

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara yang efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti. Dalam penyampaian atau penerimaan informasi. Ada dua pihak yang terlibat yaitu, Komunikator (orang atau kelompok orang yang menyampaikan informasi atau pesan) dan Komunikan (orang atau kelompok orang yang menerima pesan).

Dalam dunia kerja komunikasi merupakan hal yang sangat penting di butuhkan oleh seorang pemimpin perusahaan dalam mengatur system kerja di perusahaan yang mereka pimpin. Mengingat bahwa dalam organisasi komunikasi menitikberatkan pada gagasan pengiriman, penyebaran dan pemberian informasi kepada orang lain untuk tujuan pengendalian. Dalam hal ini komunikasi di pandang sebagai alat yang di gunakan oleh pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya di dalam organisasi.

Organisasi merupakan suatu tempat di mana banyak orang berkumpul dan saling berinteraksi satu sama lain. Organisasi bisa terbentuk karena adanya kesamaan misi dan visi yang ingin dituju. Setiap anggota yang ada di dalam organisasi, secara langsung ataupun tidak langsung harus yakin dengan apa yang menjadi prinsip di dalam organisasi tersebut. Sehingga untuk mencapai visi dan menjalankan misi yang ditentukan dapat berjalan dengan baik.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena di pengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama demi perwujudan oraganisasi di mata masyarakat. Organisasi yang baik adalah organisasi yang di akui keberadaannya oleh masyarakat karena telah memeberi kontribusi seperti: pengambilan sumber daya manusia dari masyrakat setempat.

Dalam sebuah organisasi tidak terlepas dengan yang namanya komunikasi atau pertukaran pesan, pertukaran pesan tersebut di lakukan melalui pola komunikasi. Pola komunikasi merupakan proses komunikasi dalam menyampaikan pesan dari anggota satu ke anggota yang lain dalam sebuah organisasi. MDS Bangkalan melakukan komunikasi organisasi dalam aktivitas kerjanya. Karena untuk mewujudkan organisasi yang efektif harus di sertai dengan komunikasi yang efektif.

Matahari Departemen Store Bangkalan merupakan cabang dari PT. Matarari Departemen Store Tbk. Matahari departemen store dan merupakan Perseroan yang bergerak dalam usaha jaringan toko serba ada yang menyediakan berbagai macam barang seperti pakaian, aksesoris, tas, sepatu, kosmetik, peralatan rumah tangga dan mainan (sebelumnya Perseroan bergerak dalam bidang penyediaan jasa administrasi dan konsultasi). Dengan kata lain perusahaan ini bergerak di bidang *ritel*. (Sumber: Arsip MDS Bangkalan).

Seperti yang telah di jelaskan di atas MDS Bangkalan merupakan perseroan yang yang bergerak dalam usaha jaringan toko yang artinya MDS Bangkalan memiliki berbagi jenis barang yang jual, hal tersebut yang mempengaruhi terbentuknya kelompok-kelompok kerja formal. Kelompok-kelompok tersebut di bentuk oleh pihak MDS sesuai dengan jenis barang yang di jual di MDS Bangkalan sendiri . Kelompok formal yang di bentuk oleh MDS Bangkalan sebanyak 7

kelompok, yaitu kelompok *shoes, ladies intimate, youth boy youth girls, children, beauty bac accessories, man, sporting unit*. Ini mengikuti jumlah produk yg di jual, dimana setiap kelompok memiliki target penjualan, cara kerja yang berbeda hal tersebut di karenakan setiap kelompok memiliki leader atau ketua masing-masing. (sumber: arsip MDS Bangkalan)

Kelompok-kelompok kerja di bentuk di MDS Bangkalan dengan tujuan agar stiap karyawan lebih fokus dalam melaksanakan tugasnya. Setiap kelompok mempunyai seorang pemimpin yang bertugas mengatur dan mengendalikan atas kelompok tersebut. Supervisor merupakan ketua dari kelompok kerja. Supervisor bertugas untuk selalu menjaga sisstem kerja anggoatanya. Supervisor merupakan sumber informasi perihal kerja yang akan di lakukan oleh pramuniaga atau spg.

Suatu kelompok kerja akan berfungsi baik hanya dengan dukungan individu-individu yang ahli dan termotivasi. Jadi manajer membutuhkan waktu tertentu untuk mencapainya dengan mendiskusikan kepedulian mereka. Manajer perlu memelihara kepentingan para individu dengan lebih intensif lagi untuk merangsang timbulnya motivasi. Kelompok kerja dan komunikasi merupakan salah satu kunci agar fungsi implementasi dan pengarahan dapat berjalan secara efektif. Perlu disadari bahwa organisasi adalah kumpulan orang-orang atau kumpulan individu dengan berbagai karakteristik motif dan potensi. Ketika tujuan hendak dicapai, maka setiap individu perlu menyadari bahwa selain dirinya merupakan individu yang memiliki motif, namun juga merupakan bagian dari sebuah kelompok atau kumpulan, yaitu organisasi. Pada intinya kelompok kerja disusun agar keragaman individu dapat menjadi potensi yang terintegrasi dalam pencapaian tujuan, dan bukan malah sumber konflik yang akan menghambat dalam pencapaian oraganisasi. Oleh karena itu, selain kelompok kerja perlu disusun, faktor

komunikasi antar pekerja, antar pemimpin dan bawahan, dan antar bagian dalam organisasi juga menentukan bagaimana kelompok kerja dapat berjalan secara efektif.

Banyaknya kelompok yang terbentuk dalam suatu organisasi tentunya membuat komunikasi dalam perusahaan tersebut berjalan dengan sulit dan kompleks untuk di lakukan. Akan tetapi sampai saat ini MDS Bangkalan mampu berkembang lebih baik dari awal terbentuk sampai saat ini yang artinya komunikasi yang terjalin dalam organisasi berjalan dengan baik. Hubungan yang terjalin antara karyawan terjalin sangat kompak sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan dalam mencapai target penjualan. Berbagai macam prestasi yang telah di raih oleh MDS Bangkalan, salah satunya seperti yang di katakan oleh Ibu Nia selaku manager personalia:

“Banyak sekali yang telah di capai . salah satunya adalah service ambassador baik dari spg untuk membwa nama Bangkalan ke nasioal. Kita telah mengirim cso(customer Service Operasional) untu bergabung dan melaksanakan tugasnya di Jakarta, jadi MDS Bangkalan mewakili regional Jawa Timur untuk kategori Customer Service”. (hasil wawancara informan 1: 5 Des 2014).

Matahari Departemen Store Bangkalan memiliki karyawan yang banyak, yaitu 164 maka dari itu pengemasan pesan yang akan di sampaikan sangat berpengaruh demi keberlangsungan komunikasi yang efektif dalam organisasi dan juga agar supaya pesan yang di sampaikan dapat di terima oleh semua anggota karyawan di MDS Bangkalan.

Dari penjelasan di atas kita dapat melihat bahwa MDS Bangkalan memiliki banyak kelompok kerja yang terbentuk dalam perusahaan. Hal tersebut tentunya tidak mudah untuk seorang manager personalia sebagai pimpinan karyawan dalam menjaga keharmonisan dan kerjasama antar kelompok. Seorang pemimpin di tuntut agar mampu memberikan dorongan

serta motivasi yang sangat baik terhadap karyawan mereka, terutama dalam kelompok kerja formal . Apalagi mengingat bahwa *Mall* ini masih tergolong baru yaitu baru 2 tahun, pastinya tantangan yang sangat berat di alami oleh manager personalia terutama dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan. Keberhasilan yang di peroleh Manager Personalia dalam mempertahankan efektivitas kelompok di MDS Bangkalan tidak terlepas dari *skill* komunikasi yang di milikinya. Dari latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pola komunikasi yang terjadi di MDS Bangkalan, sehingga peneliti menarik sebuah judul penelitian yaitu “ Komunikasi Organisa Kelompok Kerja Di Matahari Departemen Store Bangkalan”. Hal tersebut sangat menarik untuk di teliti lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latarbelakang di atas maka dapat di tarik permasalahan yang menarik untuk di kaji yaitu: “Bagaimana Komunikasi Organisasi Kelompok Kerja Di Matahari Departemen Store Bangkalan”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui proses komunikasi organisasi yang terjadi di MDS Bangkalan, sedangkan secara husus adalah untuk mengetahui: “Komunikasi Organisasi Kelompok Kerja Di Matahari Departemen Store Bangkalan”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap hasilnya akan mempunyai manfaat yang sangat besar untuk perkembangan ilmu komunikasi kedepannya. Dan mengaplikasikan teori-teori ilmu komunikasi terutama komunikasi organisasi dalam meningkatkan

kerjasama kelompok. Serta dapat memberikan tambahan ilmu untuk pembendaharaan kepustakaan bagi jurusan komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada MDS Bangkalan dalam memberikan arahan kepada tim kerjanya, sehingga nantinya bisa menjadi acuan untuk selanjutnya, guna perkembangan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kekompakan dan kenyamanan karyawannya dalam bekerja. Sehingga tercipta suasana kerja yang produktif.