yang terjadi pada Anugrah *Frozen Food* yaitu kurangnya kejelasan dalam instruksi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan, yang sering menjadi kendala utama bagi karyawan dan berdampak pada kinerja mereka saat mencapai tujuan kerja.



Gambar 1.1 Komplain Pihak Pembeli melalui Pesan Pribadi

Sumber : Whatsapp Anugrah *Frozen Food*

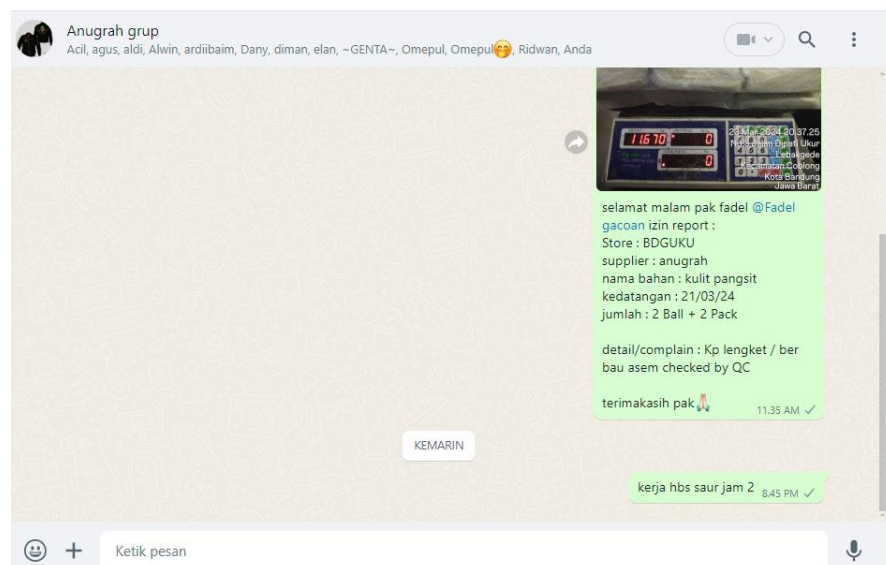
Gambar di atas merupakan dampak dari kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan. Hal tersebut akan membuat citra dari Anugrah *Frozen Food* menjadi kurang baik di mata pembeli. Menurut Kotler dan Keller (2009) citra perusahaan merupakan persepsi publik mengenai perusahaan yang mencakup nama bisnis, desain bangunan, variasi produk, tradisi, ideologi, serta kesan terhadap kualitas yang disampaikan oleh setiap karyawan yang berhubungan dengan klien organisasi. Oleh karena itu, pimpinan dapat melakukan evaluasi pada kinerja karyawan Anugrah *Frozen Food* agar mengurangi komplain dari pembeli.

Pemimpin dapat mengantisipasi situasi tersebut dengan menciptakan pola komunikasi kepemimpinan yang efektif, memberikan kesempatan kepada seluruh anggota tim untuk mengungkapkan kebutuhan informasi dari atasan mereka. Dengan menggunakan pola komunikasi ini, diharapkan pemimpin mampu mengevaluasi setiap konteks dan mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Pangestu (2015) pola komunikasi dikatakan sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dan terdapat sebuah pesan yang diharapkan

dapat dimengerti oleh penerimanya. Hal ini diharapkan dapat menciptakan komunikasi yang efisien dan efektif.

Pada organisasi yang telah menerapkan pola komunikasi pimpinan yang efisien dan efektif tentunya berpotensi membentuk suasana dan lingkungan kerja yang menyenangkan. Efektivitas komunikasi menjadi faktor kunci dalam membangun kinerja karyawan. Dengan adanya komunikasi, karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja mereka. Komunikasi yang efektif pada sesama rekan kerja maupun atasan akan menciptakan suasana yang aman dan terbuka di tempat kerja. Sifat keterbukaan berkomunikasi akan berdampak pada kinerja karyawan secara positif. Seorang karyawan dapat menerima arahan dari pimpinan terkait pekerjaan, menyampaikan ide atau masukan, serta melaporkan kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi yang efektif mampu menciptakan kerja sama yang harmonis dan mengurangi potensi konflik di antara anggota organisasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan semangat kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan.



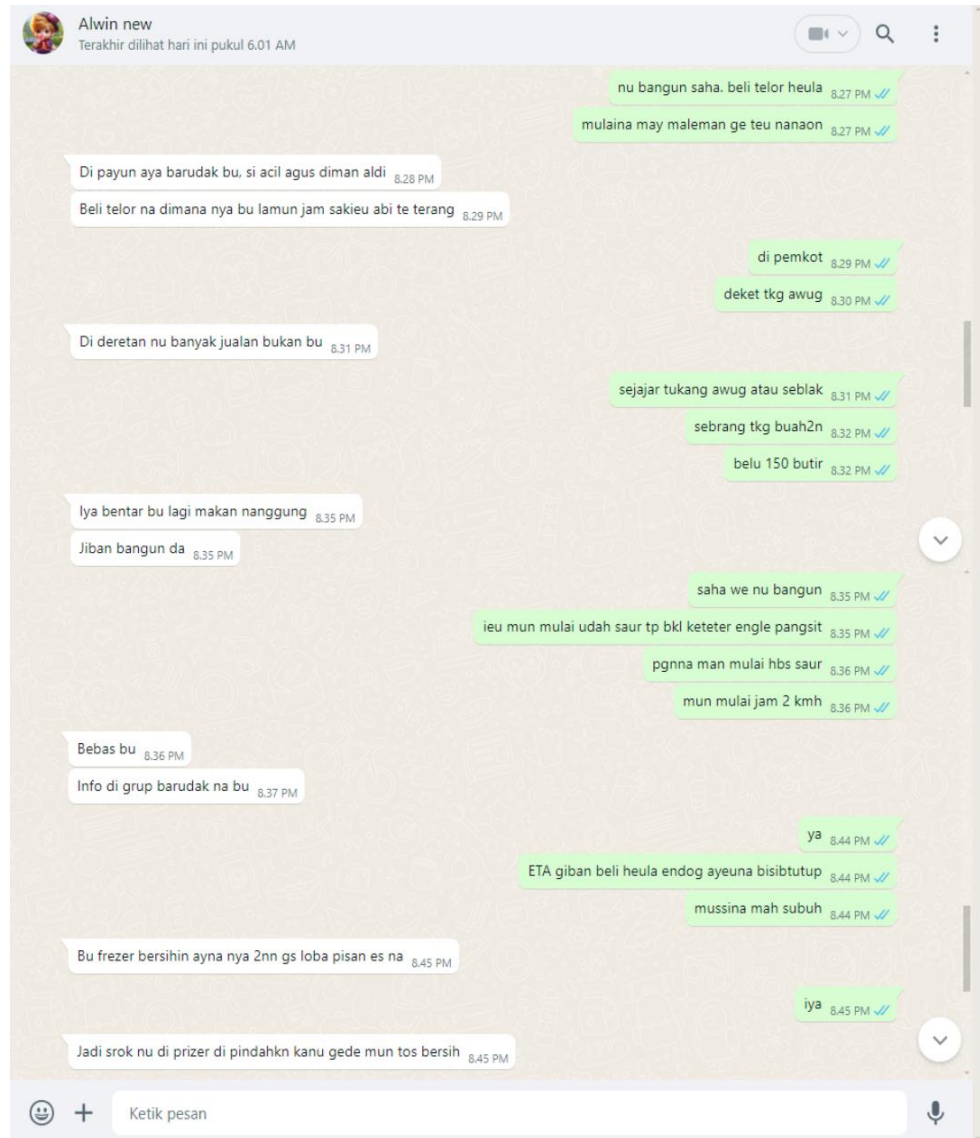
Gambar 1.2 Kegiatan Komunikasi di Grup Whatsapp

Sumber : Whatsapp Anugrah *Frozen Food*

Pada grup perusahaan yang dapat mengirim pesan hanya admin yaitu pimpinan Anugrah *Frozen Food*. Hal tersebut menghambat karyawan dalam melaporkan kegiatan yang dihadapi pada saat bekerja. Adapun komunikasi melalui pesan pribadi di Whatsapp yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Bachruddin Ali Akhmad (2011) ditemukan lima faktor yang menyebabkan terjadinya distorsi pesan seperti 1). salah ketik dapat terjadi karena ketidakjelasan pesan. 2). Dalam sistem komunikasi dengan arus pesan/informasi yang bersifat serial maka penerima terakhir akan menyimpulkan berdasarkan pesan terakhir yang diterimanya. 3). Bawahan yang tidak percaya pada atasan atau memiliki motif untuk mendapatkan promosi mungkin sengaja mengubah pesan atau arah pesan untuk menyenangkan atasan atau mendapatkan keuntungan dari kesalahan atasan. 4). Atasan tidak menyadari bahwa pesan yang disampaikan sulit dimengerti. 5). Komunikasi yang bersifat transaksional dan personal sangat mungkin menyebabkan kesalahpahaman terhadap pesan atasan.

Pada saat melakukan pra-riset, peneliti memperoleh informasi dari Ibu Anne bahwa komunikasi antarpribadi yang dilakukan antara pimpinan dan karyawannya ataupun sesama karyawan sudah tercipta keharmonisannya terbukti dari penggunaan kalimat informal. Pola komunikasi pimpinan kepada karyawan tetap menjadi yang lebih sering karena arahan-arahan yang diberikan. Tetapi pimpinan tidak menutup kemungkinan munculnya permasalahan yang diakibatkan dari komunikasi dari karyawan ke pimpinan yaitu menyampaikan pelaporan tugas dari karyawan ke pimpinan. Hal ini dirasakan ketika Ibu Anne mendapatkan komplain dari pihak pembeli yang diakibatkan dari kurang baik komunikasi dari karyawan ke Ibu Anne.



Gambar 1.3 Instruksi Kerja Melalui Pesan Pribadi di Whatsapp

Sumber : Whatsapp Anugrah *Frozen Food*

Gambar diatas merupakan instruksi tugas yang diberikan oleh pimpinan melalui pesan pribadi di Whatsapp, dimana hal tersebut berpotensi menimbulkan salah persepsi pada saat karyawan menyebarkan pesannya kepada karyawan lainnya.

Mengacu pada Ranupandojo dan Husnan (2002:99), aspek kinerja pegawai meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, kerajinan, inisiatif, keahlian, kehadiran, dan sikap. Seorang pemimpin harus mampu mendukung karyawannya dalam membangun kinerja mereka agar visi misi perusahaan tercapai.

Berdasarkan data jumlah produksi pada bulan Februari 2024 Anugrah *Frozen Food*, terdapat kenaikan produksi dari minggu kesatu sampai dengan minggu ketiga. Namun tidak menutup kemungkinan adanya kendala pada saat pekerjaan. Beliau mengatakan bahwa pada minggu ketiga ada kesalahan pada pemahaman instruksi kerja yang berdampak pada kinerja karyawan terlihat melalui penurunan *Purchases Order (PO)* di minggu keempat.

Data produksi pada bulan Februari 2024 Anugrah *Frozen Food*:

Tabel 1. 1 Data Produksi Anugrah Frozen Food

Minggu ke-	Total PO Pangsit	Total Komplain Kegagalan Produk
1	2.180 Kg	2
2	2.450 Kg	0
3	2.775 Kg	8
4	2.530 Kg	2

Sumber : Anugrah Frozen Food, 2024

Dari data diatas, pada Februari 2024 minggu kesatu jumlah produksi yang dihasilkan sebanyak 2.180 Kg. Pada Februari 2024 minggu kedua jumlah produksi yang dihasilkan meningkat menjadi 2.450 Kg, Pada Februari 2024 minggu ketiga jumlah produksi yang dihasilkan meningkat menjadi 2.775 Kg. Pada Februari 2024 minggu keempat jumlah produksi yang dihasilkan menurun menjadi 2.530 Kg. Menurut Claudia Sumilat, dkk (2017:7-8), kinerja karyawan mengacu pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan seluruh tugas yang menjadi tanggung jawabnya, yang biasanya didasarkan pada indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat dikategorikan ke dalam tingkatan kerja tinggi, menengah, atau rendah, serta dapat dinilai apakah melampaui target, sesuai dengan target, atau di bawah target.

Pada penelitian ini akan berfokus untuk menggambarkan bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam membangun kinerja karyawan pada sebuah UMKM dengan beragam latar belakang karyawannya. Hal yang menarik untuk diteliti pada Anugrah *Frozen Food* adalah bagaimana komunikasi berjalan di dalam sebuah organisasi, termasuk media apa yang digunakan dan jenis pesan yang disampaikan, yang secara keseluruhan akan membentuk pola

komunikasi di dalamnya. Selain itu, pentingnya pemimpin membangun komunikasi yang baik terhadap karyawannya akan mempermudah tugasnya untuk membimbing, mempengaruhi, mengarahkan, serta mendorong karyawannya untuk melakukan tugas dan aktivitas mereka guna mencapai tujuan bersama. Dengan adanya pola komunikasi dalam organisasi maka arus informasi antar sesama anggota serta kerja sama terhadap sesama anggota akan berjalan dengan lancar. Maka, penting bagi sebuah organisasi memiliki pola komunikasi yang jelas untuk mencapai tujuan organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman sangat penting untuk menumbuhkan rasa kekeluargaan di antara karyawan. Hal ini akan membuat karyawan merasa betah dan bersemangat dalam menjalankan tugas mereka.

Sesuai dengan permasalahan tersebut, bagaimana pola komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan Anugrah *Frozen Food* kepada karyawannya. Hal ini terkait dengan tugas seorang pimpinan untuk bisa memimpin dan memberikan instruksi yang efektif kepada karyawannya. Berkaitan dengan uraian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul: **Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Kinerja Karyawan Pada Anugrah *Frozen Food*.**

Sebagai referensi penelitian, peneliti membaca dan mempelajari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti yaitu mengenai pola komunikasi organisasi. Penelitian terdahulu yaitu dilakukan oleh Islami, A. N., Romadhan, M. I., & dan Palupi, M. F. (2021) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia”. Dalam penelitian tersebut, menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian. Penelitian ini menghasilkan hubungan signifikan antara variabel komunikasi organisasi dengan kinerja perusahaan. Penelitian sebelumnya telah menekankan pada pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. Sedangkan, penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara. Pada penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus kepada bagaimana pimpinan membangun kinerja karyawan pada Anugrah *Frozen Food*.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dalam membangun kinerja karyawan di Anugrah *Frozen Food*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian, yaitu:

Bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam membangun kinerja karyawan pada Anugrah *Frozen Food*?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dan relevan dalam hal manfaat serta kegunaannya, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, terutama dalam konteks komunikasi organisasi yang menjadi bagian penting dalam kurikulum mata kuliah komunikasi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pimpinan Anugrah *Frozen Food* serta entitas terkait. Hal ini penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dalam organisasi yang dipimpin mereka. Dengan demikian, upaya ini bertujuan untuk memperkuat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan bersama.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Pada penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Kinerja Karyawan pada Anugrah *Frozen Food*” ini dilakukan dengan rentang waktu dari bulan Januari 2024 hingga bulan Agustus 2024. Lokasi penelitian ini berada di Anugrah *Frozen Food*, Cimahi.

Tabel 1. 2 Waktu Penelitian

No	Tahapan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

1	Mencari Informasi Mengenai Topik Penelitian	■												
2	Menentukan Judul dan Topik Penelitian		■											
3	Menyusun Proposal Penelitian		■	■										
4	Melakukan Desk Evaluation					■								
5	Revisi Desk Evaluation						■							
6	Bab IV						■	■						
7	Bab V							■						
8	Sidang Skripsi							■						