

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia selalu berkomunikasi, manusia tidak dapat menghindari komunikasi. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa tidak untuk melakukan komunikasi dengan orang lain. Islam menempatkan komunikasi sebagai sesuatu yang penting dan bernilai ibadah apabila komunikasi itu dilakukan berdasarkan nilai-nilai yang terdapat dalam alquran dan sunnah Nabi Muhammad saw, keduanya merupakan pedoman yang berisi tuntunan hidup bagi setiap muslim yang harus dijunjung tinggi dan menjadi ukuran-ukuran dalam berkomunikasi. Jika manusia tidak melakukan komunikasi dengan orang lain dapat dipastikan manusia akan mengalami kesulitan dalam kehidupan sosialnya. Inti utama dari komunikasi terletak dalam proses komunikasi nya yaitu sebuah aktifitas dalam hal melayani hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan melampaui ruang dan waktu.¹

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakikat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam 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/karyawan.²

Komunikasi bukan sekadar proses menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima, tetapi juga mencakup aspek makna, interpretasi, dan konteks. Dalam konteks organisasi, komunikasi menjadi instrumen vital dalam menjaga keberlangsungan aktivitas kerja, mengatur koordinasi antardepartemen, serta mendukung pencapaian visi dan misi organisasi. Komunikasi organisasi menjadi wadah utama dalam menyampaikan informasi, mengatur sistem kerja, dan membina

¹ Dyatmika Teddy, *Ilmu Komunikasi*, ed. by Bakhri Syamsul, Edisi pert (Zahir Publishing, 2021).

² Burhan Bunging, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006), h. 25

hubungan interpersonal antara pimpinan dan karyawan. Tanpa komunikasi yang baik, efektivitas kerja di dalam organisasi akan terhambat, bahkan bisa memicu konflik, miskomunikasi, atau menurunnya produktivitas karyawan.

Dalam kehidupan sehari-hari memerlukan seseorang untuk diajak berkomunikasi. Proses komunikasi juga salah satu bagian dalam mengenalkan jati diri terhadap orang lain. Komunikasi menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi, di mana informasi penting bagi komunikasi yang efektif dan terus berkembang dalam bahasa Inggris *communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan dan lain-lain antara dua orang atau lebih.³

Adapun menurut Arni Muhammad bahwa Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.⁴

Dalam perspektif Islam, komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang islami, yaitu komunikasi ber-akhlak al-karimah atau beretika. Komunikasi yang berakhlak alkarimah berarti komunikasi yang bersumber kepada Al-Quran dan hadis (sunah Nabi)

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan, yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara, dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa. Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah, syariah, dan akhlak.⁵

Dalam konteks komunikasi organisasi, persepsi subjektif setiap individu terhadap pesan, saluran komunikasi, serta hubungan interpersonal, sangat memengaruhi efektivitas komunikasi itu sendiri. Setiap karyawan membawa latar

³ Suranto AW, *Komunikasi Sosial Budaya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.2

⁴ Arni, M. (2009). *Organization Communication*. Jakarta: Bumi Aksara.

⁵ Ahmad Ghulusy. *ad-Da'watul Islamiyah*, (Kairo: Darul Kijab.1987), h. 9.

belakang, pengalaman, dan interpretasi yang berbeda terhadap informasi yang diterima, sehingga pemahaman terhadap dinamika subjektif ini menjadi penting dalam mengelola komunikasi yang efisien dan produktif. Oleh karena itu, selain memahami komunikasi sebagai proses teknis, organisasi juga perlu mempertimbangkan aspek psikologis dan persepsi personal para komunikator maupun komunikan agar tidak terjadi distorsi makna dalam interaksi sehari-hari.

Komunikasi dalam organisasi memiliki dua bentuk utama, yakni komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang berlangsung sesuai struktur dan jalur yang ditetapkan organisasi, misalnya dalam bentuk rapat, memo, atau surat keputusan. Sementara itu, komunikasi informal terjadi secara spontan antarindividu, yang sering kali memengaruhi suasana kerja dan hubungan sosial di lingkungan organisasi. Keduanya sama-sama penting dan saling melengkapi dalam mendukung dinamika kerja organisasi.

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan. Penggunaan komunikasi baik secara verbal maupun secara nonverbal berpengaruh cukup besar pada lingkungan kerja yang diwujudkan dalam visi serta misi dari organisasi. Secara tidak langsung dibutuhkan suatu komunikasi yang efektif dalam menggerakkan jalannya organisasi, semakin efektif komunikasi yang dibina dalam tiap-tiap departemen, maka semakin produktif perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.⁶

Selain bentuk komunikasi, penting pula untuk memahami bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh aspek subjektif dalam diri setiap individu. Setiap orang membawa latar belakang sosial, budaya, pendidikan, dan pengalaman kerja yang berbeda, yang semuanya memengaruhi cara ia memahami dan menanggapi pesan. Persepsi yang subjektif ini dapat menimbulkan distorsi makna apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, organisasi perlu menyadari

⁶ Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

pentingnya komunikasi empatik dan keterbukaan dalam menyampaikan maupun menerima informasi, agar terjadi pemahaman yang selaras antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.⁷

Menurut Effendy berdasarkan ruang lingkupnya komunikasi organisasi dibedakan atas dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup organisasi saja. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat ataupun pihak yang ada di luar lingkup organisasi.⁸

Agar pelaku organisasi dapat menjalankan kegiatannya secara kondusif, maka dibutuhkan berbagai dukungan yang memadai seperti lingkungan, fasilitas, dan instrumen kerja. Selain itu faktor internal yang memenuhi unsur sumber daya manusia di dalamnya juga perlu untuk diperhatikan, yaitu pimpinan dan anggota organisasi. Dalam struktural perusahaan, biasanya pimpinan organisasi diwakili oleh individu atau kelompok yang memiliki jabatan sebagai manajer (atau setara). Manajer adalah mereka yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan berbagai fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksana, pengawas dan pengendali kinerja para anggotanya.⁹

⁷ Wiryanto dalam buku Ilona V. Oisina Situmeang, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif* (Yogyakarta: Ekuilibra, 2016),

⁸ Effendy dalam buku Ilona V. Oisina Situmeang, *Komunikasi Organisasi*, h.4.

⁹ Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Edisi Revisi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

PT Krakatau Jasa Industri (KJI), sebagai salah satu anak perusahaan PT Krakatau Steel, memiliki peran strategis dalam mendukung berbagai layanan industri di kawasan Cilegon. Dengan jumlah karyawan yang terus bertambah dan tantangan operasional yang semakin kompleks, efektivitas komunikasi organisasi menjadi faktor penting dalam mendukung produktivitas kerja. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti miskomunikasi antar departemen, rendahnya keterlibatan karyawan, hingga penurunan kualitas layanan yang diberikan.

Komunikasi yang tidak efektif di lingkungan KJI berisiko menyebabkan keterlambatan koordinasi, salah pengertian dalam pelaksanaan tugas, serta rendahnya partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan. Maka dari itu, organisasi perlu membangun sistem komunikasi yang memperhatikan aspek teknis, psikologis, maupun spiritual, agar tercipta suasana kerja yang tidak hanya profesional, tetapi juga harmonis dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas komunikasi organisasi dengan memperhatikan aspek subjektif individu serta prinsip-prinsip komunikasi Islam menjadi sangat relevan dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana komunikasi yang ideal dapat diterapkan di lingkungan kerja, khususnya di PT Krakatau Jasa Industri, guna mendukung peningkatan produktivitas, keharmonisan, serta keberlanjutan organisasi secara keseluruhan.

Dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Di PT Krakatau Jasa Industri”** ini, penulis dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi organisasi di PT Krakatau Jasa Industri. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategi komunikasi yang lebih baik, sehingga dapat mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, studi ini memiliki relevansi praktis dalam membantu perusahaan mencapai efisiensi operasional dan daya saing yang lebih tinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dijabarkan beberapa perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana efektivitas komunikasi organisasi di PT Krakatau Jasa Industri?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi komunikasi organisasi di PT Krakatau Jasa Industri?
3. Bagaimana hubungan antara komunikasi organisasi yang efektif dengan produktivitas kerja karyawan di PT Krakatau Jasa Industri berdasarkan nilai-nilai ajaran islam?

C. Tujuan Penelitian

Setiap Penelitian pasti memiliki tujuan tertentu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi cara komunikasi organisasi yang digunakan di PT Krakatau Jasa Industri
2. Menilai efektivitas komunikasi antar departemen dalam perusahaan di PT Krakatau Jasa Industri
3. Mengidentifikasi hubungan antara komunikasi organisasi yang efektif dengan produktivitas kerja berdasarkan nilai-nilai ajaran islam

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat dikemukakan dalam penelitian skripsi antara lain:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks efektivitas komunikasi formal dan informal serta dampaknya terhadap produktivitas kerja di PT Krakatau Jasa Industri

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi manajemen PT Krakatau Jasa Industri untuk meningkatkan sistem komunikasi internal.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pimpinan dan manajer di PT Krakatau Jasa Industri tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam menyusun skripsi ini ada beberapa karya yang penulis gunakan sebagai acuan diantaranya:

Pertama, Skripsi yang disusun oleh Aan Srialam Irian, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2016) berjudul “*Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pola Komunikasi Organisasi dalam penerapan visi dan misi pada Dinas Perhubungan Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang bermaksud mendeskripsikan gambaran tentang pola komunikasi organisasi yang terjalin pada Dinas Perhubungan Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pola komunikasi organisasi yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah pola organisasi model rantai (Chain), dan pola komunikasi organisasi model “Y”. Kedua pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan berjalan dengan baik namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menjalin hubungan antara pimpinan dan pegawai, yaitu Pimpinan harus lebih banyak berinteraksi bersama pegawai baik dalam bentuk formal maupun non-formal. Dalam penerapan visi dan misi, komunikasi dalam organisasi pada Dinas Perhubungan Kota Makassar berlangsung pada empat arah yaitu komunikasi pimpinan kepada pegawai (*downward communication*), komunikasi pegawai kepada pimpinan (*upward communication*), komunikasi silang (*diagonal communication*), dan komunikasi luar organisasi (*eksternal communication*).

¹⁰ Aan Srialam Irian, “*Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar)*”(Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2013)

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Aan Srialam Irian dengan saya adalah sama-sama menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah dalam objek penelitian yaitu Pola Komunikasi Kepemimpinan.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Akhid Ista'in Mubarak, Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta (2016) berjudul "*Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten*". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten, yang meliputi (1) komunikasi vertikal ke bawah, (2) komunikasi vertikal ke atas, dan (3) komunikasi horizontal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹¹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Akhid Ista'in Mubarak dengan saya adalah sama-sama menggunakan Metode Kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah saya memilih PT Krakatau Jasa Industri sebagai penelitian.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Hendriyana, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten (2018) yang berjudul "*Penerapan Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata*" penelitian ini bertujuan, 1) Untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata, 2) Untuk mengetahui motif Kelompok Sadar Wisata, 3) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata.¹²

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Hendriyana dengan saya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitiannya.

¹¹ Akhid Ista'in Mubarak, "*Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten*" (Skripsi pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

¹² Hendriyana, "*Penerapan Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata*" (Skripsi pada Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018)

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh dalam pemahaman serta memberi ketegasan dalam penjelasan, maka dalam penyusunan laporan nantinya peneliti mengklasifikasikan menjadi lima bab yang terdiri dari bagian-bagian yang meliputi:

Bab I Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, definisi konsep dan metode penelitian yang di dalamnya membahas tentang jenis penelitian, subyek, obyek dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika pembahasan. Dengan demikian diketahui gambaran awal permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini membahas tentang fokus penelitian salah satunya memaparkan tentang komunikasi, organisasi, komunikasi organisasi, arus komunikasi dalam organisasi dan hambatan-hambatan dalam komunikasi.

Bab III Gambaran Umum

Dalam bab ini memaparkan gambaran umum dari Pokdarwis Banten meliputi profil, sejarah singkat, kondisi obyektif lokasi penelitian

Bab IV Analisis Data

Bab ini merupakan inti dari pembahasan dan hasil penelitian meliputi komunikasi organisasi di PT. Krakatau Jasa Industri. Dalam hasil temuan penelitian tersebut dianalisis dan dikonfirmasi dengan teori yang sudah ada.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dapat memberi arti kepada semua pihak.