



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Komunikasi adalah suatu proses interaksi antara sesama individu baik dengan menggunakan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Pengertian komunikasi ini paling tidak harus melibatkan dua orang atau lebih, dengan melibatkan cara-cara berkomunikasi yang biasanya dilakukan oleh setiap orang, melalui lisan dan tulisan (verbal), dan serta melalui sinyal-sinyal, gambar, dan simbol (non-verbal). Namun komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi agar individu dapat memahami dengan baik informasi yang di sampaikan. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi, sebab manusia hidup secara berdampingan antara satu sama lainnya dan masing-masing saling berinteraksi. Manusia hanya bisa bertahan hidup, jika mereka menjalani kehidupan sebagai suatu aktivitas interaksi dan kerjasama yang dinamis, dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi adalah sistem yang mengatur pengiriman pesan untuk ditanggapi oleh pihak penerima. Hal ini, membuat proses penyampaian pesan harus dirancang dengan semenarik mungkin sehingga, pesan yang diberikan dapat diterima dengan baik.

Komunikasi menurut Pearson dan Nelson (Effendy, 2005:5) memiliki dua fungsi umum. Pertama, untuk kelangsungan hidup sehari-hari, meliputi keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita pada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup bermasyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan masyarakat.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Fungsi lainnya komunikasi sebagai perbaikan hubungan sosial (Mulyana, 2009;5).

Adapun menurut Nugroho (2009:11) komunikasi adalah suatu ilmu dan seni penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga tercapainya suatu pengertian bersama. Komunikasi juga dapat diartikan pertukaran fakta, gagasan, opini emosi antara dua orang atau lebih.

Dengan pengertian komunikasi diatas dapat kita ketahui, apa itu arti komunikasi menurut para ahli. Komunikasi sendiri dibagi menjadi berbagai tipe-tipe komunikasi yang antara lain adalah komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan sebuah komunikasi yang tercipta diantara para anggota organisasi. Menurut (Thoaha, 2004:113) organisasi adalah suatu batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan orang lainnya tidak atas kemauan sendiri, melainkan mereka dibatasi dengan adanya aturan-aturan. Sedangkan menurut (Romli, 2014:1) korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang fokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dan menurut Wiryanto (dalam Romli, 2014:2) pengertian komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Dalam komunikasi organisasi memiliki jenis-jenis komunikasi didalamnya, antara lain adalah komunikasi *internal* dan *eksternal*. Komunikasi *eksternal* merupakan komunikasi yang terjadi diluar lingkup kelompok. Sedangkan komunikasi *internal* merupakan komunikasi yang terjadi didalam lingkup kelompok. Hubungan atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi merupakan komunikasi *internal*, karena merupakan komunikasi yang terjadi di dalam lingkup perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



dan masuk ke dalam komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi memiliki berbagai jenis komunikasi, diantaranya merupakan komunikasi atasan ke bawahan, komunikasi bawahan ke atasan, komunikasi horisontal, dan komunikasi lintas saluran. Komunikasi atasan dan bawahan, berlangsung pada saat atasan memberikan perintah kepada bawahan untuk pembagian kerja, memotivasi karyawan agar lebih aktif dan semangat dalam bekerja agar, tercapai tujuan bersama organisasi. Gaya komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi dua arah. Komunikasi yang terlibat antara kedua belah pihak (atasan dan bawahan) adalah komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah yaitu komunikasi yang berlangsung apabila pengirim cukup leluasa mendapatkan umpan balik tentang cara penerima menangkap pesan yang telah dikirimnya (Edi Harapan, Syarwani Ahmad, Op. Cit, 2016:48). Dalam komunikasi dua arah ini menggambarkan saat pemimpin dan bawahan dalam menyampaikan pesan, yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Dalam kehidupan organisasi, tidak ada suatu organisasi yang terbentuk tanpa adanya sebuah komunikasi organisasi di dalamnya. Aktivitas interaksi dan kerjasama itu harus berkembang secara teratur sehingga, dapat terbentuk sebuah wadah dan menjadi tempat para manusia berkumpul dan dapat disebut sebagai sebuah organisasi. Dalam organisasi memiliki sebuah struktur organisasi didalamnya. Struktur organisasi sangat berperan penting bagi kelancaran aktivitas sebuah organisasi baik dalam skala kecil maupun skala yang besar. Struktur organisasi sendiri sangat penting adanya dikarenakan, merupakan garis hireraki yang berisi komponen-komponen penyusun perusahaan. Dengan adanya sebuah struktur organisasi maka, akan menjelaskan fungsi dan kedudukan setiap posisi pekerjaan dalam organisasi. Dengan adanya sebuah struktur, maka sebuah organisasi akan terorganisasi dengan baik sehingga, seorang atasan bisa memberikan tugas kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bawahan secara optimal dan adil untuk mencapai tujuan bersama. Perihal ini sangat baik untuk mempengaruhi kinerja kerja sebuah organisasi ini yang harus menjadi perhatian dari seseorang pemimpin. Jika sebuah organisasi dan lapisan yang ada di dalamnya tidak bekerja sama dengan sebagaimana mestinya, maka organisasi akan statis dan tidak memenuhi fungsinya.

Teori Informasi Organisasi, Karl Weick mengembangkan sebuah pendekatan untuk menjelaskan suatu proses mengenai bagaimana organisasi mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang kemudian mentransmisikan kembali informasi tersebut kepada anggota organisasi. Teori ini menitikberatkan komunikasi sebagai landasan bagi pengorganisasian dan memberikan sebuah konsep pengorganisasian yang berfokus pada aktivitas dan proses. Proses pengorganisasian itulah yang menghasilkan organisasi. Organisasi tentunya memiliki struktur, namun makna dari organisasi lebih dari sekedar struktur organisasi. Menurut teori ini, organisasi terbentuk melalui proses dan aktivitas komunikasi. Weick memandang struktur sebagai aktivitas lebih spesifik lagi, yaitu sebagai aktivitas komunikasi. (Pace dan Faules, 2005: 79). Dengan teori diatas dapat diketahui bahwa, di dalam sebuah komunikasi organisasi penyampaian pesan dan informasi sangat berpengaruh dalam kelangsungan sebuah organisasi. Penyampaian informasi yang jelas dari atasan dan bawahan sangat penting dalam sebuah organisasi. Dengan adanya penyampaian pola komunikasi informasi yang baik, maka komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi akan berjalan dengan lancar, sehingga dapat dikatakan berhasil dan dapat memperoleh tujuan bersama.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga bergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan guna untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menjaga hubungan baik antara atasan dan bawahan di dalam perusahaan. Untuk menunjukkan kemampuan organisasi untuk menjalin hubungan yang sesuai dengan apa yang diharapkan maka pemimpin memiliki andil yang sangat besar pada seluruh organisasi. Atasan tanggap mampu memberikan pengaruh kepada bawahan agar dapat bekerja dengan maksimal dan baik. Serta harus menjadi pendengar yang baik bagi bawahan dan menyatu dengan bawahan. Dalam sebuah organisasi komunikasi antara atasan dan bawahan sangat berarti karena punya pengaruh yang besar dalam berdirinya suatu organisasi. Situasi yang nyaman dan harmonis dalam suatu organisasi dapat menentukan pula kinerja bawahan.

Pandemi *Covid-19* menyebabkan tatanan kehidupan baru, salah satunya bagi perusahaan. Hal ini menyebabkan timbulnya skema bekerja dari rumah, seperti yang dikenal dengan istilah *work from home*. *Covid-19* dan *work from home* sudah terjadi semenjak maraknya virus tersebut. Virus *Covid-19* merupakan virus mematikan yang berasal dari Wuhan yang menyerang pernafasan manusia. Pada akhirnya membuat seluruh dunia dan juga Indonesia memberlakukan skema bekerja dari rumah yaitu *work from home*. Pemerintah Indonesia melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan pada bulan Juli 2021 ditetapkan kembali PPKM darurat, berdasarkan keputusan presiden Joko Widodo Indonesia melakukan PPKM darurat (pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat). Berdasarkan Presiden membuat keputusan melalui Pers Youtube Sekretariat Presiden, pada tanggal 1 Juli 2021. Presiden Joko Widodo menegaskan dalam pidatonya bahwa akan diadakan PPKM darurat yang akan dilakukan pada tanggal 3-20 Juli 2021, dikarenakan angka penderita *Covid-19* yang sangat tinggi di Indonesia. PPKM yang dilakukan di Jawa-Bali, akan diadakan pembatasan aktivitas masyarakat. Sebagai akibat dari PPKM darurat yang ditetapkan oleh pemerintah banyak kantor swasta maupun kantor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pemerintah yang menerapkan sistem *work from home*. Di era seperti ini setiap orang yang melakukan *work from home* menggunakan platform media sosial seperti *Zoom*, *Whatsapp*, *Line*, *Google Meet*, *Gmail*, dll. Untuk selalu berkomunikasi dengan rekan kerja mereka, rapat biasanya menggunakan aplikasi *Zoom* atau *Google Meet*. Dan untuk bertukar pikiran dan membahas mengenai pekerjaan serta memberikan data-data dapat menggunakan aplikasi *Gmail* ataupun *Whatsapp*.

Salah satu perusahaan yang menerapkan skema bekerja *Work From Home* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah PT. Aplikasi Inovasi Bangsa - DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) perusahaan ini terletak di AXA Tower lantai 45th di JL Prof DR Satrio Kav 18, Setiabudi, Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini bergerak dibidang *software* yang mengelola aplikasi gaji digital yang sudah dapat di unduh dari *Google Play Store* dan *App Store*, tetapi hanya dapat dilogin dengan karyawan yang perusahaannya sudah bermitra dengan PT. Aplikasi Inovasi bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*), perusahaan ini dapat mempermudah perusahaan-perusahaan raksasa dalam sistem mengaji karyawannya yang banyak, dan sudah bermitra dengan Bank Mega dalam sistem penggajian karyawannya. PT. Aplikasi Inovasi Bangsa memiliki karyawan 150 orang. Dalam perusahaan tersebut sudah menerapkan *work from home* dari Desember tahun 2020 dan menerapkannya secara 100%. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti pola komunikasi organisasi yang terjadi antara atasan dan bawahan pada perusahaan tersebut di era *work from home* ini pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Rumusan Masalah

- © Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Dari latar belakang yang dipaparkan diatas maka rumusan masalah pokok penelitian dapat dirumuskan “Bagaimana pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan pada era *work from home* di PT. Aplikasi Inovasi Bangsa (*DOTX Digital Onboarding Tools*)”

## C. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- Pola komunikasi organisasi atasan dan bawahan pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama masa *work from home*.
- Proses enactment, yaitu proses penerimaan informasi yang terjadi pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.
- Proses selection, yaitu metode yang dipakai untuk menyeleksi informasi yang masuk pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.
- Proses retention, yaitu penyimpanan informasi yang masuk pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.

## D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- Untuk mengetahui pola komunikasi organisasi atasan dan bawahan pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Untuk mengetahui proses *enectment* yaitu penerimaan informasi yang terjadi di PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.
- c. Untuk mengetahui proses *selection* yaitu metode yang digunakan untuk menyeleksi informasi yang masuk di PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama era *work from home*.
- d. Untuk mengetahui proses *retantion* yaitu penyimpanan informasi di PT. Aplikasi Inovasi Bangsa - (*DOTX Digital Onboarding Tools*) pada era *work from home*.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

- a. Dari penelitian pola interaksi komunikasi organisasi diharapkan mampu memberikan wawasan bagi peneliti mengenai pola komunikasi selama era *work from home*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu komunikasi di dalam komunikasi organisasi atasan dan bawahan didalam suatu perusahaan pada era *work from home*.
- c. Bagi program studi ilmu komunikasi, diharapkan penelitian ini berguna sebagai pertimbangan dalam proses pembelajaran komunikasi organisasi di era *work from home*.
- d. Bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai refrensi mengenai pola komunikasi organisasi yang dijalankan oleh PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama masa *work from home*.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dalam mengetahui pentingnya implementasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



komunikasi organisasi dalam berkomunikasi antara atasan dan bawahan, sehingga dapat mengoptimalkan hubungan dan kinerja yang baik.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menjadi pegawai yang baik sesuai dengan ketentuan dan tujuan dari perusahaannya selama masa *work from home*.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

