

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas manusia untuk saling berinteraksi dan menyampaikan pesan agar pesannya dapat diterima. Berkembangnya kebudayaan dan peradaban manusia kemudian muncul jenis-jenis komunikasi, diantaranya komunikasi verbal dan non-verbal, komunikasi formal, komunikasi informal dan komunikasi non-formal, komunikasi tidak langsung, komunikasi berdasarkan maksud, komunikasi internal dan komunikasi eksternal dan jenis-jenis komunikasilainnya. Perkembangan komunikasi ini juga tidak lepas dari peran media dan perkembangan teknologi informasi yang menjadikannya dapat dijalankan pada dimensi waktu dan tempat yang berbeda (Munsaka, 2014 : 28).

Komunikasi organisasi merupakan bagian dari konsepsi pengembangan interpersonal, baik verbal ataupun non-formal berkaitan dengan penyampaian pesan dalam satu jaringan hubungan yang didalamnya terdapat berbagai persoalan untuk mengatasi lingkungan yang berubah-ubah. Komunikasi organisasi memiliki peranan penting membangun organisasi yang efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam mewujudkan tujuan profit organisasi ataupun non- profit organisasi yang dicapai ketika para anggota ataupun individu-individu yang ada di dalamnya yang dapat berkumpul dan berinteraksi satu dengan yang lain secara efektif melalui hubungan yang baik (Morissan, 2020 : 2).

Komunikasi organisasi menjadi fenomena penting di berbagai perusahaan yang ada di Indonesia. Jonathan Lozanbo Oviedo menyatakan bahwa:

“...komunikasi perusahaan merupakan refleksi komunikasi publik. Pada perusahaan terbuka, bahkan perusahaan keluarga terdapat elemen-elemen komunikasi yang tidak selaku berjalan secara homogen. Ke semuanya berjalan secara transendental yang nantinya akan mempengaruhi kinerja di dalam dan luar organisasi” (Oviedo, 2019 : 112).

Proposisi di atas membuktikan bahwa komunikasi di suatu perusahaan memiliki peranan penting untuk menentukan arah dan masa depan suatu

perusahaan. Komunikasi perusahaan memiliki peranan penting karena di dalamnya terdapat beberapa hal, *pertama*, keberadaan suatu perusahaan umumnya memiliki struktur dan strata, kedua, perusahaan umumnya memiliki sumber daya manusia yang berasal dari berbagai latar belakang ekonomi, kultur dan asal sehingga mempengaruhi perilaku komunikasi organisasi, serta *ketiga*, perusahaan dihadapkan pada perkembangan dunia luar yang berkembang secara dinamis sehingga komunikasi perusahaan menjadi hal penting dalam mempertahankan eksistensi suatu perusahaan (Oviedo, 2019 : 116-117).

Perkembangan komunikasi organisasi di Indonesia pada umumnya dihadapkan pada isu dan masalah yang dapat digolongkan dalam beberapa hal, masing-masing persoalan yang berkaitan dengan faktor teknis, manusia dan kultural. Faktor teknis umumnya terjadi karena pada insitusi atau organisasi terdapat batasan untuk saling membangun komunikasi secara langsung ataupun perangkat komunikasi yang tidak memadai, serta adanya masalah-masalah teknis lainnya. Kemudian di bidang manusia dan kultural, maka komunikasi organisasi umumnya dihadapkan pada masalah kebiasaan-kebiasaan dalam organisasi yang terkadang menjalankan kebiasaan-kebiasaan yang otoritarianis dan feodalistik yang menyebabkan komunikasi organisasi secara struktural tidak dapat berjalan secara efektif karena adanya batasan-batasan tertentu.

Komunikasi organisasi di perusahaan-perusahaan Indonesia pada umumnya memiliki beberapa persoalan, diantaranya adanya batasan-batasan komunikasi akibat budaya yang feodalistik adanya perilaku dari tenaga kerja yang tidak terbuka dan tidak memiliki kepercayaan diri dan persoalan-persoalan lainnya. Sejak dekade 2010-an dinamika komunikasi organisasi mengalami perkembangan secara progresif akibat adanya pengaruh positif dengan memanfaatkan kanal sosial media. Kondisi ini mendorong direksi, staf, manajerial hingga tenaga kerja untuk dapat interaksi yang dapat mengembangkan pola komunikasi yang lebih efektif yang secara faktual dapat mendukung produktivitas kinerja karyawan. Kasus ini terjadi pada beberapa perusahaan besar Indonesia melalui studi kasus selama lima tahun terakhir sejak

2010 hingga 2015, diantara PT. Astra International, PT. Kalbe Farma, Pt. Telkom dan beberapa perusahaan lainnya (Bisnis Indonesia, 2021).

Hal ini tidak lepas dari beberapa persoalan yang umumnya muncul, diantaranya adanya perbedaan karakter diantara para karyawan, adanya sifat karyawan yang kurang transparan dan terbuka, adanya budaya totaliter yang menyebabkan tidak adanya kesempatan untuk memberikan pendapat, serta masalah-masalah lainnya. Melalui komunikasi organisasi yang efektif maka ini akan menjadi salah satu strategi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang muncul sehingga dapat tertangani secara efektif. Hal ini sesuai dengan pernyataan Justinus Indriarto yang merupakan praktisi komunikasi organisasi dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia bahwa:

“...komunikasi organisasi menjadi hal penting bagi kelangsungan organisasi, baik organisasi non-profit (institusi pemerintah, LSM dan lain-lainnya) ataupun organisasi-profit (perusahaan manufaktur, perusahaan perdagangan, perusahaan jasa dan lain-lainnya) karena suatu organisasi terdiri dari manusia yang berasal dari berbagai latar belakang, pemikiran dan sifat yang berbeda-beda. Melalui komunikasi organisasi dengan interaksi antar pekerja maka akan terbangun pola kerja yang selaras untuk mencapai target atau tujuan yang telah ditentukan” (Indriarto-Kemenkeu-RI, 2021).

PT. Proxi Jaringan Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan merupakan penyedia layanan internet terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini berpusat di Batam dan kemudian berkembang di berbagai wilayah di Indonesia lainnya, diantaranya Provinsi NAD (Nanggroe Aceh Darusalam), Sumatera Utara, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, Jambi, Bengkulu, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Bali. Operasional PT. Proxi Jaringan Nusantara berupaya terus menerus mengembangkan layanannya, baik pada perumahan, perkantoran ataupun mitra-mitra bisnis lainnya (Proxinet, 2023).

PT. Proxi Jaringan Nusantara berdiri pada tahun 2020 dan dalam kurun waktu yang cukup singkat dapat mengembangkan bisnisnya di beberapa wilayah Jawa, Sumatera dan Bali. Pencapaian ini tidak lepas dari

manajemen perusahaan, strategi, investasi dan portofolio yang tersistematis. Selain itu, perkembangan perusahaan ini juga tidak lepas dari kerja sama tim yang berhasil membangun hubungan yang solid dan dapat saling melengkapi (Proxinet, 2023).

Batam menjadi pusat dari perusahaan PT. Proxi Jaringan Nusantara karena wilayah ini menjadi salah satu pusat bisnis terpenting di Indonesia. Batam memiliki jumlah penduduk sebesar 1,19 juta jiwa yang menjadi pasar yang potensial bagi layanan internet. Selain itu, Batam juga menjadi wilayah penting yang berdekatan dengan negara tetangga yaitu Singapura, sekaligus menjadi wilayah dengan predikat kawasan khusus perdagangan bebas sehingga potensial untuk pengembangan bisnis perusahaan.

PT. Proxi Jaringan Nusantara mempekerjakan karyawan dari berbagai latar belakang. Pada kantor pusat total karyawan berjumlah 65 orang yang tersebar di beberapa divisi, diantaranya divisi promosi dan pemasaran, divisi pemasangan dan pemeliharaan, serta divisi HRD dan kepegawaian. Karyawan-karyawan ini masing-masing fokus dalam masing-masing pekerjaannya, namun tetap memungkinkan untuk membangun komunikasi, baik antar divisi ataupun lintas divisi.

Komunikasi organisasi pada PT. Proxi Jaringan Nusantara wilayah Batam menjadi fenomena komunikasi yang menarik karena aktivitas ini menjadi interaksi antar karyawan secara struktural. Keberadaan PT. Proxi Jaringan Nusantara di dominasi oleh para tenaga ahli yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Meskipun demikian adanya rentang usia karyawan dari usia muda dan usia tua ataupun jenjang dan struktur posisi di perusahaan terkadang menjadi kendala atas komunikasi tersebut. Di sisi lain, komunikasi ini menjadi hal yang penting karena dapat dicapai beberapa ide-ide dan gagasan yang dapat dipergunakan untuk kemajuan perusahaan. Selain itu, komunikasi organisasi juga berperan penting dalam membangun kritik internal untuk menjembatani berbagai persoalan antar manajemen karyawan ataupun

karyawan dengan karyawan sehingga dengan komunikasi tersebut dapat diselesaikan dalam kerangka *'win-win solutions'*.

Komunikasi organisasi pada PT. Proxi Jaringan Nusantara wilayah Batam menjadi kajian yang berguna bagi studi komunikasi karena memenuhi unsur kebaruan atau SOTA (*State of the Art*) bahwa penelitian ini menjembatani kinerja dan operasional perusahaan yang terdiri dari banyak pekerja yang memiliki berbagai latar belakang, namun semuanya dapat membangun komunikasi secara intensif. Hal ini tentunya tidak lepas dari berbagai strategi dan budaya perusahaan PT. Proxi Jaringan Nusantara wilayah Batam yang berupaya mengembangkan semangat keterbukaan, egaliter dan saling menghormati antara satu jabatan dengan jabatan lainnya. Penelitian ini memiliki perbedaan-perbedaan dengan penelitian terdahulu karena mengambil setting periodisasi penelitian tahun 2022- 2023 sebagai rentang waktu pasca pandemi Covid-19 yang membutuhkan berbagai penyesuaian atas interaksi antara karyawan, sedangkan urgensi dari penelitian ini adalah berkaitan dengan tolak ukur dinamika dan aktivitas komunikasi organisasi sebagai faktor penting dalam menjalankan prosedur operasional yang menentukan eksistensi suatu perusahaan sehingga nantinya dapat menjadi refleksi dan digunakan sebagai acuan pada kasus komunikasi organisasi yang serupa pada perusahaan lainnya di Indonesia.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka penulis memahami bahwa komunikasi organisasi merupakan hal yang penting pada suatu perusahaan. Komunikasi organisasi pada PT. Proxi Jaringan Nusantara wilayah Batam menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut berkaitan dengan beberapa hal yang akan menjadi fokus penelitian, pertama, PT. Proxi Jaringan Nusantara wilayah Batam memiliki komposisi karyawan yang heterogen yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan dan latar belakang kultur, asal dan budaya yang mempengaruhi perilaku komunikasi organisasi pada perusahaan ini, kedua, PT. Proxi Jaringan Nusantara merupakan *start up* yang memiliki rentang periode perkembangan yang masih cukup singkat sehingga komunikasi organisasi menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih

lanjut sebagai refleksi dan tolok ukur keberhasilan interaksi antar karyawan, karyawan dengan manajemen dan karyawan dengan direksi sehingga dapat dicapai interaksi yang sinergis, serta ketiga, fenomena komunikasi organisasi pada PT. Proxi Jaringan Nusantara memiliki arti penting dalam membangun interaksi antara karyawan secara internal yang nantinya akan mempengaruhi komunikasi perusahaan ke luar dalam rangka mendukung promosi, pemasaran dan fungsi customer service.

1.3 Perumusan Masalah

Melalui uraian latar belakang masalah dan fokus penelitian maka dapat ditarik rumusan masalah, yaitu:

“Bagaimana komunikasi organisasi karyawan pada PT. Proxi Jaringan Nusantara Wilayah Batam dalam menjalankan audit komunikasi prosedur operasional perusahaan?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian meliputi beberapa hal, yaitu:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi organisasi karyawan pada PT. Proxi Jaringan Nusantara Wilayah Batam.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan berbagai kendala terhadap komunikasi organisasi karyawan pada PT. Proxi Jaringan Nusantara Wilayah Batam dalam menjalankan audit komunikasi tentang prosedur operasional perusahaan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengetahui berbagai fenomena melalui analisis yang mendalam tentang komunikasi organisasi karyawan pada PT. Proxi Jaringan Nusantara Wilayah Batam.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi karya tugas akhir yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas, khususnya pelaku usaha terhadap komunikasi organisasi karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tentang gambaran komunikasi organisasi karyawan sebagai salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kemajuan dan eksistensi suatu perusahaan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian tentang komunikasi organisasi karyawan pada PT. Proxi Jaringan Nusantara Wilayah Batam berlokasi di Taman Baloi, Kecamatan Batam Kota, Kota Batam. Sedangkan perincian waktu penelitian dari penentuan ide atau tema hingga pendaftaran sidang direncanakan selama empat bulan dari April 2023 hingga Juni 2023. Adapun perinciannya dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perincian Waktu Penelitian

Kegiatan	2023			
	April	Mei	Juni	Juli
Penentuan ide atau tema	■			
Pengerjaan proposal		■		
Revisi Proposal			■	
Pelaksanaan wawancara			■	
Pengerjaan bab 4 dan bab 5 dan revisi				■
Pendaftaran sidang				■

Sumber: Olahan Peneliti, 2023