

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tahun 2020 merupakan tahun yang memprihatinkan bagi bumi kita. Pandemi korona atau Covid-19 yang berasal dari Kota Wuhan, Cina adalah virus yang telah merambah ke seluruh belahan dunia dengan begitu cepatnya. Wabah virus ini sangat menular kepada manusia, sehingga mengakibatkan banyak kegiatan harus dihentikan secara tiba-tiba demi menjaga eksistensi kehidupan manusia yang terancam oleh karena virus ini.

Dilansir dari BBC News Indonesia (tanggal 19 Juli 2020) virus korona telah membawa korban sebanyak 940.000 orang dinyatakan meninggal, korban terdiri dari anak-anak hingga orang usia lanjut dari seluruh dunia. Oleh karena itu semenjak awal bulan Maret 2020, pemerintahan di seluruh negara mewajibkan masyarakatnya menggunakan masker saat bepergian kemana pun dan juga memberikan peraturan untuk menjaga jarak dengan sesama masyarakat atau *social distancing*. Peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dari sejumlah negara lebih diperketat dengan memutuskan pemberlakuan sistem *lockdown*.

Berdasarkan berita dari ekonomi.bisnis.com (tanggal 20 April 2020) pemberlakuan sistem *lockdown* karena pandemi virus Covid-19 semakin meluas, mengakibatkan berkurangnya aktivitas bisnis. Hal ini membuat perekonomian dunia ikut tergerus (artikel oleh Aprilian Hermawan). Oleh karena kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), perusahaan di Indonesia yang memiliki

hubungan kerjasama bisnis dengan negara lain menjadi terkena dampaknya seperti salah satunya bisnis ekspor impor di Jawa Tengah.

Kegiatan ekspor adalah kegiatan perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam negeri ke wilayah pabean suatu negara atau ke luar negeri dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Sedangkan kegiatan impor adalah suatu kegiatan dalam perdagangan dengan cara membeli/ mendatangkan barang dari luar negeri untuk dimasukkan ke dalam negeri. Kegiatan ekspor impor sangat penting perannya bagi sebuah negara dari segi sumber daya migas dan nonmigas dan jasa sumber daya manusia. Juga sebagai pendapatan atau devisa negara untuk keperluan kebutuhan negara (Ahsar, 2002: 1-2).

Dilansir dari Bisnis.com (tanggal 2 Oktober 2020) Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat nilai ekspor dan impor di Jawa Tengah mengalami penurunan semenjak bulan Agustus 2020. Nilai ekspor Jawa Tengah pada Agustus mencapai 658.44 juta turun sebesar 7.38%, dan nilai impor mencapai 654.45 juta turun 3.23% dibanding bulan Juli 2020. Penurunan tersebut terjadi karena Amerika, Cina, dan Jepang masih menjadi negara tujuan utama ekspor dan impor untuk komoditas nonmigas di Jawa Tengah.

Hasil survei dan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 8 Oktober 2020 dengan informan dari PT Richtex Garmindo, Semarang, Jawa Tengah, didapatkan data bahwa perusahaan ini juga terdampak dan mengalami penurunan kegiatan ekspor dan impor di bidang garmen. PT Richtex Garmindo adalah perusahaan ekspor impor di bidang pembuatan garmen yang sudah berdiri selama 36 tahun. PT Richtex Garmindo membuat pakaian khusus untuk kategori anak-anak

dan bayi berdasarkan pesanan pembeli, yang akan langsung diekspor ke negara pembeli yaitu Amerika, Kanada, Inggris, dan Cina.

Berdasarkan wawancara dengan informan pada tanggal 8 Oktober 2020, didapatkan data PT Richtex Garmino mulai dari bulan Agustus 2020 belum melakukan kegiatan ekspor dan impor dikarenakan Amerika, Kanada, Inggris dan Cina sebagai pembeli atau *buyer* belum melakukan pemesanan untuk pembuatan pakaian. Saat ini PT Richtex Garmino benar-benar mengalami penurunan pendapatan hingga enam puluh persen, dibandingkan dengan sebelum pandemi.

Meskipun saat ini pemasukan PT Richtex Garmino mengalami penurunan omzet atau pendapatan, informan mengatakan PT Richtex Garmino tetap berusaha untuk mendapatkan pemasukan dengan mengambil inisiatif yaitu menerima dan bekerjasama dalam membuat segala bentuk pemesanan garmen dari perusahaan lokal. Bentuk pesannya untuk saat ini adalah menerima pembuatan masker untuk Covid-19 dari perusahaan lokal. Dari hasil wawancara, didapatkan data bahwa perusahaan menerima pembuatan segala bentuk pesanan garmen karena memiliki keyakinan bahwa masih mampu memberikan usaha terbaiknya agar perusahaan dapat terus bertahan dengan cara bekerjasama dan menjalin hubungan baik dengan perusahaan garmen lokal.

Penurunan pendapatan yang cukup drastis ini secara tidak langsung cukup berdampak kepada staf dan buruh. Penurunan pendapatan ini membuat perusahaan dengan berat hati harus melakukan PHK kepada hampir separuh dari buruh penjahit pakaian dari seribu buruh yang ada. Pengurangan buruh ini dikarenakan perusahaan

sudah tidak sanggup untuk membayar upah para buruh. Sebagian buruh yang lain masih ada yang tetap dipertahankan untuk bekerja.

Dalam hal melakukan PHK ini perusahaan harus dapat berkomunikasi dengan baik menggunakan kata-kata yang tepat namun tidak menyinggung. Menurut Purwanto (2010: 153) pada saat menyampaikan *bad news* kepada *stakeholder* harus memperhatikan etika berkomunikasi dengan cara menata kalimat dengan sebaik mungkin dan seefektif mungkin, dengan alasan yang jelas dan logis agar penerima pesan dapat benar-benar memahami maksud dan tujuan dari perusahaan menyampaikan *bad news* tersebut.

Selain buruh, staf kantor yang berjumlah 69 orang juga menjalani *work from home* (WFH) dan pengurangan hari kerja. Gajinya pun dikurangi hingga tujuh puluh persen dari gaji normal. Berdasarkan wawancara dengan informan pada tanggal 3 November 2020, pengurangan gaji ini cukup mempengaruhi kondisi psikologis para staf yang mengakibatkan penurunan kinerja dan motivasi staf pada saat bekerja. Meskipun begitu staf tetap setia kepada perusahaan, terbukti dengan cukup banyak staf yang masih tetap bertahan. Informan juga mengatakan bahwa selama ini hubungan antara manajer dengan staf dan antar sesama staf cukup terbina dengan baik sehingga menurut informan memang hal inilah yang membuat perusahaan masih bisa bertahan di tengah situasi pandemi.

Komunikasi dalam bisnis mengutamakan rasa kepercayaan pada saat berhubungan sehingga dapat menjaga relasi dan menghasilkan rasa saling terbuka, percaya, pengertian, dan menghargai (Liliweri, 2015: 530). Komunikasi bisnis itu sendiri adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai

macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu (Purwanto, 2010: 5). Relevansi dengan penelitian ini adalah perusahaan yang menjadi tempat penelitian adalah perusahaan yang cukup besar dan memiliki staf yang berjumlah cukup banyak. Selain itu juga memiliki partner bisnis dengan perusahaan luar negeri dan perusahaan lokal sehingga perusahaan membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik untuk membangun rasa saling percaya agar tercipta hubungan yang baik.

Komunikasi bisnis melibatkan komunikasi antarpribadi untuk membangun relasi antarkaryawan yang baik dalam perusahaan. Menurut Liliweri (2015: 458) komunikasi yang baik dimulai dengan memberikan perhatian penuh “*thoughtfulness*” kepada orang lain. Komunikasi yang baik dapat diciptakan dengan membangun keterampilan berbicara, termasuk keterampilan mendengarkan agar kita dapat memahami pesan. Kita tidak hanya mendengarkan apa yang orang lain katakan tetapi mencoba memahami apa yang dikatakan orang lain dari sudut pandang mereka, bukan sudut pandang kita. Komunikasi antarpribadi yang baik merupakan kunci utama untuk mempertahankan relasi antarpribadi yang baik dengan orang lain.

Selain latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian di PT Richtex Garmino karena berdasarkan penjelasan informan, perusahaan ini adalah perusahaan garmen yang seratus persen ekspor dan impor. Semua bahan baku garmen yang digunakan merupakan bahan impor. Pakaian yang diproduksi hanya akan dijual dan diekspor ke negara pembeli. Informan juga mengatakan bahwa meskipun PT Richtex Garmino berstatus PT mereka tetap mempertahankan

kekhasan dari perusahaan mereka yaitu khusus memproduksi pakaian bayi dan anak-anak mulai dari usia 0-12 tahun.

Peneliti juga melakukan perbandingan dengan perusahaan garmen pakaian yang berada di Semarang yaitu di PT Rodeo Prima Jaya. Berdasarkan data yang didapatkan dari informan pada tanggal 3 Maret 2021, PT Rodeo Prima Jaya adalah perusahaan garmen yang memiliki pangsa pasar yang lebih luas karena mencakup penjualan ekspor, dalam negeri dan memproduksi pakaian untuk semua usia.

Permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah cara berkomunikasi dalam menjaga hubungan baik antar-*stakeholder* yaitu manajer, staf, dan partner bisnis di PT Richtex Garmino selama pandemi Covid-19. Penelitian ini penting untuk diteliti lebih dalam karena mengenai perjuangan PT Richtex Garmino sebagai perusahaan ekspor impor garmen yang menghadapi pandemi Covid-19 yang sudah beroperasi selama 36 tahun dengan jumlah karyawan 1.129 orang. PT Richtex Garmino selama pandemi Covid-19 ini sebagian besar pendapatannya berasal dari pesanan masker medis yang bekerjasama dengan partner bisnisnya yaitu PT Pan Brothers, Bandung, Indonesia. Meskipun fokus produksi PT Richtex Garmino berubah dari seharusnya memproduksi baju, tetapi hal itulah yang membuat PT Richtex Garmino masih dapat bertahan hingga sekarang menghadapi pandemi Covid-19.

Dalam bidang kajian Ilmu Komunikasi, penelitian ini penting untuk dibahas karena meneliti mengenai komunikasi antarpribadi untuk menjaga hubungan baik dalam perusahaan. Komunikasi yang dimaksud adalah yang terjadi antarstaf serta komunikasi antara perusahaan dan pembeli untuk menjaga hubungan baik di masa

pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena berdasarkan hasil wawancara dengan informan ditemukan bahwa permasalahan yang diteliti bersifat dinamis dan cukup banyak mengubah cara berkomunikasi yang dilakukan oleh para *stakeholder* di PT Richtext Garmino untuk menjaga hubungan baik di masa pandemi ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti memutuskan untuk meneliti permasalahan ini dengan memberi judul “Komunikasi Bisnis dalam Menjaga Hubungan Baik di PT Richtex Garmino Selama Pandemi Covid-19”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik di PT Richtex Garmino Selama Pandemi Covid-19?”

1.3. Batasan Masalah

Untuk memperjelas judul skripsi yang akan diteliti, berikut penjelasan mengenai arti dari masing-masing konsep:

a. Komunikasi Bisnis

Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu. Banyak jenis dan bentuk komunikasi yang sering digunakan untuk berinteraksi dengan para *stakeholder*-nya.

b. Kegiatan Ekspor dan Impor

Kegiatan ekspor dan impor memiliki peranan yang penting dalam suatu negara dan pengaruhnya dalam perekonomian negara. Tanpa kegiatan ekspor impor maka kemajuan perekonomian suatu negara atau daerah akan menurun. Selain itu ekspor impor juga membantu memenuhi bahan baku atau komoditas sumber daya alam yang tidak dimiliki di dalam negeri (artikel oleh Nailufar, diakses di Kompas.com, tanggal 21 Oktober 2020).

Kegiatan ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam negeri ke wilayah pabean suatu negara atau ke luar negeri dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Kegiatan impor adalah suatu kegiatan dalam perdagangan dengan cara membeli/ mendatangkan barang dari luar negeri untuk dimasukkan ke dalam negeri (Amirullah, 2002: 1-2). PT Richtex Garmino adalah perusahaan garmen yang melakukan ekspor seratus persen ke negara pembeli. Bahan baku untuk membuatnya pun juga seratus persen diimpor langsung dari Hong Kong dan Korea Selatan dan juga ada yang disediakan langsung oleh pembeli garmen.

c. Menjaga Hubungan Baik

Komunikasi yang baik di dalam dunia bisnis akan menghasilkan hubungan dan pengertian yang lebih baik antara atasan dan bawahan, kolega, dan orang-orang di luar perusahaan. Tujuannya adalah saling membantu berbagai pihak untuk mengerti perlunya perubahan, bagaimana seharusnya mengelola perubahan itu dan bagaimana mengurangi penolakan terhadap

perubahan (Indah, 2009: 29). Saat ini PT Richtext Garmino sedang dilanda krisis karena pandemi Covid-19 yang membuat kehidupan perusahaan berubah. Oleh karena itu dalam masa pandemi ini komunikasi yang baik berperan penting untuk tetap menjaga hubungan yang baik antar-*stakeholder* demi kelangsungan hidup perusahaan.

d. PT Richtex Garmino

Perusahaan yang berlokasi di Semarang, Jawa Tengah ini, adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan garmen/ pakaian bayi dan anak-anak. Perusahaan garmen ini khusus memproduksi dan mengekspor pakaian bayi dan anak-anak mulai usia 0-12 tahun. Pakaian yang diproduksi akan diekspor langsung ke negara pembeli yaitu ke Amerika Serikat, Inggris, Kanada, dan Cina.

e. *Stakeholder*

Menurut Phillips (2003: 158) *stakeholder* adalah pihak pemangku kepentingan atau sekelompok orang yang memiliki kepentingan dengan perusahaan yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh tindakan bisnis secara keseluruhan. Beberapa kelompok adalah pemangku kepentingan yang sah karena mereka berhutang kewajiban dalam berjalannya bisnis. *Stakeholder* yang terlibat dalam penelitian ini adalah manajer-karyawan dan manajer- partner bisnis.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi bisnis dalam menjaga hubungan baik di PT Richtex Garmino selama pandemi Covid-19.

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Secara konseptual, yaitu untuk menginformasikan kepada pembaca mengenai konsep-konsep yang digunakan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti mengenai komunikasi bisnis dalam menjaga hubungan baik di sebuah perusahaan.
2. Secara praktis, yaitu untuk mengetahui bagaimana cara PT Richtex Garmino dalam berkomunikasi bisnis untuk menjaga hubungan baik selama pandemi Covid-19. Kemudian penelitian yang ada sebagai bahan pertimbangan masukan dan bahan evaluasi bagi PT Richtex Garmino di masa selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Akhir

BAB I

Bab ini berisi latar belakang dari suatu permasalahan yang terjadi pada PT Richtex Garmino selama masa pandemi Covid-19, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka. Tinjauan pustakanya adalah pembahasan konsep yang diambil dari buku dan jurnal yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian pada Bab I.

BAB III

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian agar mendapatkan jawaban dari rumusan masalah.

BAB IV

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian di PT Richtex Garmino serta pembahasan penelitian.

BAB V

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari laporan skripsi yang berdasarkan kegiatan observasi dan wawancara, serta saran PT Richtex Garmino.

