

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi karena perannya sebagai subyek pemberi kebijakan, pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional. Persatuan Kontraktor Listrik Nasional (PAKLINA) adalah organisasi yang mewadahi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan. PAKLINA cabang Madiun yang didirikan pada 7 Juli 2010 merupakan organisasi baru dalam lingkungan kerja di Madiun, namun perlu dipertimbangkan bahwa organisasi yang beranggotakan 22 orang yang juga sebagai pemilik dari CV tersebut berisi pemain lama dalam bidang kelistrikan di Madiun yang telah siap untuk memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Agar organisasi tetap eksis dan mampu bersaing, maka organisasi dituntut untuk mampu menghadapi segala tantangan dan implikasinya yaitu organisasi dapat menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal pula. Diungkapkan oleh Asri SW (1979:1), bahwa: “unsur tenaga kerja (manusia) merupakan suatu unsur yang paling penting yang mempengaruhi hidup matinya organisasi. Dalam suatu organisasi, manusia saling berhubungan satu samalain, memberikan apa yang menjadi tujuan mereka.

Menumbuhkan kesadaran tentang keharusan memperluas peranan sumber daya manusia, sejauh mana orang dapat bekerja tergantung dari kemampuan dan cara berperilaku orang yang bersangkutan”.

Proses pembangunan individu dalam PAKLINA memiliki proporsi utama dalam menjalankan organisasi dengan Visi “mewujudkan anggota dan masyarakat jasa konstruksi di bidang mekanikal, elektrikal dan elektronikal yang tangguh, jujur, bertanggung jawab, professional, sehat dan berdaya saing tinggi”, dan misi “menciptakan peluang pasar dengan basis efisien, efektif, professional dan bermartabat yang memiliki keunggulan kompetensi” yang diharapkan mampu untuk menjadi nilai tambah dalam mendapatkan kepercayaan konsumen.

Proses pembangunan individu dalam organisasi harus sejalan dengan perkembangan dalam organisasi tersebut, jika dalam proses pembangunan individu tersebut berhasil dengan baik, maka hal ini mampu memberikan efek positif terhadap hubungan antar individu yang sekaligus dapat meningkatkan daya saing pada organisasi, serta mampu menyelaraskan laju perkembangan individu dengan visi-misi organisasi tersebut. Pemimpin yang memiliki sifat komunikatif akan dapat memahamkan, bagaimana selanjutnya informasi-informasi yang telah disampaikan memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap apa yang menjadi pokok pikiran dari pesan yang disampaikan. Komunikasi didefinisikan menurut Gitosudarmo (1996:95) sebagai “suatu proses penyampaian ide, konsep, gagasan atau informasi dari si pengirim kepada si penerima informasi” Jadi antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan makna, jika tidak terjadi maka komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif.

Dinamika yang terjadi dalam tubuh organisasi merupakan pembuktian alur yang positif apabila hal tersebut dapat dipahami secara positif dan selama tidak melenceng dari peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kreativitas anggota juga merupakan nilai plus sebagai usaha untuk mengembangkan organisasi.

Di lingkungan organisasi baru yang memiliki anggota dari berbagai macam latar belakang tersebut tentunya setiap anggota memiliki kebiasaan atau kebudayaan yang diperoleh dari hasil pengalaman dan pengaruh lingkungan yang secara langsung atau tidak akan dibawa kepada organisasi. Percampuran kebudayaan inilah yang menjadikan dinamika dalam organisasi tersebut semakin beragam, menurut Siswanto (1996:4), “Budaya kerja yang baik dan kokoh pada umumnya mampu menopang dan menjamin kelangsungan hidup organisasi di dalam gejolak perubahan pengembangan, apabila didukung oleh nilai-nilai yang mengandung unsur-unsur *respect, trust, and honesty*”.

Budaya kerja ini akan benar-benar berfungsi sebagai penjamin kelangsungan hidup organisasi apabila dilaksanakan dengan ikhlas dan sepenuh hati oleh segenap anggotanya. Sebaliknya akan menjadi rapuh dan lemah kalau anggota organisasi tersebut melaksanakannya karena merasa takut, tertekan dan terpaksa. Pada umumnya organisasi tidak dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja karena para pemimpin masih belum bisa merubah sikap dan perilaku pegawai mereka sehingga dapat sejalan dengan usaha yang mereka laksanakan seperti pendapat Mussehman dan Jacson (1988:126): “perilaku

organisasi berkepentingan, bukan mengenai bagaimana organisasi itu berperilaku, melainkan bagaimana orang berperilaku dalam organisasi kerja”.

Dari hasil pengamatan sementara, komunikasi secara formal dilakukan terjadwal dua mingguan, komunikasi formal tersebut berisi diantaranya adalah membahas perkembangan organisasi dan membidik proyek-proyek besar. Seorang pemimpin yang berhasil harus dapat merubah perilaku individu sesuai dengan perilaku kerja yang ditetapkan dalam organisasi. Pemahaman anggota terhadap perilaku kerja organisasi akan menciptakan iklim kerja yang mendukung terwujudnya produktivitas dan efektivitas organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Melihat fenomena-fenomena tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti akan mengkaji tentang **Peranan Pemimpin Komunikatif Dalam Membentuk Budaya Kerja Pada Bidang Jasa (Studi Kasus di Persatuan Kontraktor Listrik Nasional Cabang Madiun)**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Pimpinan adalah orang yang mempunyai karakteristik tertentu yang mempunyai pengaruh terhadap orang lain sehingga orang lain itu mengikuti apa yang dia pikirkan, dia rasakan, dan mengikuti apa yang dia perbuat.

Berbagai macam permasalahan tidak akan terjadi bila pemimpin tahu apa yang harus dilakukan, karena tugas pemimpin tidak hanya terfokus pada target dan tujuan organisasi semata, tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan dan harapan-harapan pegawai serta keberlangsungan organisasi tersebut, karena

mereka bekerja mempunyai motif, yaitu dengan bekerja mereka dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memperoleh gambaran yang jelas dan pemecahan masalah yang sesuai dengan permasalahan, maka penulis mencoba merumuskan permasalahannya, yaitu:

1. Bagaimanakah model komunikasi yang digunakan oleh pemimpin kepada anggotanya di DPC PAKLINAMadiun?
2. Bagaimanakah gambaran budaya kerja pada DPC PAKLINA Madiun?
3. Bagaimana Peranan Pemimpin Komunikatif Dalam Membentuk Budaya Kerja Pada Bidang Jasadi Persatuan Kontraktor Listrik Nasional (DPC PAKLINA) Madiun?

### **1.3 Tujuan dan Implikasi Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah model-model komunikasi yang digunakan oleh pemimpin di DPC PAKLINA Cabang Madiun
2. Untuk mengetahui budaya kerja pada bidang jasa pada DPC PAKLINA Madiun
3. Untuk mengetahui peranan pemimpin komunikatif dalam membentuk budaya kerja pada bidang jasa

Adapun implikasi yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Implikasi Teoritis

- a. Sebagai bahan pustaka bagi pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumberdaya manusia pada bidang jasa.
- b. Sebagai bahan kajian dan informasi pendahuluan bagi penelitian di masa datang yang berkaitan dengan masalah ini.

2. Implikasi Praktis

- a. Bagi Persatuan Kontraktor Listrik Nasional Cabang Madiun khususnya dan nasional umumnya dapat membantu dalam mencari hal-hal yang dapat dijadikan dasar pertimbangan pembuatan kebijakan dalam peningkatan kualitas kepemimpinan.
- b. Sebagai bahan informasi dalam pelaksanaan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan melalui budaya kerja.