



BAB I

PENDAHULUAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman saat ini, tingkat mobilitas manusia semakin tinggi sehingga membuat manusia berada di lingkungan komunikasi yang berbeda-beda. Dengan demikian keterampilan komunikasi sangat berperan penting dalam meningkatkan prestasi individu dalam sebuah instansi untuk kemajuan karir dan juga mencapai keharmonisan dalam kehidupan sosial. Ada berbagai macam faktor-faktor yang menentukan suksesnya seseorang dalam organisasi.

Keterampilan komunikasi lisan dan tulisan, kepemimpinan, kemampuan analitis, bekerja dalam tim, kemampuan menangani perubahan, rasa sosial dan profesional, serta manajemen keuangan. Umumnya, orang yang terampil berbicara dianggap memiliki kredibilitas, karenanya lebih mungkin sukses dalam kehidupan karirnya. Orang yang memiliki keterampilan komunikasi lebih bisa dijadikan figur kepemimpinan.

Seseorang yang memiliki figur kepemimpinan dapat lebih mampu memberikan arahan, motivasi memediasi konflik, membangun solidaritas tim, mampu membangun iklim dan budaya organisasi yang diwarnai dengan hubungan interpersonal yang baik. Minimnya kompetensi komunikasi seringkali menjerumuskan pada gaya komunikasi tidak menyenangkan, sehingga mempertanyakan apakah semua komunikasi dapat berjalan secara efektif.

Menurut Robbins (dalam Rustan dan Hakki, 2017:4), mengemukakan bahwa kekuasaan komunikasi merupakan kekuasaan tanpa batas. Cara kita berkomunikasi dengan diri sendiri dan orang lain menentukan mutu kehidupan kita. Kita menemukan realitas hidup setiap hari, dan pengalaman tersebut kita mengirimkannya

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.



melalui pesan-pesan pada diri kita dan orang lain, sehingga keterampilan menyampaikan pesan sangat penting.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok atau organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan atau karyawan.

Hubungan yang dilakukan oleh unsur pimpinan antara lain kelangsungan hidup berorganisasi untuk mencapai perkembangan ke arah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya. Hubungan yang dilakukan oleh bawahan sudah tentu mengandung maksud untuk mendapatkan simpati dari pimpinan yang merupakan motivasi untuk meningkatkan prestasi kerja.

Setelah organisasi terbentuk tentunya dilepas dari yang namanya keputusan-keputusan dari setiap permasalahan. Karena, satu keputusan akan menjadi penentu keberlangsungan dari organisasi tersebut. Keputusan tersebut berawal dari keputusan yang paling sederhana dan sampai yang tersulit. Pimpinan organisasi harus pandai dalam mengambil keputusan dan segala resiko yang dapat berpengaruh besar terhadap keputusannya.

Oleh karena sebuah keputusan dapat menentukan hasil ke depan, maka pimpinan harus mampu secara mutlak untuk mengambil keputusan yang bermutu secara akurat. Seorang presiden contohnya, harus memberikan keputusan terhadap calon anggota kabinetnya. Selain itu, seorang manajer juga perlu memutuskan akan harus tidaknya merekrut karyawan baru, dan lain-lain.

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.



Masalah kepemimpinan merupakan salah satu perkara yang sering di hadapi saat ini. Pentingnya manajemen sebagai suatu alat dalam kehidupan manusia selalu menjadi pertimbangan khusus, yang dalam penelitian ini di pusatkan kepada gaya komunikasi kepemimpinan. Seorang pemimpin merupakan sistem penggerak suatu pekerjaan, dimana ia memiliki keahlian untuk mengaplikasikan fungsi komunikasi dan manajemen dalam keputusan yang di buat.

Menurut Fiedler (dalam Badu dan Djafri, 2017:33), kinerja kepemimpinan sangat bergantung pada organisasi maupun gaya kepemimpinan. Pemimpin bisa efektif dan tidak efektif dalam situasi tertentu. Untuk meningkatkan efektivitas organisasi, dibutuhkan kemauan untuk belajar bagaimana melatih pemimpin secara efektif, namun juga menciptakan lingkungan organisasi yang pemimpinnya mampu melaksanakan tugas sebaik mungkin.

Pengembangan organisasi dijabarkan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam organisasi serta mewujudkan perubahan organisasional. Beberapa aspek seperti pengetahuan ilmu dan tingkah laku yang dimulai dari pemimpin merupakan dasar dari pengembangan organisasi.

Dengan merespon perubahan, tercapailah suatu prestasi dan suatu tingkat optimum yang dapat dipertahankan yang dianggap penting dan pantas untuk dikembangkan.

Tujuan pengembangan organisasi, pada umumnya adalah untuk meningkatkan kualitas organisasi melalui berbagai macam pendekatan seperti menjalin hubungan yang harmonis antar sesama anggota organisasi, saling memahami tugas dan tanggung jawab, bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, adanya keterbukaan, serta adanya upaya untuk meningkatkan semangat kerja.

Memiliki misi bagi tim atau organisasi adalah alasan terbaik jika ingin menjadi pemimpin. Pemimpin terbaik menyisihkan sebagian besar waktu dan energi

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.



mereka untuk membantu orang lain menjadi lebih sukses. Caranya, dengan membuat koneksi, memberikan *feedback*, dan menyediakan sumber daya yang mereka butuhkan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia yaitu bagian kantor cabang. Kantor Pos Indonesia sendiri merupakan perusahaan BUMN bidang usaha kurir dan logistik, jasa keuangan dan properti. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status. Setelah 17 tahun berstatus perusahaan umum, hingga pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (persero).

Nilai-nilai utama budaya perusahaan dari PT. Pos Indonesia dirumuskan dalam akronim AKHLAK. AKHLAK mengandung pesan dan semangat (slogan) yaitu “kami bekerja secara Amanah dan Kompeten, dengan membangun hubungan yang Harmonis dan sikap yang Loyal, menjalankan bisnis secara Adaptif, serta mengembangkan kerja sama Kolaboratif.”

Peneliti ingin melakukan penelitian mengenai gaya komunikasi kepemimpinan Kantor Pos Cabang. Terdapat 6 gaya komunikasi yaitu *The Controlling Style*, *The Relinquishing Style*, *The Equalitarian Style*, *The Structuring Style*, *The dynamic Style* dan yang terakhir *The Withdrawal Style*. Peneliti ingin mengetahui gaya komunikasi apa yang digunakan oleh pemimpin organisasi pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti.

Selain itu terdapat tiga bentuk komunikasi organisasi yaitu komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Secara singkat, komunikasi horizontal adalah komunikasi yang berlangsung antara para pejabat dari divisi yang berbeda. Komunikasi vertikal adalah komunikasi antara atasan dengan bawahan. Dan terakhir, komunikasi diagonal ialah komunikasi antar dua orang jenjang berbeda.

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



Ada juga beberapa hambatan yang terjadi di dalam organisasi, Menurut Rismayanti (2020:58), hambatan dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami. Dalam konteks komunikasi dikenal pulagangguan (mekanik maupun semantik), gangguan ini masing termasuk ke dalam hambatan komunikasi. Efektivitas komunikasi komunikasi salah satunya akan sangat bergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi.

Didalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi yang manapun tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut. Karena pada komunikasi massa jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan kompleksitas komponen komunikasi massa.

Hambatan teknis ialah keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dari sisi teknologi, semakin berkurang dengan adanya temuan baru dibidang kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat diandalkan dan efisien sebagai media komunikasi. Jenis hambatannya bisamerupakan tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas, kurangnya informasi dll.

Hambatan semantik, tidak adanya hubungan antara simbol (kata) dan apa yang ditimbulkan (arti atau penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang dipakai ditafsirkan keliru. Tidak adanya hubungan antara simbol (kata) dan apa yang disimbolkan (arti atau penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang dipakai ditafsirkan sangat berbeda dari apa yang dimaksudkan sebenarnya. Untuk menghindari *miss communication* semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya.

Hambatan manusiawi, terjadi karena faktor dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat

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.



pancaindera seseorang, dan lain-lain. Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia ialah perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi dll. Sedangkan hambatan iklim psikologis dalam organisasi adalah suasana iklim kerja.

Kepemimpinan dibentuk dalam proses yang panjang dan konsisten. Hanya para pemimpin perusahaan yang mengenali tantangan baru yang akan menempatkan perusahaan pada posisi terbaik dan menjadi pilar organisasi untuk membangun kepercayaan dan kontribusi positifnya dalam berbagai tantangan yang terjadi. Hasil penelaahan tentunya akan bermanfaat untuk memahami dan juga menginspirasi atas peran sentral kepemimpinan dalam menunjang keberhasilan organisasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka idealnya posisi atasan itu diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan berkinerja yang tinggi. Sehingga dengan posisi strukturalnya sebagai atasan, mereka dapat memberikan pengaruh yang konstruktif terhadap seluruh bawahan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Saputra (dalam Saputra dan Sutanto, 2021:25), kepemimpinan direfleksikan kedalam tiga dimensi, yaitu kemampuan mempengaruhi (*influence*), kepedulian terhadap orang lain (*concern*), dan orientasi terhadap masa depan (*orientation*). Melalui ketiga dimensi tersebut, kita dapat mengelompokkan orang-orang dalam organisasi menjadi delapan level. Level paling rendah yaitu orang-orang yang tidak mempengaruhi orang lain dan hanya berorientasi dengan diri sendiri saja. Sedangkan level tertinggi ialah yang mampu mempengaruhi orang lain.

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

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam latar belakang masalah diatas, peneliti telah menyimpulkan rumusan masalah yang akan dibahas dan diteliti pada penelitian ini. Permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan judul penelitian ini adalah “Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin di Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti?”

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Bagaimana gaya komunikasi pemimpin yang digunakan pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti?
2. Apa saja media yang digunakan oleh pemimpin pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti?
3. Apa saja hambatan yang dilalui oleh pemimpin selama melakukan proses komunikasi pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin yang digunakan Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti.
2. Untuk mengetahui media yang digunakan oleh pemimpin pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dilalui oleh pemimpin selama melakukan proses komunikasi pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti.

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.



E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat yang dapat menambah kajian ilmu komunikasi khususnya dalam bidang komunikasi organisasi dan gaya komunikasi pemimpin sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi para mahasiswa ilmu komunikasi. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi yang berkaitan dengan gaya komunikasi kepemimpinan yang dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi sebuah perusahaan atau dalam melakukan pemilihan gaya komunikasi kepemimpinan serta mengetahui media apa saja yang digunakan serta hambatan-hambatan apa saja yang dilalui pemimpin dalam menyampaikan pesan kepada anggota organisasi sehingga dapat menjadi pengetahuan tambahan dan evaluasi bagi sebuah instansi atau perusahaan dalam menyampaikan pesan organisasi.

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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