

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang: (1) Latar belakang penelitian; (2) Identifikasi masalah; (3) Tujuan penelitian; (4) Kegunaan penelitian; (5) Lokasi dan waktu penelitian dan (6) Sistematika penelitian.

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan suatu industri produk dan jasa sangat ditentukan oleh aset-aset perusahaan, di antaranya yaitu manajer dan karyawan. Manajer diharuskan memiliki cara komunikasi yang baik dalam memimpin karyawannya. Komunikasi amat *essensial* buat pertumbuhan kepribadian manusia, komunikasi amat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia (Rakmat, 2001). Komunikasi yang buruk dapat memicu terjadinya konflik dalam perusahaan dan sebaliknya.

Kekuawatiran seorang atasan ketika ia merasa tidak yakin dengan apa yang dilakukannya (cara komunikasi) akan menimbulkan keragu-raguan dalam pekerjaan (ambiguitas peran), hal ini akan menimbulkan suatu permasalahan dan akhirnya memunculkan konflik (konflik peran) (Gunawan & Wahyu, 2005). Hal ini sesuai dengan hasil studi Tompkin dalam Muhammad (2002) yang menyimpulkan bahwa kebanyakan karyawan tidak menerima banyak informasi dari organisasinya. Menurut Hartman & Johnson (1989, 1990) banyak pekerjaan yang tidak selesai yang dihubungkan dengan konflik peran dan ambiguitas peran pada struktur formal, contohnya pada jaringan/arus komunikasi organisasi yang muncul disebabkan oleh tidak adanya pengarahan langsung dari pihak manajemen. Hal ini sesuai dengan

survei yang dilakukan Likert dalam Muhammad (2002) terhadap pekerja dan penyelia, menemukan bahwa pimpinan menaksir terlalu tinggi mengenai jumlah informasi yang diketahui bawahannya dan tingkat pemahaman pimpinan mengenai masalah bawahannya. Komunikasi menempati fungsi penting dalam organisasi, contohnya harapan peran yang berkenaan dengan pesan-pesan penting menjadi pokok dari konflik peran dan ambiguitas peran (Katz & Kahn, 1966). Hal ini sesuai dengan hasil studi Tompkin dalam Muhammad (2002) yang mengatakan kebutuhan informasi yang utama bagi karyawan mencakup informasi yang banyak berhubungan dengan pekerjaannya dan informasi tentang pembuatan keputusan. Pernyataan ini diperkuat oleh Likert dalam Muhammad (2002), yang menyatakan banyak karyawan mengeluh bahwa mereka tidak diberi informasi yang cocok dengan pelaksanaan tugas mereka.

Penelitian ini akan menguji hubungan bagaimana komunikasi atasan-bawahan berpengaruh terhadap konflik dan ambiguitas peran karyawan. Yang dimaksud atasan dalam penelitian ini adalah atasan langsung (Manajer Laboratorium Pramita cabang LL.R.E. Martadinata) dan yang dimaksud bawahan adalah karyawan Laboratorium Pramitha cabang LL.R.E. Martadinata. Fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang berkaitan dengan tugas, prestasi bawahan, karir, daya tanggap manajer, dan pribadi yang selama ini terjalin dengan para karyawan berpengaruh terhadap konflik peran dan ambiguitas peran karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Komunkasi Atasan-Bawahan terhadap Konflik Peran dan

Ambiguitas Peran pada Laboratorium Pramitha Cabang L.L.R.E. Martadinata Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut Kohler dalam Muhammad (2002:2), komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Dengan komunikasi atasan-bawahan yang baik dari setiap pemimpin dalam berkomunikasi dengan karyawannya maka akan menciptakan atmosfer kerja yang akan memberi nilai positif bagi perusahaan dalam usaha mencapai tujuannya.

Menurut Mcshane (2002) suatu keadaan dimana karyawan / pekerja mendapatkan kesulitan dalam pengertian, penerimaan, atau kinerja dalam perannya sebagai karyawan / pekerja diartikan sebagai *role-related stressor*. Dalam *role-related stressor* terdapat tiga tipe, yaitu: (1) *role conflict*; (2) *role ambiguity*; dan (3) *work overload*. Penelitian ini berfokus pada dua tipe *role-related stressor* saja, yaitu *role conflict* (konflik peran) dan *role ambiguity* (ambiguitas peran).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi atasan-bawahan pada Laboratorium Pramita?
2. Bagaimana tingkat konflik peran pada karyawan Laboratorium Pramita?
3. Bagaimana tingkat ambiguitas peran pada karyawan Laboratorium Pramita?

4. Bagaimana pengaruh komunikasi atasan-bawahan terhadap konflik peran dan ambiguitas peran karyawan pada Laboratorium Pramita?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disusun tuliskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi atasan-bawahan pada Laboratorium Pramita.
2. Untuk mengetahui tingkat konflik peran pada karyawan Laboratorium Pramita.
3. Untuk mengetahui tingkat ambiguitas peran pada karyawan Laboratorium Pramita.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi atasan-bawahan terhadap konflik peran dan ambiguitas peran karyawan pada Laboratorium Pramita.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau kegunaan bagi:

1. Penulis, untuk memahami lebih dalam lagi mengenai cara komunikasi atasan-bawahan serta untuk mempelajari cara-cara penerapan teori yang penulis peroleh selama mengikuti masa perkuliahan.
2. Perusahaan, sebagai salah satu masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi berbagai masalah yang timbul dalam perusahaan menyangkut pengaruh komunikasi atasan-bawahan terhadap konflik peran dan ambiguitas peran dalam perusahaan.

3. Pihak lain, untuk menambah sumber informasi yang akan bermanfaat dalam penelitian selanjutnya di bidang komunikasi dan permasalahan dalam konflik peran dan ambiguitas peran pada khususnya dan sumber daya insani pada umumnya.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Perusahaan yang akan digunakan oleh penyusun dalam melakukan penelitian adalah LABORATORIUM PRAMITA Cabang L.L. R.E. Martadinata yang beralamatkan di jalan L.L. R.E. Martadinata no. 135 Bandung. Waktu penelitian bulan Maret sampai Juni 2007.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Bab 1: Latar belakang penelitian, Identifikasi masalah, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian, Lokasi dan waktu penelitian, dan Sistematika penelitian.

Bab 2: Tinjauan pustaka, Hubungan antara variabel dan hipotesis.

Bab 3: Objek dan subjek penelitian dan Metode penelitian

Bab 4: Sejarah perusahaan dan Pembahasan.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran.