

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aktivitas komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada aktivitas, baik langsung maupun tidak langsung, verbal maupun non verbal, yang terpisah dari komunikasi. Hal ini juga berlaku dalam konteks organisasi, komunikasi adalah salah satu elemen paling fundamental dalam kehidupan sebuah organisasi. Baik organisasi besar maupun kecil, keduanya memerlukan pola komunikasi yang efisien agar semua aktivitas dapat berjalan dengan baik dan tujuan organisasi dapat tercapai. Melalui komunikasi, terjadi pertukaran informasi, ide, dan pemahaman antara individu atau kelompok di dalam organisasi (Milyane, dkk 2022).

Dalam organisasi, komunikasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan koordinasi yang efektif diantara berbagai divisi. Tanpa adanya komunikasi yang baik, sebuah organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya secara optimal. Seperti yang dikatakan oleh Robbins dan Judge (2013), komunikasi yang efektif di dalam organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi konflik, dan juga memperkuat hubungan antar karyawan.

Namun, dalam banyak kasus, komunikasi tidak selalu berjalan dengan efektif. Komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat pencapaian tujuan, meningkatkan kesalahpahaman, serta menimbulkan konflik di berbagai lingkungan, termasuk organisasi, pemerintahan, pendidikan, hingga kehidupan sosial masyarakat.

Menurut Devito (2011), komunikasi yang tidak efektif terjadi ketika pesan yang disampaikan tidak diterima atau tidak dipahami sebagaimana dimaksud oleh pengirimnya. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor teknis (seperti gangguan dalam saluran komunikasi), psikologis (seperti prasangka atau emosi negatif), serta sosial-budaya (seperti perbedaan nilai dan bahasa).

Salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah mengintegrasikan berbagai divisi agar dapat bekerja secara sinergis. Setiap divisi dalam organisasi memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, yang apabila

tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan miskomunikasi dan ketidakefisienan dalam operasional perusahaan. Hal ini juga berlaku dalam industri properti, di mana komunikasi antar divisi sangat berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar divisi.

Dalam era persaingan industri properti yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menawarkan produk atau layanan berkualitas, tetapi juga untuk memelihara hubungan yang baik dengan penyewanya (Grahadyarini, 2021). Komunikasi yang efektif akan menjamin bahwa informasi penting disampaikan dengan baik, koordinasi berjalan dengan lancar, dan potensi masalah dapat diantisipasi dan diselesaikan dengan cepat. Di sisi lain, miskomunikasi atau kurangnya koordinasi dapat memberikan dampak negatif pada operasional gedung, kepuasan penyewa, dan citra perusahaan. Dalam hal ini, komunikasi yang efektif antara berbagai divisi internal organisasi memiliki peranan yang sangat penting.

PT. Tifa Arum Realty, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor properti, menyadari betapa pentingnya sinergi antar divisi untuk mencapai tujuan perusahaan. PT. Tifa Arum Realty memiliki beberapa divisi yang bekerja secara sinergis dalam mengelola operasional perusahaan. Beberapa divisi utama di perusahaan ini meliputi divisi tenant relation, divisi keamanan, divisi housekeeping, divisi engineering, dan building controller. Setiap divisi memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, yang apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan miskomunikasi dan ketidakefisienan dalam operasional perusahaan.

Dalam penelitian ini, fokus utama diberikan pada divisi tenant relation dan divisi keamanan. Yang dimana divisi tenant relation bertanggung jawab dalam menangani keluhan dan kebutuhan tenant, sementara divisi keamanan bertugas dalam memastikan keamanan serta menegakkan kebijakan operasional di area properti. Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar keluhan tenant justru banyak ditujukan kepada divisi keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa divisi keamanan menjadi pihak yang paling sering menerima komplain dari tenant, sementara divisi tenant relation berperan sebagai penampung dan penghubung dalam menyampaikan serta menyelesaikan keluhan tersebut.

PT. Tifa Arum Realty, mengandalkan hubungan yang kuat antara divisi *tenant relation* dan divisi lainnya untuk memastikan semua aspek pelayanan

berjalan dengan baik. Pelayanan yang optimal tidak dapat dicapai tanpa adanya sinergi yang baik antara divisi *tenant relation* dengan divisi keamanan.

Komunikasi yang tidak efektif atau adanya miskomunikasi dapat mengakibatkan gangguan dalam layanan, seperti keterlambatan dalam merespons permintaan *tenant* atau ketidaksesuaian informasi yang diberikan kepada *tenant*. Sehingga komunikasi yang tidak efektif dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan, penurunan produktivitas, dan meningkatnya konflik internal. Oleh karena itu, kinerja kedua divisi ini sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi yang ada.

Komunikasi internal yang efektif tidak hanya berkontribusi dalam menyelesaikan masalah sehari-hari, namun juga berperan penting dalam membangun hubungan positif di antara karyawan. Namun, seringkali terdapat tantangan dalam menciptakan sistem komunikasi yang efektif antar berbagai divisi dalam sebuah organisasi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan kepentingan antar divisi, kurangnya saluran komunikasi yang efisien, atau bahkan masalah personal yang mempengaruhi kerja tim.

Kedua divisi ini memang memiliki tujuan yang sama, yaitu menciptakan lingkungan properti yang ideal, namun perbedaan fokus dan prosedur kerja antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan dapat menyebabkan masalah komunikasi. Pada PT. Tifa Arum Realty, pola komunikasi internal di antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan mungkin menghadapi berbagai hambatan, hambatan tersebut bisa berupa hierarki organisasi, hambatan perilaku, dan juga hambatan teknis.

Permasalahan ini berdampak langsung pada operasional properti dan hubungan dengan pihak *tenant*, beberapa contoh kasus yang terjadi di lapangan antara lain:

1. Ketidakjelasan peran petugas keamanan dan dampaknya pada pelayanan *tenant*: ketidakjelasan peran petugas keamanan, khususnya terkait bantuan kepada *tenant*, menjadi sorotan utama dalam insiden beberapa bulan ke belakang. Interpretasi yang kaku terhadap peraturan, di mana petugas keamanan hanya bertugas memberikan salam sapa dan tidak dianggap sebagai *bellboy*, berujung pada kurangnya bantuan yang diberikan kepada

*tenant* yang membutuhkan. Situasi ini bermula dari kebiasaan petugas keamanan yang sebelumnya membantu membukakan pintu lobi, menyambut dan menolong tamu ataupun *tenant* secara berlebihan, sehingga saat *tenant* atau tamu membutuhkan informasi, tidak ada orang yang *standby* di *lobby*. Namun, setelah adanya perubahan kebijakan, petugas keamanan menjadi enggan membantu *tenant* sama sekali, bahkan ketika *tenant* sedang kesulitan. Hal ini menunjukkan adanya miskomunikasi atau kurangnya pemahaman yang sama antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan mengenai ruang lingkup tugas dan tanggung jawab masing-masing. Akibatnya, divisi *tenant relation* yang bertugas menjaga kepuasan *tenant* harus menghadapi konsekuensi negatif berupa peningkatan keluhan.

2. Ketidakhahaman terhadap SOP dan *service*: ketidakmampuan membedakan antara standar operasional prosedur dan standar operasional *service* menunjukkan adanya masalah dalam pemahaman dan internalisasi informasi di dalam divisi keamanan. Hal ini berdampak pada inkonsistensi dalam penerapan aturan dan pelayanan kepada *tenant*.
3. Pengaturan putar balik kendaraan yang tidak efektif: peraturan mengenai larangan putar balik di depan Gedung Tifa, yang diterapkan secara inkonsisten dan tanpa sosialisasi yang memadai, telah menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pengguna jalan, termasuk para *tenant*. Penerapan peraturan ini, yang seharusnya hanya berlaku pada jam sibuk, namun diterapkan setiap saat, menunjukkan kurangnya pemahaman dan koordinasi di internal divisi Keamanan. Akibatnya, divisi *tenant relation* yang bertanggung jawab atas kepuasan *tenant* harus menghadapi konsekuensi negatif berupa peningkatan keluhan.
4. Penertiban ojek *online* yang kurang bijaksana: penertiban terhadap ojek *online* yang mangkal di sekitar Gedung ifa, bahkan hingga pengusiran terhadap pengemudi yang sedang mengantar penumpang atau pesanan makanan, mencerminkan kurangnya pemahaman divisi keamanan terhadap kebutuhan *tenant* dan pengunjung. Komunikasi yang buruk dengan pihak ojek *online* dan kurangnya solusi alternatif yang ditawarkan merugikan *tenant*. Mengakibatkan divisi *tenant relation* yang bertugas menjaga

hubungan baik dengan penyewa menerima banyak keluhan dari *tenant* yang merasa kesulitan akibat penertiban yang tidak sesuai ini.

5. Kelemahan divisi keamanan dalam melakukan analisis: insiden pencurian helm yang lolos dari pengawasan petugas keamanan menunjukkan adanya kelemahan dalam kemampuan analisis situasi dan penerapan prosedur keamanan dan kurangnya komunikasi dan koordinasi antar petugas keamanan. Akibatnya, divisi *tenant relation* harus menghadapi keluhan dan kekecewaan dari penyewa yang merasa tidak aman.
6. Potensi gangguan keamanan dari pihak eksternal: insiden masuknya *debt collector* hingga menimbulkan keributan di dalam gedung menunjukkan adanya celah dalam penerapan SOP keamanan. Pengakuan petugas keamanan yang hanya menanyakan tujuan dan identitas pengunjung tanpa melakukan verifikasi yang memadai menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi dan penerapan prosedur yang efektif. Hal ini berdampak langsung pada divisi *tenant relation*, yang harus menghadapi keluhan dan kekhawatiran dari para penyewa yang merasa tidak aman.

Kasus-kasus di atas mengindikasikan adanya permasalahan yang lebih dalam terkait pola komunikasi di PT. Tifa Arum Realty, khususnya antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan. Permasalahan ini meliputi kurangnya koordinasi, miskomunikasi, interpretasi peraturan yang berbeda, dan kurangnya pemahaman yang sama mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing divisi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pola komunikasi yang terjadi dan memberikan rekomendasi perbaikan.

Teori pola jaringan komunikasi yang dikemukakan oleh Harold J. Leavitt memandang komunikasi dalam organisasi sebagai jaringan yang menghubungkan individu melalui berbagai pola interaksi. Dalam hal ini, divisi *tenant relation* dan divisi keamanan dapat dilihat sebagai dua kelompok yang saling terhubung melalui berbagai bentuk komunikasi, baik formal maupun informal.

Teori ini menekankan pentingnya analisis jaringan komunikasi untuk memahami alur informasi, hubungan antar individu atau kelompok, serta efektivitas komunikasi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan teori pola jaringan komunikasi, penelitian ini akan

mengeksplorasi bagaimana interaksi antara kedua divisi terbentuk, pola komunikasi yang dominan, dan dampaknya terhadap koordinasi kerja.

Berdasarkan berbagai masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini menjadi sangat penting untuk memahami pola komunikasi yang terjadi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty. Penelitian ini juga relevan dengan teori pola jaringan komunikasi yang dikemukakan oleh Harold J. Leavitt (1951), di mana organisasi dapat menggunakan berbagai bentuk pola komunikasi seperti pola roda, pola rantai, dan pola bintang untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Penelitian ini akan secara khusus meneliti pola komunikasi yang berlangsung antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty. Fokus utama dari sistem komunikasi ini meliputi berbagai elemen, seperti saluran komunikasi yang digunakan (contohnya, rapat, email, telepon), protokol komunikasi yang diterapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi (seperti budaya organisasi, persepsi individu, dan teknologi yang digunakan). Dengan memahami bagaimana pola komunikasi ini terbentuk, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk memperbaiki sistem komunikasi internal dalam organisasi, serta dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam interaksi antara kedua divisi tersebut

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah, bagaimana pola komunikasi yang terjadi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam pola komunikasi yang terjadi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

#### 1.4.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi organisasi dan komunikasi antar divisi. Hasil Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang penerapan teori pola komunikasi dalam menganalisis interaksi antar divisi dalam sebuah organisasi, khususnya dalam konteks bisnis properti.

#### 1.4.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *insight* mengenai kekuatan dan kelemahan sistem komunikasi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan, dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar divisi.

#### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup yang dapat membantu memfokuskan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti agar tidak keluar jalur serta membantu memastikan agar topik yang dibahas tidak terlalu luas. Berikut merupakan batasan masalah dari penelitian dengan judul Analisis Pola Komunikasi Antara Divisi *Tenant relation* Dengan Divisi Keamanan di PT. Tifa Arum Realty

1. Penelitian ini akan terfokus pada komunikasi internal antara divisi *tenant relation* dengan divisi keamanan.
2. Penelitian ini dilakukan di PT. Tifa Arum Realty dan tidak melibatkan perusahaan lain dalam industri yang serupa, sehingga hasilnya mungkin hanya relevan untuk perusahaan tersebut.
3. Penelitian ini akan fokus pada sudut pandang karyawan dari divisi yang terlibat, tanpa mengeksplorasi pandangan penyewa.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Studi ini terdiri dari lima bab yang saling berhubungan. Berikut adalah struktur penulisan yang digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian ini:

## **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi konteks penelitian, yaitu interaksi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang menghubungkan kedua divisi tersebut. Bab ini memaparkan fenomena komunikasi yang diamati, merumuskan permasalahan penelitian, menetapkan tujuan dan manfaat penelitian, juga menjelaskan struktur penulisan yang digunakan.

## **BAB 2: KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini akan mengkaji teori yang relevan untuk menganalisis pola komunikasi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty. Teori pola komunikasi jaringan yang dicetuskan oleh Harold J. Leavitt akan menjadi landasan utama dalam penelitian ini guna memahami bagaimana komunikasi internal digunakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar divisi di PT Tifa Arum Realty. Teori akan digunakan untuk menganalisis bagaimana informasi mengalir dan diproses antara kedua divisi. Studi-studi sebelumnya yang relevan dengan komunikasi antar divisi dalam organisasi juga akan ditinjau untuk memperkuat landasan teoritis penelitian.

## **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai metodologi yang diterapkan dalam penelitian, dengan memastikan bahwa setiap langkah, prosedur dijelaskan secara rinci untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat dipercaya.

## **BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN:**

Dalam bagian ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan di lapangan dan juga kajian pustaka. Penulis akan mengulas secara mendetail hasil analisis data yang telah dikumpulkan. Temuan utama dari penelitian ini berfokus pada analisis pola komunikasi antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty.

**BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN:**

Bab ini merangkum pembahasan dari bab-bab sebelumnya dengan menyajikan hasil dan kesimpulan penelitian, juga menjawab pertanyaan yang timbul dari perumusan masalah. Peneliti juga dapat memberikan saran dan rekomendasi praktis untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

