

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada awal didirikannya Bank Jambi dikenal oleh masyarakat Kota Jambi dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang berdiri sejak 12 Februari 1959. Lalu pada 22 November 2007, Bank Pembangunan Daerah Jambi berganti menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama Bank Jambi. Kantor pusat Bank Jambi yang beralamat di Jl. Jend A. Yani No. 18, Telanaipura, Jambi, Indonesia.

Visi dan Misi dari Bank Jambi yaitu Menjadi Bank yang ideal dan sehat yang berkontribusi nyata untuk perekonomian Jambi khususnya Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan layanan berbasis digital dan berkelanjutan serta dikelola secara profesional, dengan prinsip kehati-hatian, dan Misi Bank Jambi yaitu Mengedepankan bisnis berbasis layanan digital yang berkontribusi nyata terhadap perekonomian Daerah serta bersinergi bersama Jambi Mantap, mendorong Perekonomian Masyarakat Provinsi Jambi melalui digitalisasi UMKM, Menciptakan Sumber Daya Manusia yang Profesional, berintegritas, dan berakhlak Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Peran utama Bank Jambi dalam kegiatan operasionalnya meliputi semua kegiatan umum, termasuk pemilik keuangan daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan daerah, pelaksanaan dan pengelolaan penerimaan dan pengeluaran, serta pengutamaan pendanaan untuk proyek pembangunan daerah.

1.2 Latar Belakang

Komunikasi dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari, dalam jangkauan kecil antara dua orang atau lebih, terhadap keluarga, organisasi, dan ruang terbuka. Menurut Robbins & Judge (2016:224) menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pengutaraan pesan yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi adalah proses pengiriman dan pemahaman arti sebenarnya dari pesan tertentu. Komunikasi mengacu pada proses pengiriman pesan dari satu pihak kepada

pengirim pesan (komunikator) dan dari pihak lain kepada penerima pesan (komunikan) untuk tujuan tertentu.

Dengan adanya komunikasi sebagai alat atau media yang dapat digunakan dalam mempermudah setiap kegiatan. Namun dalam kenyataannya, dalam kegiatan berkomunikasi yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi juga masih sering terjadi hambatan di dalamnya. Salah satunya timbul kesalahpahaman sebagai akibat dari adanya perbedaan persepsi. Perbedaan persepsi antara dua orang atau lebih yang terjadi menyebabkan timbulnya permasalahan seperti, *misinformation* hingga informasi yang berlebihan, hambatan bahasa, emosi, dan sebagainya. Permasalahan yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut mampu menyebabkan proses komunikasi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi menjadi terhambat dan berujung pada ketidakefektifan. Hal tersebut menjadikan pesan yang ingin disampaikan melalui komunikasi tidak dapat diterima secara lengkap dan utuh. Menurut Marcovic & Salamzadeh (2018:16) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif terjadi ketika makna dari pesan yang disampaikan sesuai dengan makna yang diterima oleh penerima. Dengan demikian, komunikasi yang berlangsung efektif dan semua pesan yang dikirim dapat diterima dengan benar sehingga dapat dipahami.

Dalam suatu organisasi, kegiatan komunikasi merupakan sebuah hal penting yang dapat mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Dengan adanya komunikasi sebagai media untuk mempermudah pekerjaan dengan tujuan yang ingin dicapai. Katz dan Kahn (dalam Ruliana, 2016:137) Komunikasi organisasi merupakan suatu sarana yang dapat digunakan sebagai media untuk distribusi dan/atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi sehingga dapat membentuk arus informasi. Adanya komunikasi organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut.

Menurut Katz dan Kahn (dalam Ruliana, 2016:177) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah aliran informasi, pertukaran informasi, dan komunikasi makna di dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi yang dilakukan, maka pimpinan dapat dengan mudah mengetahui tentang informasi seputar kinerja karyawan apakah berguna atau tidak dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan agar memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan komunikasi yang efektif, salah satunya dapat dengan melakukan komunikasi secara interpersonal. Menurut DeVito (dalam Onong U. Effendy, 2017:88) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah pengutaraan pesan atau komunikasi secara verbal maupun nonverbal yang terjadi di antara dua orang atau lebih dengan saling bersangkutan satu sama lain. Interaksi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara langsung dengan cara lisan maupun tulisan dan interaksi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh dalam penyampaianannya, contohnya seperti ekspresi wajah, intonasi nada bicara, dan bahasa isyarat.

Dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif memudahkan karyawan dalam menerima tugas yang diberikan oleh atasan dengan jelas. Aspek - aspek yang mempengaruhi dalam keefektifan komunikasi interpersonal diantaranya yaitu, empati (empathy), kesetaraan (equality), ekspresi (expressiveness), kooperatif (cooperation), dan kesegeraan (immediacy). Seluruh aspek tersebut menjadi indikator apabila komunikasi interpersonal terjadi secara efektif maupun tidak efektif. Jika komunikasi interpersonal yang efektif terjadi di antara atasan dan karyawan, dengan demikian maka akan mencakup seluruh aspek tersebut.

Bank Jambi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berdiri sejak tahun 1959 dan berada di Provinsi Jambi. Sebagai Bank Daerah yang mencakup semua aktivitas bank umum, termasuk menjadi pemegang kas daerah yang berfungsi melaksanakan & mengelola penyimpanan, penerimaan & pengeluaran kas daerah dan mengutamakan pembiayaan bidang proyek pembangunan daerah. Dengan demikian Bank Jambi berperan penting dalam pembangunan daerah di Provinsi Jambi. Hal tersebut tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang dimiliki dan didukung dengan teknologi yang mumpuni. Atas dukungan dari sumber daya manusia yang dimiliki, Bank Jambi Tentunya ada program kerja dan tujuan yang ingin dicapai.

Dengan adanya komunikasi yang baik, maka tugas dapat diterima dan diselesaikan sesuai dengan target dan tujuan yang diharapkan oleh Bank Jambi yaitu mendukung serta mendorong pembangunan daerah dan membantu dalam perkembangan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Namun berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, kenyataan yang terjadi di lapangan masih terdapat kendala dalam komunikasi. Permasalahan yang sering terjadi seperti informasi yang disampaikan kurang jelas dan kurang terbuka satu

sama lain sehingga sering terjadi misinformasi antara atasan dan karyawan. Dengan demikian pemberian tugas tidak berjalan dengan baik dan berdampak pada kesalahan pemberian informasi ke sesama karyawan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting bagi keberhasilan semua kegiatan perusahaan.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini, sebagai berikut “Bagaimana Penerapan Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Karyawan di Bank Jambi?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, dilakukannya penelitian ini untuk mencari gambaran tentang penerapan komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan di Bank Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk :

1. Bank Jambi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan dan mengetahui bagaimana penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan maupun karyawan.

2. Penulis

Penulis berharap penelitian ini menjadi sarana dalam memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat efektivitas dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan karyawan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang utama Bank Jambi, yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No.18, Telanaipura, Kec. Telanaipura, Kota Jambi.

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

NO	Tahapan Penelitian	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
1	Menentukan topik penelitian, tema dan menentukan judul penelitian										
2	Penyusunan Proposal Penelitian BAB I-III										
3	Pendaftaran Desk Evaluation										
4	Penyebaran kuesioner kepada karyawan di Bank Jambi										
5	Pengolahan dan proses analisis data										
6	Analisis dan penyusunan BAB IV										
7	Penyusunan BAB V										
8	Pendaftaran sidang skripsi										