

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sepanjang berkembangnya masa, manusia tidak akan bisa terlepas dari komunikasi baik itu pada individu maupun di organisasi. Hal tersebut dikarenakan manusia tercipta sebagai makhluk sosial yang dimana saling bergantung satu sama lainnya. Saat berkomunikasi manusia dapat mencurahkan pemikiran dan ide yang ada didalam pikiran mereka untuk mendapatkan apapun yang mereka inginkan dan melalui komunikasi manusia juga tidak lepas dari kegiatan sosial baik itu dilakukan didalam keluarga, organisasi, maupun lingkungan sekitar.

Menurut Brent D. Ruben komunikasi adalah merupakan perkembangan dimana individu didalam hubungannya, didalam suatu kumpulan, dalam sebuah perkumpulan, dan didalam lingkup masyarakat yang menciptakan, mengirim, dan juga menggunakan suatu kabar untuk mengkoordinasikan lingkup areanya bersama orang lain Arni. (2009:3). Komunikasi juga sering dilakukan didalam suatu organisasi dengan dilakukannya komunikasi dalam organisasi, manusia dapat meluapkan pemikirannya agar suatu organisasi atau perusahaan dapat berkembang. Saat melakukan komunikasi dalam organisasi juga antara manajer dan karyawan dapat bertukar pikiran untuk mencapai tujuan yang sama.

Selain itu dengan melakukan komunikasi dapat mengurangi berbagai konflik yang terjadi antara manajer dan karyawan ataupun karyawan dengan karyawan. Kemudian komunikasi organisasi dapat menciptakan sebuah iklim komunikasi, iklim komunikasi tersebut dapat bertabiat positif serta negatif. Apabila iklim komunikasi organisasi tersebut bersifat positif dapat mendesak sesuatu efisiensi kerja karyawan didalam organisasi atau perusahaan. Hingga akan mempermudah tujuan organisasi tercapai. Berpengaruhnya iklim komunikasi terhadap kinerja karyawan pernah diteliti dalam jurnal Kajian Komunikasi, Irawan dan Venus (2016:122-132) dimana hasil

penelitian tersebut menyatakan iklim komunikasi bisa jadi sebuah faktor penting untuk mempengaruhi efisiensi organisasi, karena iklim tersebut akan berpengaruh terhadap karyawan lewat aktivitas, pelaksanaan pekerjaan, mutu hasil dan pola kerja atas unit kerja. Jika karyawan memperoleh berita yang dibutuhkan untuk mengakhiri pekerjaannya, sehingga peran mereka sesuai dengan seluruh sistem yang berlaku dalam organisasi, kinerja dapat ditingkatkan.

Perusahaan merupakan satuan kegiatan hasil untuk menangani sumber daya ekonomi yang menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat guna mendapatkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perusahaan juga harus memiliki strategi usaha demi menjaga hidupnya perusahaan dan jangan sampai tersingkir oleh dunia bisnis, oleh sebab itu badan usaha harus mengatur strategi serta pedoman yang sesuai bagi perusahaan. Perusahaan juga harus melakukan segala upaya dalam mengatasi hambatan dan tantangan yang ada agar perusahaan tersebut dapat bertahan dengan baik. Berbagai macam bentuk perusahaan salah satunya perusahaan dalam bidang kredit adalah PT. Pegadaian (Persero).

Sejarah PT Pegadaian (Persero) bermula pada tanggal 20 Agustus 1746 saat VOC atau pemerintahan Belanda mendirikan sesuatu bank bernama Van Leening merupakan Lembaga keuangan dimana menggunakan sistem gadai untuk memberikan kredit. Lembaga tersebut pertama kali berdiri di Batavia. Setelah itu tahun 1811-1816 Inggris merebut kekuasaan di Indonesia dari Belanda, Bank Van Leening milik pemerintahan Belanda pun bubar dan masyarakat dibebaskan mendirikan usaha pergadaian. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan sistem “*cultuur stelsel*” atau disebut dengan sistem tanam paksa yang didalamnya adalah dalam sistem ini, pemerintah harus secara pribadi melakukan jasa pegadaian supaya bisa memberi proteksi serta arti yang besar kepada publik. Sesuai riset tersebut, pemerintah Hindia Belanda menerbitkan *Staatsblad* Nomor. 131 bertepatan pada 12 Maret 1901 dimana mengendalikan Pegadaian ialah dominasi pemerintahan bertepatan 1 April 1901 Pegadaian Negara didirikan pertama kali di Sukabumi, Jawa Barat. Sehingga pada 1

April merupakan peringatan hari jadi Pegadaian. Pada 1905 Pegadaian sebagai Lembaga yang resmi “**JAWATAN**”, lalu tanggal 1961 terjadi perubahan tubuh hukum dari “**JAWATAN**” ke “**PN**” sesuai Peraturan Pemerintah Nomor. 19 Tahun 1960 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor. 178 Tahun 1961. Pegadaian mengalami perubahan dari “**PN**” ke “**PERJAN**” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969, Setelah itu bertepatan 1990 berubah dari “**PERJAN**” ke “**PERUM**” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor. 10 Tahun 1990 diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000, Hingga akhirnya pada 2012 tubuh hukum diubah dari “**PERUM**” ke “**PERSERO**” 1 April 2012 sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011. Sumber : <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan> (Diakses pada 3 Juli 2020, pukul 19.30 WIB.)

**Gambar 1. 1 Logo Pegadaian**



Sumber :

<https://www.pegadaian.co.id/assets/frontend/img/layout/pegadaian-logo.png>

(diakses pada 16 Juli 2020, pukul 01.11 WIB)

Keterangan :

1. **JAWATAN** : Bagian departemen/pemerintahan daerah yang menjaga (melakukan) tugas yang luas lingkupnya.
2. **PN** : Perusahaan Negara
3. **PERJAN** : Sebagai perusahaan jasa berbentuk BUMN (PERJAN), pendanaannya berasal dari dalam negeri.
4. **PERUM** : Perusahaan Umum hasil laba dibagi atau disetorkan ke pemerintah sebanyak 45% dan 55% untuk perusahaan.

PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto memiliki tujuan sebagai perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia juga menjadi pilihan utama masyarakat sebagai agen keuangan. Dengan tugas:

1. Membagikan manfaat maksimal untuk segala pemangku kepentingan dengan membuat inovasi bisnis utama.

2. Meningkatkan proposisi nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan serta meningkatkan usaha baru, sehingga membuat bisnis yang bermacam-macam.
3. Menyediakan *service excellence* berkaitan memperhatikan pelanggan melalui :
  - a. Proses usaha secara mudah dan modern.
  - b. Teknologi informasi profesional serta canggih.
  - c. Memperkokoh praktik pengefektifan resiko.
  - d. SDM profesional budaya kinerja bagus.

PT. Pegadaian (Persero) juga memiliki berbagai produk yang ditawarkan diantaranya adalah produk utama : KCA (Kredit Cepat Aman), Krasida, Kreasi, Gadai Efek. Lalu ada pula produk lainnya yaitu di Investasi Emas seperti : Logam Mulia, Tabungan Emas, Konsinyasi Emas. Dan di produk Syariah ada : Rahn, Amanah, Arrum, dan Arrum Haji.

PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto pernah memenangkan berbagai macam penghargaan dibidang SDM, diantaranya sebagai Juara 1 Standar Layanan Sekantor Wilayah Jawa Tengah dan mendapatkan hadiah uang tunai jutaan rupiah dan piagam penghargaan. Selain itu PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto juga pernah memenangkan Juara 2 Standar Outlet Sekantor Wilayah Jawa Tengah. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto. Berikut adalah gambar yang menunjukkan penghargaan dari PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto :

### Gambar 1. 2 Penghargaan Standar Outlet



Sumber : Foto Peneliti (2020)

Selain penghargaan terhadap standar outlet, PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto, PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto juga mendapatkan penghargaan standar layanan Berikut adalah gambar piagam penghargaan yang diperoleh.

### Gambar 1. 3 Penghargaan Standar Layanan



Sumber : Foto Peneliti (2020)

Prestasi-prestasi yang diperoleh PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto tersebut tentunya tercapai berkat adanya kepemimpinan yang baik serta kinerja yang tinggi dari seluruh perangkat yang ada di dalam organisasi tersebut. Situasi komunikasi di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto antara pimpinan dengan karyawan ataupun sebaliknya, dapat terlihat dari hubungan antara pimpinan dan karyawannya. Didalam suatu organisasi/perusahaan kepala departemen atau pimpinan adalah kepercayaan

manajemen kepada karyawan, dimana pimpinan berperan sebagai penyalur komunikasi, pimpinan juga bertanggung jawab langsung pada karyawannya ketika bekerja agar komunikasi dapat berlangsung dengan lancar dan konsisten. Sebelumnya peneliti sudah melakukan pra-penelitian kepada pegawai PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto bahwa iklim komunikasi organisasi di PT. Pegadaian yang berbeda dengan perusahaan lain membuat pegawai merasa suasana bekerja menjadi positif, nyaman dan membuat kinerja dari pegawai maksimal.

Hubungan antar pegawai di PT. Pegadaian (Persero) berlangsung sangat hangat dan sangat erat kekeluarganya. Kegiatan yang berlangsung di kantor PT. Pegadaian sehari-hari tidak ada batasan antara atasan dengan bawahan hubungannya sangat dekat. Setiap saat atasan mengadakan acara non-formal untuk menjaga hubungan baik antar pegawai, misalnya *gathering*, *dinner*, liburan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian bertujuan untuk membentuk iklim komunikasi organisasi yang baik serta mengacu pada pengalaman peneliti saat magang, peneliti merasa iklim komunikasi organisasi yang unik dan baik di PT. Pegadaian (Persero) dan keterbatasan sumber data ketika penelitian dilakukan diluar Kabupaten Purwokerto tempat tinggal peneliti saat ini. Maka dari itu, beberapa alasan tersebut dapat menjadi alasan dilakukan penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, situasi di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto, pra-penelitian yang sudah dilakukan peneliti dan pengalaman peneliti saat melaksanakan magang, peneliti merasa komunikasi organisasi di PT. Pegadaian (Persero) yang unik, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut berkaitan sebesar apa pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto, oleh karena itu judul riset ini : **“Model Iklim Komunikasi Organisasi Pada PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai rumusan masalah, penulis dapat menentukan masalah riset sebagai berikut :

1. Bagaimana model iklim komunikasi organisasi *supportiveness* di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto?
2. Bagaimana model iklim komunikasi organisasi *defensive* di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah arah pelaksanaan yang akan mendeskripsikan peralatan yang akan diimplementasikan dan menyesuaikannya dengan peneliti dan kebutuhan yang berkaitan dengan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui model iklim komunikasi organisasi *supportiveness* di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto?
2. Untuk mengetahui model iklim komunikasi organisasi *defensive* di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai data masukan bagi penelitian ilmiah mahasiswa komunikasi dikhususkan konsentrasi komunikasi pemasaran, dan referensi lain untuk teori komunikasi organisasi khususnya komunikasi internal perusahaan. Tentunya bisa meningkatkan pemahaman keilmuan penulis dan pembaca di suatu perusahaan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna dalam realita program dilapangan. Dan juga dapat bermanfaat bagi kepentingan masyarakat apabila diperlukan adanya pemecahan masalah khususnya sejauh mana model iklim komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto. Dan dapat dijadikan masukan untuk PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto ketika melihat Model Iklim Komunikasi Organisasi yang terjadi di perusahaannya dan juga dalam membangun kinerja karyawannya.

### 1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu dan periode pelaksanaan kegiatan riset tersebut yaitu Maret 2020 hingga September 2020.

**Tabel 1. 1 Waktu dan Periode Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan (2020-2021)									
		Mar- Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei- Jun
1.	Konsultasi Judul Penelitian										
2.	Menyusun Bab I										
3.	Revisian Bab I										
4.	Menyusun penelitian Bab II										
5.	Revisi Bab II dan Pengumpulan Bab III										
6.	Revisi Bab III										

7.	Pengumpulan Revisi Final dan Pengesahan DE										
8.	Revisi DE										
9.	Menyusun Bab IV										
10	Menyusun Bab V dan Sidang Skripsi										

Sumber : Olahan Peneliti (2020)