

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain melalui komunikasi. Keterlibatan percakapan dapat dikatakan sebagai terjadinya komunikasi bila terdapat kesamaan makna mengenai apa yang dibahas. Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan salah satu sarana untuk menyebarkan informasi penting.

Maka dari itu, komunikasi di dalam organisasi berkembang menjadi aliran sistem yang menghubungkan dan meningkatkan kinerja antar komponen organisasi dan menumbuhkan sinergi. Interaksi manusia tidak dapat terjadi tanpa komunikasi. Jadi, untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain, diperlukan komunikasi yang baik.

Efektifnya sebuah komunikasi berarti baik komunikator maupun orang yang dikomunikasikan memahami pesan secara setara. Sederhananya, proses komunikasi dapat dilihat sebagai suatu proses oleh penerima berita, gagasan, berita, atau pesan harus dikomunikasikan dari sumber berita (*Source*) kepada penerima (*Receiver*) melalui proses komunikasi.

Tetapi, komunikasi yang efektif tidak semudah itu. karena komunikasi adalah suatu proses dengan sejumlah bagian bergerak yang saling berinteraksi dan berdampak satu sama lain. Setiap elemen memiliki tujuan tertentu untuk mencapai tujuan komunikasi. Tujuan pengiriman informasi melalui saluran komunikasi organisasi adalah untuk mempermudah pengiriman informasi.

Bonaraja Purba dkk Menyatakan Keterbukaan, landasan kredibilitas dan kepercayaan, merupakan landasan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif membutuhkan lima faktor: saling menghormati, empati, mendengarkan, kejelasan, dan kerendahan hati.<sup>1</sup>

Menurut David K. Berlo, empat komponen komunikasi adalah sumber, pesan, saluran, dan penerima. Menurut Aristoteles, keempat hal ini dilengkapi dengan komponen saluran. Panca indera penerima pesan adalah saluran yang dimaksud Berlo. Kemudian David A. De Vito menambahkan impact dan feedback sebagai dua komponen tambahan.<sup>2</sup>

Menurut ide Joseph Dominick, secara bersamaan. Sumber, penyandian, pesan, saluran, pendekodean, penerima, umpan balik, dan interferensi hanyalah beberapa dari banyak faktor komunikasi yang masuk ke dalam setiap peristiwa komunikasi.<sup>3</sup>

Peran tersebut ialah dari Tugas utama yang harus dilakukan meliputi fungsi ini. Peranan komunikasi dapat di manfaatkan sebagai sarana yang memungkinkan untuk mencapai tujuan spesifik di dalam peran organisasinya, karena sebagai saluran dalam melakukan, menerima pengaruh, dan sebagai alat pendorong motivasi kerja.

Permasalahan muncul ketika salah satu unsur komunikasi menemui hambatan yang membuat komunikasi menjadi tidak efektif sehingga komunikasi tidak mencapai tujuan komunikasi. Karena hambatan komunikasi merupakan poin terpenting dalam proses komunikasi, dimana komunikasi seringkali gagal

---

<sup>1</sup> Stephen R, *Seni Mendengar dan Komunikasi yang Efektif*, (Jakarta: CV. Solusi Distribusi, 2011), hlm 24-31

<sup>2</sup> Ode Hamzah, (2022). *Proses Komunikasi dalam Peningkatan Prestasi Kerja Anggota Polres Kendari*, Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol. 13 No.1, hlm 75

<sup>3</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Mass*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group Indonesia, 2013), hlm 17.

karena adanya gangguan atau hambatan yang mengganggu komunikasi.

Hambatan pribadi seperti berbagai gaya komunikasi, hambatan antarpribadi seperti kebenaran informasi, hambatan organisasi seperti kendala ruang, dan akhirnya rintangan teknis seperti efisiensi saluran. Ada tiga jenis komunikasi dalam suatu organisasi, menurut Gibson et al, yaitu komunikasi horizontal, komunikasi diagonal, dan komunikasi vertikal.<sup>4</sup>

Suatu organisasi membutuhkan pola aliran komunikasi yang dapat membentuk sikap dan perilaku karyawannya agar sesuai dengan tujuan organisasi.

Komunikasi antara administrator keamanan dengan manajer dan staf mengikuti pola aliran vertikal dan horizontal. Pada model komunikasi vertikal, informasi dari atasan diterima dan dikirim oleh call center, begitu pula sebaliknya. Call center berpartisipasi dalam pola aliran komunikasi horizontal dengan mengirim dan menerima pesan dari rekan kerja. Meskipun komunikasi terapan juga diarahkan atau dimaksudkan untuk mencapai tujuan organisasi, komunikasi antar organisasi membantu peserta dalam mencapai tujuan mereka sendiri. Pada hakekatnya, aspek komunikasi ini juga merupakan teori yang menganalisis komunikasi dari segi komponen-komponennya.

Mirip dengan ini, komunikasi adalah faktor paling penting dalam pertukaran informasi organisasi antar departemen. Strategi yang menguraikan prosedur untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan informasi yang diberikan kepada organisasi.

Model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Laswell, di mana

---

<sup>4</sup> Sudianto, *Komunikasi Organisasi*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), hlm 4.

dia menggunakan lima pertanyaan untuk bertanya dan menjawab ketika dia mengamati proses komunikasi, termasuk siapa (siapa) mengatakan apa (mengatakan apa), dalam media apa atau dalam apa, adalah salah satu yang lebih tua. model komunikasi yang masih digunakan orang untuk tujuan tertentu.<sup>5</sup>

Organisasi, kekuatan sosial yang khas dalam masyarakat, adalah tindakan terkoordinasi dari banyak orang untuk mencapai tujuan bersama. Dianggap bahwa komunikasi organisasi yang sukses merupakan prasyarat bagi organisasi perusahaan, sosial, dan publik untuk berhasil. Gangguan komunikasi dapat mempengaruhi bagian manapun dan unsur-unsur yang mendukungnya karena komunikasi pada dasarnya adalah sebuah sistem.

Meskipun gangguan dan hambatan dapat dibedakan, gangguan komunikasi juga dapat menjadi penyebab hambatan komunikasi. Secara umum, ada tujuh kategori hambatan komunikasi yang berbeda: hambatan status, hambatan teknis, hambatan semantik, hambatan psikologis, hambatan fisik atau organik, dan hambatan budaya.

Dalam upaya organisasi untuk mengurangi ketidakpastian, Weick mengusulkan dua strategi komunikasi: siklus perilaku dan aturan bersama.<sup>6</sup>

Kantor pusat BCA memiliki departemen bernama *Security Administrator* yang memiliki beberapa sub-tim, salah satu sub-tim tersebut bernama Call Center. Call center adalah pusat layanan pelanggan jarak jauh yang beroperasi dengan peralatan komunikasi telepon di mana pelanggan dapat berinteraksi dengan personel layanan call center secara real time.

---

<sup>5</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 5.

<sup>6</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hlm 37.

Call center disini merupakan sub organisasi perusahaan BCA yang berperan sebagai wadah pengaduan dan menawarkan solusi atas permasalahan internal pegawai BCA, komunikasi sekunder dilakukan melalui telepon.

Permasalahan dalam hal ini berkaitan dengan segala macam user ID mulai dari pembuatan hingga penghapusan ID pegawai BCA. Dengan budaya call center yang penuh perhatian, menarik, antusias, ramah, teliti, mendengarkan, terbuka, menyeluruh, mengutamakan pelanggan, berorientasi pada solusi, proaktif dan tepat waktu. Hambatan komunikasi yang sering terjadi antara call center dengan karyawan BCA membuat kemampuan karyawan untuk bekerja menjadi tidak efektif.

Berdasarkan adanya hambatan komunikasi, penulis ingin mengetahui peran komunikasi organisasi dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Hambatan adalah gangguan dalam proses komunikasi, terdapat beberapa hambatan seperti hambatan teknologi, ketidakpastian karena terputusnya saluran komunikasi membuat penyampaian informasi tidak berfungsi.

Kemudian hambatan interpersonal, bahwa tidak semua anggota call center selalu tahu bagaimana memberikan pelayanan yang ramah dan menjaga semangat, yaitu. mereka tidak bertindak secara profesional karena mereka tidak tahu bagaimana mengendalikan sikap mereka, dll.

Keluhan dibuat ke call center, seperti beberapa anggotanya tidak ramah atau peka budaya atau bahkan tidak menawarkan solusi untuk masalah yang diadukan, dan beberapa hambatan komunikasi potensial telah dibuat, dimulai dengan alat pendukung untuk menerima panggilan sampai kurangnya informasi yang mereka miliki kepada karyawan, sehingga komunikasi menjadi tidak

efektif dan menimbulkan ketidakpastian.

Ketidaktahuan anggota call center tentang informasi yang diterima mungkin karena kesalahan interpretasi informasi yang diberikan oleh supervisor, atau kurangnya kontrol aplikasi yang dikelola atau alasan lain yang menghambat pekerjaan. Peran call center dalam organisasi ini adalah penghubung (liaison). Ada lebih dari satu kelompok dalam suatu organisasi.

Setiap kelompok terhubung satu sama lain. Untuk membuat tautan antar grup ini, diperlukan seseorang untuk bertindak sebagai penghubung. Karena individu adalah bagian dari kelompok yang menciptakan kontak.



Peran tautan ini menghubungkan satu subsistem ke subsistem lain dalam organisasi untuk memastikan efisiensi yang lebih baik.

Karena fungsi peran disini dilakukan oleh para penghubung (liaison) yang berkomunikasi dengan call center, maka penulis tertarik dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Slipi Center BCA dan akan mengevaluasinya. Menurut informasi latar belakang yang diberikan di atas, penulis percaya penulisan ini signifikan.

Penulis menggunakan teknik kualitatif dan melakukan wawancara dengan informan bersamaan dengan proses observasi. Data primer dan sekunder dikumpulkan. Kajian kualitatif ini menerapkan teori Daniel Katz pada pengujian taktik komunikasi yang berhasil, yaitu fungsi dialog dalam pemecahan masalah. Penulis melakukan sebuah penulisan berjudul “Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan BCA Pusat Slipi”.

Fenomena pada penulisan yang terjadi pada Call Center tersebut sebagai penghubung dengan karyawan BCA yaitu seperti karyawan BCA yang mempunyai permasalahan user id seperti terlock dan mengadu pada call center untuk dibuka kan user id nya, namun saat pengaduan karywan BCA sedang berada dikeramaian yang menyebabkan suara menjadi bising dankomunikasi tidak tersampaikan dengan baik dan menjadi salah kaprah salah satu atau bahkan kedua belah pihak.

Kemudian kurangnya pemahaman call center terkait penggunaan user id karena tidak adanya pelatihan dasar oleh call center, lalu penggunaan suara

yang keras, padahal call center memiliki peraturan bahwa harus selalu berbicara dengan ramah. jalan dan dengan tenang, terlepas dari situasinya.

Selain itu, budaya pusat solusi cerdas BCA harus mengadopsi sikap yang telah dijelaskan sebelumnya, yakni. hidup, menarik, antusias, ramah, teliti, penuh perhatian, terbuka, komprehensif, memprioritaskan kebutuhan pelanggan, berorientasi pada solusi, proaktif dan tepat waktu. Selain itu, gangguan pada sambungan telepon menyebabkan informasi yang dikirimkan dalam saluran tidak berfungsi dengan baik.

Karena sambungan saluran telepon yang baik mengakibatkan pengiriman informasi sesuai dengan yang diharapkan tanpa hambatan seperti gangguan karena masalah pada saluran.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Komunikasi Organisasi Menyelesaikan Permasalahan?
2. Bagaimana Komunikasi Organisasi Memberi Dukungan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan?

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dengan mengembangkan rumusan masalah berdasarkan latarbelakang permasalahan tersebut di atas maka penulis merincikan secara jelas dari fokus penulisan yang masih bersifat umum dengan menjadikan rumusan masalah adalah Bagaimana komunikasi organisasi menyelesaikan permasalahan dan memberikan dukungan dalam peningkatan kinerja karyawan BCA.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis menyimpulkan judul “**Peran Komunikasi Organisasi Pada *Security Administrator* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA Pusat Slipi**”

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penulis dengan melalui proses pengamatan, pengumpulan data yang terpercaya berdasarkan fakta di tempat pengamatan, dan wawancara informan. Teori Komunikasi Organisasi Daniel Katz digunakan dalam penulisan kualitatif ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam menyelesaikan masalah dan memberi dukungan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kutipan yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penilaian profesional dan temuan dari penulisan komunikasi organisasi sebelumnya. Untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pada *Security Administrator* dalam meningkatkan kinerja pegawai Slipi Center BCA, penulis juga melakukan observasi, mengumpulkan data yang benar berdasarkan fakta di lapangan, dan melakukan wawancara dengan narasumber.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis ingin memberikan manfaat secara Teoritis dan secara Praktis. Manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- Penulis berharap penulisan ini dapat memperkaya bidang studi komunikasi dengan mempelajari analisis Peran Komunikasi Organisasi pada *Security Administrator* dalam meningkatkan

kinerja karyawan BCA Pusat Slipi, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi.

- Sebagai bahan pembelajaran, referensi, dan sumber pengetahuan bagi perpustakaan Universitas Nasional.

## 2. Praktis

- Sebagai sarana penulis untuk mengungkapkan ide dan gagasan mengenai Peran Komunikasi Organisasi pada *Security Administrator* dalam meningkatkan kinerja karyawan BCA Pusat Slipi.
- Memberikan informasi terhadap Peran Komunikasi Organisasi pada *Security Administrator* dalam meningkatkan kinerja karyawan BCA Pusat Slipi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penyajian penelitian skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi Masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka ini meliputi:

- A. Berisi penulisan terdahulu untuk menjadi perbandingan persamaan atau perbedaan dengan penulisan penulis.

- B. Kerangka teori yang berisi tentang pembahasan pengertian komunikasi Organisasi, fungsi, tujuan, unsur, iklim, saluran, peran, hambatan-hambatan, jaringan komunikasi, pengertian call center, kinerja.
- C. Dan penjabaran kerangka pemikiran penulis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam Peran Komunikasi Organisasi pada *Security Administrator* dalam meningkatkan kinerja karyawan BCA Pusat Slipi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran dan tinjauan umum analisis metode kualitatif dan pembahasan hasil penulisan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari semua penelitian yang dilakukan. Anda dapat menarik kesimpulan tentang masalah yang ada dalam survei dan hasil kesimpulan survei, yaitu analisis kerangka kerja. Meskipun saran tersebut meliputi cara mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Usulan ini tidak terlepas dari ruang lingkup penulisan.