

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan komponen pertama dan utama yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajerial dalam tata pelaksanaan pengaturan organisasi atau perusahaan (Bucata dan Rizescu, 2017:49). Berbagai perhatian terhadap manusia yang meliputi pelimpahan tugas dan wewenang, efisiensi seseorang dalam pekerjaan, hingga kondisi sosial manusia yang ada dalam organisasi atau perusahaan merupakan berbagai parameter yang harus diperhatikan oleh manajemen. Lebih lanjut lagi, manajemen juga perlu melakukan koordinasi atas perencanaan yang ada, aktivitas yang harus dilakukan, mengkoordinasikan tujuan yang ingin dicapai, perencanaan keuangan, hingga pada evaluasi capaian kinerja. Koordinasi tersebut penting dilakukan mengingat bahwa suatu organisasi terdiri atas beberapa manusia yang melakukan kerjasama sehingga keselarasan manusia dalam melakukan kerjasama akan menentukan kemudahan organisasi untuk mencapai tujuan bersama (Bucata dan Rizescu, 2017:49-50).

Kerjasama sendiri secara singkat dapat didefinisikan sebagai kekuatan dari beberapa manusia dalam mencapai tujuan yang sama (Bachtiar dalam Kusuma dan Sutanto, 2018:419). Kerjasama atau yang diartikan sebagai *teamwork* lebih lanjut lagi

didefinisikan dalam pertanyaan “bagaimana suatu kelompok mengerjakannya?”. Penggambaran dari istilah *teamwork* tersebut dapat dibedakan dengan istilah *taskwork* yang merujuk pada pertanyaan “apa yang suatu kelompok kerjakan?” (Marks *et al.* dalam McEwan *et al.*, 2017:2), sehingga istilah kerjasama kemudian dapat dimaknai sebagai perilaku beberapa manusia dalam suatu kelompok untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan adanya tujuan yang sama.

Kerjasama tim dapat dikatakan dalam kondisi yang baik jika masing-masing tim merasa berada pada ketergantungan dan saling membutuhkan untuk mencapai tujuan tim yang sama. Lebih spesifiknya, Ohland *et al.* dalam Hwang (2017:158) bahkan telah memberikan adanya ketentuan terkait dimensi yang dapat menjelaskan tingkat baik dan buruknya kerjasama, yang meliputi kontribusi individu terhadap kerja tim (*contributing to the team's work*); interaksi dengan tim (*interacting with teammates*); mempertahankan tim dalam jalurnya (*keeping the team on track*); memiliki motivasi atas kualitas (*expecting quality*); serta memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang relevan (*having relevant knowledge, skills, and abilities*). Jika keseluruhan dimensi kerjasama tersebut berada pada tingkat yang tinggi, maka kerjasama dapat dikatakan efektif dan berimplikasi pada terselesaikannya pekerjaan dengan baik.

Asumsi kerjasama tersebut dilandaskan pada pernyataan Mohanty (2018:1) bahwa kerjasama internal sangat diperlukan karena tidak semua hal dapat dilakukan dan dieksekusi oleh individu. Sehingga masing-masing individu akan membutuhkan individu lainnya dalam suatu pekerjaan tertentu yang tidak mampu dilaksanakannya

dalam internal organisasi. Terlebih lagi, penyelesaian tugas dianggap akan lebih cepat terjadi apabila dikerjakan bersama oleh tim. Komunikasi organisasi internal merupakan suatu alat dan sarana komunikasi dua arah untuk menyampaikan informasi, memelihara hubungan antara semua anggota yang berada dalam organisasi, serta menghindari terjadinya kesalahpahaman yang mungkin terjadi dalam suatu organisasi. Hal ini lebih lanjut lagi juga dijelaskan oleh Sanyal dan Hisam (2018:15) bahwa kerjasama selain dapat membantu penyelesaian tugas, juga dapat memicu tumbuhnya kepercayaan diri karyawan, perasaan aman dan nyaman, peningkatan keterampilan dan kemampuan individu, serta peningkatan kemampuan perencanaan dan pengambilan keputusan.

Sanyal dan Hisam (2018:15) juga menambahkan bahwa adanya komunikasi organisasi internal dapat membantu dibangunnya lingkungan kerja yang sehat dan suportif dan budaya organisasi yang bernilai baik. Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan, maka dapat dikatakan bahwa kerjasama yang baik pada hakikatnya akan memberi dampak positif pula bagi masing-masing individu maupun bagi kepentingan bersama. Sebaliknya adanya ketidakteraturan atau kendala pada kerjasama pada kemudiannya akan menyebabkan beberapa kemungkinan yang mengarah pada kerugian internal organisasi atau tim. Sanyal dan Hisam (2018:15) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tidak adanya konsep dan strategi kerjasama yang baik dapat mengarahkan organisasi menuju kegagalan, ketidakpuasan di antara karyawan, rendahnya produktivitas, tidak tercapainya ekspektasi dan tujuan kerja, serta berbagai dampak negatif lainnya. Sebagai contoh konkrit dari bentuk kerjasama

yang kurang efektif pada suatu perusahaan adalah yang terjadi pada PT New Asia Pacific Copper Indonesia atau yang selanjutnya disebut sebagai PT NAPCI.

PT NAPCI merupakan cabang dari New Asia Pacific Copper yang berada di Shishan Song Xia Industrial, GuangDong, China. PT NAPCI bergerak dalam bidang peleburan tembaga dan manufaktur (jenis tembaga) *busbar* dan *round bar*, dan termasuk sebagai perusahaan baru di Indonesia karena didirikan pada Tahun 2019 di kawasan industri modern, Jalan Modern industri XVIII blok AN No. 03 Cikande, Serang, Banten. Saat ini wilayah pemasaran PT NAPCI tidak hanya berada di Indonesia saja, melainkan penjualan produk telah merambah ke Negara lain di Asia seperti Malaysia, Thailand, dan China. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang peleburan tembaga dan manufaktur (Jenis tembaga) *busbar* dan *round bar*, PT NAPCI saat ini juga memiliki pesaing utama yakni PT Sutrado yang telah berdiri sejak Tahun 1996 di Indonesia karena PT Sutrado sendiri saat ini telah memiliki pangsa pasar yang luas di wilayah Indonesia. Karena sebelum kehadiran PT NAPCI, hanya perusahaan tersebut yang merupakan pabrik produksi *copper busbar*.

Mengacu pada perbandingan jumlah karyawan, maka PT Sutrado memiliki pekerja yang cukup banyak dengan karyawan sebanyak 300 orang tanpa adanya karyawan asing (Data wawancara pendahuluan terhadap Hartiman selaku Admin *Human Resourch Development* PT Sutrado, 23 Mei 2021). Sedangkan menurut Nathaniel Wijaya selaku *Marketing Manager* PT NAPCI, PT NAPCI hanya memiliki sekitar 50 karyawan dengan 3 di antaranya merupakan karyawan asing yang tidak fasih berbahasa Indonesia. Meski demikian, jumlah karyawan yang sedikit menurut

Nathaniel Wijaya tidak menghambat PT NAPCI dalam menyelesaikan pesanan secara cepat dan kemudian hal ini menjadi keunggulan PT NAPCI.

Nathaniel Wijaya dalam wawancara pendahuluan menyatakan bahwa keunggulan dari PT NAPCI adalah tingkat produksinya yang cepat dibandingkan dengan perusahaan lainnya serta dengan harga yang relatif murah. Hal ini didasarkan atas testimoni yang didapatkan oleh Nathaniel Wijaya dari beberapa pelanggan yang telah melakukan pembelian pada PT NAPCI. Meski demikian, sebagai perusahaan baru dan dengan jumlah karyawan yang sedikit, PT NAPCI juga tidak terlepas dari permasalahan umum yang ada pada suatu organisasi, termasuk adanya kendala kerjasama.

Berdasarkan wawancara pra-penelitian yang dilakukan pada Nathaniel Wijaya, diketahui bahwa saat ini kondisi kerjasama masih mengalami adanya kendala. Dalam wawancara tersebut disebutkan bahwa pada umumnya kendala kerjasama terjadi antara tim pemasaran dengan tim produksi, yang mana hingga saat ini masih sering terdapat ketidaksesuaian antara pencatatan perubahan PO (*Purchase Order*) yang masuk dengan ketersediaan dan produksi tembaganya. Hal ini juga diungkapkan oleh Nathaniel Wijaya sebagai hal yang masih perlu untuk dikaji sehingga tidak terjadi kerugian lebih besar akibat produksi tembaga yang salah. Terlebih lagi sebagai perusahaan baru dengan adanya pesaing yang telah berdiri lama, maka permasalahan tersebut perlu untuk segera diselesaikan karena PT NAPCI masih dianggap rentan terhadap risiko terjadinya kegagalan.

Berbagai kesalahan kerjasama internal yang ada di PT NAPCI termasuk kesalahan antar departemen dalam produksi tembaga yang tidak sesuai dengan PO yang tercatat, dapat berimplikasi pada kinerja tim yang buruk dan berbagai kerugian lainnya. Hal ini didasarkan atas fakta bahwa keberadaan kerjasama tim yang baik sangatlah penting bagi organisasi atau perusahaan. Terlebih lagi bagi perusahaan yang baru berdiri seperti PT NAPCI, kerjasama yang baik perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan bersama dan untuk mencegah munculnya kerugian di masa mendatang.

Asumsi perlunya kerjasama tim yang baik tersebut juga mengacu pada fakta bahwa dalam suatu tim, kinerja keseluruhan suatu perusahaan pada umumnya akan semakin tinggi jika terdapat kerjasama yang baik, karena masing-masing anggota dapat saling melengkapi kekurangan anggota lainnya dengan pengetahuan, penilaian, dan opininya (Sanyal dan Hisam, 2018:15), dengan demikian berbagai faktor yang dapat menimbulkan terciptanya efektivitas kerjasama perlu dipertimbangkan oleh pihak manajerial perusahaan, termasuk dalam hal ini adalah PT NAPCI. Sehingga kemudian adanya peningkatan kerjasama tim dapat meningkatkan kualitas kegiatan operasional dan kinerja total perusahaan. Salah satu faktor yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kerjasama tim di PT NAPCI adalah komunikasi.

Berkaitan dengan PT NAPCI, Nathaniel Wijaya mengungkapkan bahwa kendala kerjasama tersebut pada dasarnya kerap diakibatkan oleh kurangnya komunikasi yang terjalin antara kedua departemen. Hal ini serupa dengan pernyataan Syaprizal Bastri selaku Finance Manager dalam wawancara pendahuluan pertama bahwa mayoritas

kerjasama mengalami kendala didasari oleh komunikasi yang tidak selaras. Meski demikian, dalam wawancara pendahuluan kedua yang dilakukan, diketahui bahwa komunikasi yang ada di PT NAPCI menurut Nathaniel Wijaya serta Syaprizal Basri saat ini berangsur mengalami perbaikan. Karenanya kemudian Wijaya maupun Basri keduanya menyatakan bahwa komunikasi yang semakin baik tersebut dapat menjadi solusi atas kerjasama yang belum efektif di PT NAPCI. Dengan adanya komunikasi yang baik, berbagai keterlambatan atau tidak selarasnya informasi dapat dicegah dan berimplikasi pada peningkatan efektivitas kerjasama internal PT NAPCI.

Komunikasi yang baik seperti yang diungkapkan oleh Nathaniel Wijaya serta Syaprizal Basri terkait peran komunikasi dalam menyelesaikan masalah kerjasama di PT NAPCI tersebut juga sesuai dengan pernyataan Bucata dan Rizescu (2017:53) bahwa kerjasama pada dasarnya merupakan suatu interaksi antar individu yang efektivitas prosesnya dilandaskan pada baik dan buruknya komunikasi antar individu tersebut. Lebih lanjut lagi, Bucata dan Rizescu (2017:50) juga menjelaskan bahwa komunikasi memungkinkan adanya interaksi antar anggota dalam kelompok kerja, karena dalam komunikasi terdapat suatu proses pertukaran informasi, pesan, pemikiran, atau emosi antar manusia dalam kelompok. Adanya makna penting pada proses komunikasi tersebut menyebabkan komunikasi memegang peran strategis termasuk dalam menggerakkan kerjasama tim (Agarwal dan Garg, 2012:40; Bucata dan Rizescu, 2017:55). Hal ini juga didukung oleh pernyataan Sanyal dan Hisam (2018:18) bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor atau aspek yang penting

(selain kepercayaan dan kepemimpinan) untuk menangani kesulitan kerjasama pada suatu tim.

Pendapat serupa dengan pernyataan Sunarta (2010:12) bahwa pada suatu perusahaan atau organisasi, terhalangnya kerjasama antar karyawan dapat diakibatkan oleh berbagai macam konflik, salah satunya adalah konflik penyampaian informasi yang bertentangan atau *intrasender conflict*. Akibatnya, menurut Sunarta (2010:13) adanya konflik penyampaian informasi yang bertentangan pada lingkup masalah pribadi kemudian dapat menjalar lebih luas pada lingkup organisasi atau perusahaan, seperti menjadi tertekannya suasana kerja, penurunan tingkat motivasi kerja secara keseluruhan, hingga menurunnya produktivitas perusahaan sehingga kondisi kerjasama yang pada awalnya berjalan dengan baik dapat mengalami kendala yang cukup merugikan. Hal ini kemudian disimpulkan bahwa keberadaan komunikasi menjadi esensi yang penting bagi kerjasama tim dalam suatu organisasi.

Mengacu pada berbagai ulasan teoritis dan fakta yang telah dijabarkan, kemudian menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Komunikasi Organisasi Internal dalam Upaya Menciptakan Kerjasama Tim yang Efektif di PT New Asia Pacific Copper Indonesia (NAPCI)” dengan harapan dapat dijelaskannya bentuk komunikasi organisasi yang terjalin di PT NAPCI dalam meningkatkan kerjasama antar karyawan maupun departemen yang ada. PT NAPCI dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan wawancara pendahuluan terdapat ketidakjelasan struktural dalam organisasi yang mengakibatkan ambigu dan simpangsiur pada deskripsi kerja masing-masing karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada poin sebelumnya, adapun rumusan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini adalah “Bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kerjasama tim yang ada di PT New Asia Pacific Copper Indonesia?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menguraikan peran komunikasi organisasi internal dalam meningkatkan kerjasama tim yang ada di PT New Asia Pacific Copper Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan nilai dan dampak positif secara akademis maupun secara praktis yang berkaitan dengan bidang ilmu komunikasi, khususnya pada implementasi komunikasi organisasi dalam menciptakan kerjasama yang efektif. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan memperoleh gambaran secara menyeluruh di masa mendatang atau sebagai pembanding penelitian yang berkaitan dengan peran komunikasi organisasi dalam menciptakan efektivitas kerjasama pada suatu perusahaan atau organisasi. Selain itu penelitian ini diharapkan bias berguna sebagai informasi tambahan, pengetahuan, atau referensi bagi pembaca khususnya bagi akademis yang mendalami ilmu komunikasi.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan atau organisasi, terutama dalam hal ini adalah PT NAPCI yang merupakan lokasi penelitian, sebagai bahan pertimbangan dan kajian mengenai kondisi kerjasama dan upaya meningkatkannya melalui komunikasi organisasi di lingkup internal.

1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan peneliti untuk dapat mengungkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang sedang diteliti, sehingga data-data yang diperlukan dalam penelitian merupakan data yang valid dan akurat. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan pada PT New Asia Pasific Copper Indonesia (PT NAPCI) yang terletak di daerah kawasan industri modern, Jalan Modern industri

XVIII blok AN No.03 Cikande, Serang, Banten. PT NAPCI dipilih sebagai lokasi penelitian karena sebagai perusahaan baru, PT NAPCI memiliki tantangan yang besar dalam memenangkan persaingan. Terlebih lagi, saat ini PT NAPCI juga memiliki kendala dalam kerjasama yang terjadi antar departemen seperti yang diungkapkan oleh *Marketing Manager* dan *Finance Manager* PT NAPCI saat wawancara pendahuluan.

1.5.2 Tahap dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yang dijabarkan sebagai berikut.

1.5.2.1 Tahap 1. Sebelum Lapangan

Tahap pertama merupakan tahap sebelum lapangan, yang dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi penentuan fokus penelitian, pembuatan proposal penelitian, seminar proposal, maupun konsultasi terhadap supervisor penelitian (dosen pembimbing), dan menghubungi pihak yang berkaitan dengan data penelitian, yakni narasumber penelitian.

1.5.2.2 Tahap 2. Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan ini dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi kegiatan pengumpulan dan pencatatan data melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi terkait bahasan penelitian, yaitu kondisi kerjasama internal dan komunikasi organisasi antar karyawan di PT NAPCI.

1.5.2.3 Tahap 3. Analisis Data

Pada tahap analisis data dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi kegiatan pengorganisasian data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data, serta memberi makna terhadap data penelitian yang telah diperoleh sebelumnya.

1.5.2.4 Tahap 4. Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan meliputi dilakukannya kegiatan penyusunan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan, melakukan konsultasi dengan *supervisor* penelitian, serta melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menyempurnakan hasil pengamatan.

Adapun waktu penelitian yang direncanakan oleh peneliti dalam pelaksanaan tahap pertama hingga tahap keempat dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

Tahap	Februari 2021				Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1																																
2																																
3																																
4																																

Tahap	September 2021				Oktober 2021				November 2021				Desember 2021				Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2

fokus utama pada penelitian ini adalah efektivitas kerjasama dan komunikasi organisasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan terkait gambaran umum lokasi penelitian, identitas narasumber, menyajikan hasil penelitian dalam bentuk deskriptif, serta melakukan pembahasan terkait hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini diuraikan terkait kesimpulan penelitian yang disesuaikan dengan pembahasan penelitian serta menetapkan adanya saran yang diutarakan peneliti untuk membantu dalam pengembangan dari sisi akademis dan praktis.