

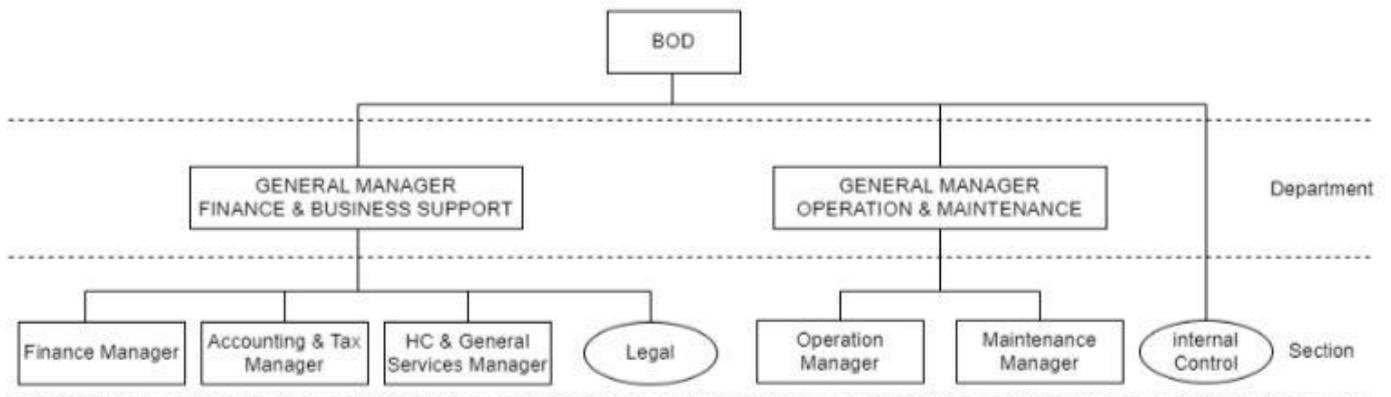
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi hal penting bagi manusia, begitu pula organisasi dalam perusahaan. Perusahaan terdiri dari pemimpin dan karyawan, apabila dalam berkomunikasi tidak mempunya untuk mengarahkan dan menginformasikan maka suatu pekerjaan tidak dapat tidak dapat terlaksana. Akibat hal tersebut pekerjaan akan berjalan tidak maksimal karena komunikasi terjalin kurang lancar. Kerja sama antar pekerja menjadi suatu hal yang mustahil apabila tidak adanya pertukaran informasi serta keinginan perasaan antara pimpinan dan karyawan. Adanya hal tersebut, fungsi komunikasi organisasi penting mencapai tujuan dalam organisasi.

Fenomena penelitian berfokus pada pola komunikasi Direktur Utama yang menjabat saat ini kepada karyawan dalam membangun iklim kerja. Peneliti akan mengkaji, mengenai pola komunikasi secara formal maupun informal guna mengetahui Pola komunikasi antara pimpinan dan bawahan di PT Jasamarga Surabaya Mojokerto serta permasalahan yang ada didalamnya. Pola komunikasi dapat dilihat melalui komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan Bawahan. Penelitian ini akan melihat pola komunikasi penyampaian informasi satu orang ke orang lain. Alasan peneliti memilih PT Jasamarga Surabaya Mojokerto sebagai tempat penelitian karena adanya pergantian struktur organisasi khususnya pada Direktur Utama adanya hal tersebut, peneliti tertarik mengambil judul dengan fenomena ini. Hal ini sangat menarik karena adanya permasalahan dalam hal pekerjaan yang dirasakan karyawan dengan adanya pergantian direktur yang membuat pola komunikasinya berpengaruh didalam iklim kerjanya.



**Gambar I. 1. Struktur Organisasi**

*Sumber : Dokumen Pribadi*

Berdasarkan pernyataan diatas Pace, Wayne, & F. Faules, (2013) menyampaikan definisi aliran pola komunikasi organisasi berikut:

“Aliran informasi organisasi merupakan bagian suatu proses dinamis, sehingga proses pesan secara menerus diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan. Proses tersebut terus berlanjut serta berubah secara konstan, artinya komunikasi organisasi bukanlah sesuatu yang terjadi kemudian berhenti.”(Pace dan Faules 2013)

(Pace dan Faules,1998:155) berpendapat mengenai iklim komunikasi organisasi yaitu komunikasi organisasi akan memberi suatu pedoman untuk setiap individu setiap bertindak karena keputusan telah dipilih anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaan efektif, sikap jujur bekerja, melaksanakan tugas kreatif dan semua dipengaruhi didalam iklim komunikasi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eka Aulia selaku General Service Officer & Kesertariatan. Perusahaan yang memiliki sebanyak 92 karyawan ini baru mengalami pergantian Direktur Utama atau *Board of Director* (BOD) pada 1 Desember 2022 dan saat ini dijabat oleh Bapak Domicus Hari Pratama yang belum mencapai satu tahun lamanya.

Oleh karena itu, membuat timbulnya pola komunikasi pimpinan baru yang dirasakan dalam membangun iklim kerja dari karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto. Setiap pimpinan organisasi akan mempunyai sebuah pola komunikasi yang berbeda. Karyawan yang terbiasa mengelola model komunikasi manajemen yang lama memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dalam pola komunikasi

pimpinan baru. Fenomena tersebut diperkuat oleh pendapat Wursanto (2005:78), seorang pemimpin pasti akan memiliki tipe pola komunikasi yang dipergunakan untuk kepemimpinannya. Berdasarkan hasil wawancara bersama karyawan ditemukannya perbedaan pola dalam berkomunikasi dari direktur yang baru Bapak Dominicus Hari Pratama, salah satu pola berkomunikasi dilakukan secara langsung dapat dilihat dari verbal dan nonverbal. Menurut Eka Aulia, General Services Officer & Kesertariatan mengatakan bahwa:

*“ Kalau bapak kan menjabat di 2 perusahaan ya, tapi memang beliau lebih sering berada di kantor sini, jadi untuk instruksi sendiri dengan saya lebih seringnya mendatangi secara personal, tapi kalau beliau diluar kantor yawaktu-waktu tertentu baru melalui whatsapp. untuk perubahan jadwal atau surat-surat gitu. Volume suara tidak begitu keras, kontak mata yang digunakan biasa saja, tidak melotot dan posisi tubuh selalu tegap tidak loyo. Untuk bahasanya yang dipake ya bahasa harian tidak yang terlalu formal”* (Selasa, 19 September 2023, pukul 13.00 WIB).

Perbedaan pola komunikasi juga dirasakan karyawan saat memberikan informasi untuk memberikan pengertian mengenai tugas. Direktur yang sekarang mau memberi penjelasan dalam bentuk lisan ke tiap personal dan tidak malu untuk belajar dengan karyawan. Pola komunikasi direktur tersebut disampaikan oleh Wirawan Alexander Goni, Assisten Manager Finance & Accounting:

*“ Saya sudah sempat merasakan 3 kali pergantian direktur utama, namun untuk Pak Hari sendiri karakternya lebih sering langsung menghubungi personal dan beliau orangnya tidak malu untuk belajar dengan karyawan. Awal masuk beliau tidak begitu tau menau mengenai Tim Ad Hoc Corcom tapi beliau mau belajar”*, (Rabu, 20 Desember 2023 pukul 10.00 WIB).

Dari pernyataan wawancara diatas komunikasi yang baik dan benar dapat berjalan dengan cara semestinya. apabila adanya komunikasi hubungan antara pimpinan dengan karyawannya sehingga dibutuhkan komunikasi yang efektif serta cepat guna tercapainya kata sepakat atau untuk menuju tujuan bersama (Muspita, 2018). Dalam proses kelancaran komunikasi yang baik dalam organisasi, pimpinan memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, dimana

komunikasi berlangsung harmonis, dinamis dan pasti. Didefinisikan sebagai perpindahan informasi atau pesan dari pengirim pesan media ke penerima pesan sehingga tujuan proses komunikasi (*feedback*) adalah tercapainya saling paham antar pihak. (Ruslan).2005) Dalam organisasi, penting untuk memperhatikan pola komunikasi karena merupakan jaringan arus informasi.

Pola komunikasi lain terjadi pada penyampaian informasi mengenai prosedur serta praktek organisasi yang beda. Pendapat Yudi Triadi Syamsul, Senior Officer Human Capital:

*“Direktur memberi informasi tentang prosedur organisasi seperti saat meeting, kemudian baru disosialikan ke karyawan yang lain. Cara berbicara juga menggunakan campuran antara formal dan bahasa harian. Volume suara sedang, kontak mata mengarah ke lawan bicara ekspresi biasa saja.”* (Selasa, 19 September 2022, pukul 17.00 WIB).

Mengungkap pernyataan diatas adanya pola komunikasi sendiri saat memberi informasi prosedur organisasi. Perbandingan pola komunikasi terjadi saat memberi ungkapan pencapaian karyawan. Adanya tersebut juga dirasakan karyawan, pasalnya sangat jarang bagi seorang Direktur Utama untuk memuji atas prestasi yang telah diraih karyawan ataupun mengkritik karyawan secara langsung. Namun beliau selaku Direktur Utama melakukan hal tersebut kepada karyawan. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri karyawan juga menyatakan pendapatnya bahwasannya beliau memang menggunakan pola komunikasi pimpinan yang senang melakukan pendekatan dengan karyawan secara langsung maka terjalinlah komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan mengenai komunikasi oleh direktur baru menunjukkan bahwa terdapat pola komunikasi terpilih dalam berkomunikasi dengan karyawan. Pola komunikasi ini menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku organisasi antara bawahan dan pemimpin. Dalam organisasi, apabila pemimpin ingin berhasil dalam tugasnya, keterampilan komunikasi merupakan aspek yang dipakai oleh pemimpin organisasi mana pun dan di bidang apa pun (Masmuh, 2013: 279). Pola komunikasi pemimpin

menciptakan, membimbing dan mengembangkan hubungan baik bersama karyawan yang dikelolanya atau orang umum di luar organisasi. (Miller, 2014): 182) berpendapat bahwa suatu ilmu komunikasi bagian dari pengamatan mengenai produksi, maka suatu proses dapat dipengaruhi oleh sistem tanda dan simbol.

***“The communication process between various kinds of constituents in it will involve complex organizational changes. For example, finds a variety of organizations that are the, they will feel that they are part of the process of making the decoration“.*** (Proses komunikasi antar berbagai macam konstituen di dalamnya akan melibatkan perubahan organisasi yang kompleks. Misalnya saja ketika menemukan berbagai organisasi yang tergabung dalam organisasi tersebut, mereka dapat merasa bagian dari proses pembuatan dekorasi tersebut).

Komunikasi akan memegang sebuah peranan yang penting dalam sebuah organisasi (Miller, 2014):182). Tanpa adanya komunikasi, kegiatan organisasi dapat berhenti karena tidak ada motivasi untuk bekerja didalam organisasi (Soetopo, 2016:189). Pada bagian komunikasi dalam organisasi yaitu keterlibatan diantara sekumpulan orang pada jabatan atau posisi yang ada pada organisasi. Seperti yang terjadi disini Direktur utama pada PT Jasamarga Surabaya Mojokerto menerapkan kegiatan atau agenda baru yang bertujuan untuk berbagi ilmu antara karyawan dengan atasan ataupun sesama karyawan. Tidak hanya itu direktur utama juga mendatangkan para ahli mentor untuk *sharing knowledge* kepada karyawan yang bertujuan untuk memberikan ilmu baru.

Pada dasarnya bagian dalam komunikasi organisasi yaitu orang yang memiliki jabatan tertentu, maka hal tersebut dapat menentukan pola komunikasi dalam jabatan-jabatan. Mulyana (dalam (Dr. Poppy Ruliana, Dra.,2018) :25) berpendapat bahwa sebuah komunikasi akan muncul apabila terdapat satu orang yang menghasilkan satu pesan, lalu dilanjutkan oleh penerima pesan yang menafsirkan dan menciptakan pesan yang baru. Menurut istilah akademis oleh Harjana (2016:31) pada dasar komunikasi itu berlangsung dengan latar belakang suatu kepentingannya organisasi. Dengan adanya komunikasi, maka organisasi dengan mudah akan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Sebuah organisasi membutuhkan akan sosok atau peran dari pemimpin karena adanya pengaruh kuat secara signifikan guna mencapai sebuah tujuan organisasinya, Hal ini dikatakan oleh Kohler (dalam (Muhammad Arni, 2015):23). Maka pemimpin suatu organisasi serta para komunikatornya perlu paham serta menyempurnakan keahlian komunikasinya. Dan pada organisasi tidak dapat hilang dari adanya sosok pemimpin, karena setiap organisasi akan memerlukan yang namanya pemimpin. Dimana pemimpin berpengaruh penuh dalam kesuksesan sebuah organisasi. Struktur adalah bagian dari suatu manifestasi serta bagian dari produksi komunikasi organisasi Poole & McPhee, dalam (Morissan, 2013:65).

Seorang sosok pemimpin tentu mempunyai pola komunikasi berbeda didalam setiap penyampaian pesannya kepada karyawannya, menurut Syaiful Bahri Djamarah (2013:1) pola komunikasi terjadi dua individu atau lebih pada pengiriman lalu penerimaan pesan melalui cara tepat hingga pengiriman mampu diterima serta dipahami. ((Akh.Muwafik Saleh, 2016):53-56) bagi semua organisasi komunikasi dianggap efektif apabila memiliki suatu hal yang penting. Sedangkan Lee Thayer (dalam Hardjana 2016:41) berpendapat komunikasi organisasi merupakan sebuah komunikasi keberlangsungan diantara lingkungan bersama organisasinya. Dan dideskripsikan organisasi akan menentukan situasi eksistensinya serta tujuan dalam pergerakannya. Untuk mencapai tujuan organisasi dalam menjalankan tujuan serta fungsinya bukanlah tidak pernah lepas dari komunikasi pemimpin untuk membangun, mendidik dan membimbing bawahan atau karyawan guna mencapai tujuan bersama organisasi (dalam Wulandari 2015:6). Istilah kepemimpinan merupakan ambilan dari sepotong kata umum yang dipakai serta digabungkan dari kata-kata ilmiah tidak lagi dapat didefinisikan secara tepat dan tepat menurut Yukl (2013:3).

Cara komunikasi Direktur baru PT. Jasamarga Surabaya Mojokerto dirasakan oleh karyawan karena menimbulkan perubahan performa iklim kerja. Adanya tersebut membuat banyaknya karyawan yang semakin berkembang dari segi ilmu dan pengetahuan. Karyawan merasakan pola komunikasi direktur yang menerapkan tidak ada batasan untuk karyawan dalam menyampaikan pendapat

dengan atasan. Dengan adanya hal tersebut membuat karyawan berkembang dalam berpikir dan membuat semakin kreatif dalam mensuarakan ide-idenya. Meskipun demikian, komunikasi antara direktur utama yang baru dengan karyawan tetap memiliki batasan atau gap karena wibawa yang dimiliki oleh Pak Dominicus Hari Pratama. Sedangkan dengan direktur utama yang lama karyawan merasakan tidak adanya gap tetapi ada keterbatasan komunikasi dua arah dalam penyampaian ide. Hal tersebut membuat karyawan merasakan tidak berkembang dalam berkerja.

Perbedaan pola komunikasi Direktur baru berdampak perubahan prestasi kerja karyawan. Mengingat komunikasi bagian penting dan memerlukan perhatian lebih bagi pemimpin, maka akan mempengaruhi orang lain agar melaksanakan perintahnya atau dalam proses pengambilan keputusan, karena keberhasilan pemimpin tolak ukur yaitu kemampuan komunikasi (Masmuh.2013:279 ). Cara seorang pemimpin dalam berkomunikasi menentukan apakah dapat diterima secara efektif oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya.

(Prof.Dr.Khomsahrial Romli,2014):6) berpendapat komunikasi internal organisasi merupakan bagian dari sebuah proses penyampaian pesan anggota satu dengan lainnya dalam organisasi guna mencapai keperluan organisasi komunikasi pimpinan dengan bawahan, ataupun sama karyawan. Menurut (Muhammad Arni, 2015):107) komunikasi internal dapat dibedah tiga bagian dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat setara secara horizontal. Artinya komunikasi organisasi tidak sekedar bagian komunikasi antara atasan dan bawahan, tetapi juga menjadikan saluran media komunikasi organisasi menjadi alat pertukaran informasi. Saluran dan media komunikasi dalam suatu organisasi dibedakan menjadi dua jenis, yaitu saluran media komunikasi tertulis dan lisan. Saluran dan media tertulis yaitu dapat ditangkap dengan panca indera, misalnya buku pedoman tata kerja, buku pedoman, majalah, memo, kotak saran, program saran dan survei semangat kerja. Sedangkan saluran media komunikasi verbal langsung mulai dari percakapan telepon, hingga komunikasi tatap muka, konferensi, dan wawancara pemputusan hubungan kerja.

Tujuan utama dengan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi Direktur baru PT Jasamarga Surabaya Mojokerto dan penting diteliti karena kesuksesan perusahaan dipengaruhi pola komunikasi yang mampu membangun sebuah hubungan baik kepada karyawan. Oleh sebab itu peneliti memilih divisi Finance, Human Capital dan Sekretariat untuk menjadi subjek penelitian karena terdapat saling berkaitan dalam kegiatan pekerjaan dengan Bapak Dominicus selaku Direktur Utama. Abdullah Masmuh (2010: 280) mengatakan saat komunikasi atasan berjalan baik, maka ia (direktur) akan disenangi, disegani, dan dihormati, baik oleh orang dalam organisasi atau pada bidang tersebut, atau diluar organisasinya dan diluar bidangnya. Dapat diketahui PT Jasamarga Surabaya Mojokerto merupakan anak perusahaan dari PT Jasa Marga Tbk, yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Menurut Robbins (didalam (Dr. Abdullah Masmuh, 2013):83) dikatakan bahwasannya sebuah hambatan dalam susunan struktur maupun hambatan organisasi merupakan bagian yang disebabkan adanya perbedaan tingkatan, beda *job desk* organisasi. Terkadang karyawan akan memiliki rasa takut, merasakan malu apabila mereka memiliki hubungan baik dengan pimpinannya secara langsung. Apalagi sosok pimpinannya yang bersangkutan merupakan seseorang dengan memiliki sikap cukup berwibawa serta disegani. Karena itu akan timbulnya rasa takut atau bahkan malu tersebut maka komunikasi karyawan bersama pimpinan tersebut tidak akan berjalan secara lancar dengan harapan. Oleh karena itu sebuah komunikasi tidak hanya pada lingkup interpersonalnya atau komunikasi dua orang, tetapi didalam sebuah lingkup sangat besar yang mana biasa disebut dengan komunikasi organisasi. Hal yang dirasakan oleh karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto yakni Direktur Utama yang baru memang memiliki wibawa yang terlihat namun komunikasi tetap terjalin dengan baik antara karyawan dengan pimpinan walaupun masih adanya gap tetapi masih mampu saling menyesuaikan.

Penjelasan menurut (P.R.Wayne,2013) dan Faules (2013:147) bahwasannya dalam iklim komunikasi adalah bagian dari gabungan persepsi terhadap peristiwa komunikasi, perilaku manusia, harapan-harapan, konflik antarpersonal, respon antar

anggotanya, serta kesempatan didalam organisasi guna tumbuh berkembang (Humaidi, 2021). Pernyataan tersebut juga berkaitan dengan perubahan-perubahan pada PT Jasamarga Surabaya Mojokerto yang sebetulnya sudah memberlakukan SK (Surat Kerja) mengenai Tim Ad Hoc Corporate Communication karena tidak adanya divisi tetap. Namun SK tersebut terbagi menjadi 3 bagian yaitu K3, CSR dan Kehumasan pada tahun 2021. Namun pada tahun 2023 atas kepemimpinan Bapak Dominicus Hari Pratama yang mengadakan evaluasi kembali mengenai kebijakan tersebut dan memberlakukan hanya 1 SK (Surat Kerja) yaitu menjadi Tim Ad Hoc Corporate Communication and Relation sebagai penanggung jawab perusahaan.

Walaupun hal tersebut secara struktural tidak tertulis divisi tetap yang menimbulkan adanya beberapa orang yang mendapatkan SK (surat kerja) untuk memiliki pekerjaan double job pada divisi Tim AD Hoc Corporate Communication dengan status jabatan sementara dalam komunikasi organisasi yang dibangun oleh Direktur Utama yaitu Bapak Dominicus Hari Pratama. Tentunya adanya fenomena tersebut munculah konflik antar karyawan dalam internal iklim kerjanya dan chaos kerja yang dirasakan karyawan karena adanya perbedaan pemikiran atau miss dalam hal komunikasi, seperti beberapa moment tertentu yaitu pada saat sesi dokumentasi dan event yang sering kali tidak dilakukan oleh karyawan yang berkepentingan mengikuti kegiatan rapat dengan tamu eksternal karena lupa, padahal pihak Tim Ad Hoc Corcom sudah memberikan fasilitas untuk berupa google form agar diisi oleh karyawan yang berkepentingan. Selain itu karyawan yang mendapatkan pekerjaan double ini tidak mendapat kompensasi karena perusahaan menganggap hal tersebut adalah bagian dari loyalitas karyawan kepada perusahaan yang mana merupakan core value dari BUMN.

Dilain waktu peneliti mendapatkan informasi bahwa PT Jasamarga Surabaya Mojokerto yang sebagian saham dipegang oleh Astra Infra ini membuat kegiatan penilaian ACMS (*Astra Communication Management System*) yang diberlakukan oleh Astra Infra untuk mengetahui gambaran aktivitas kinerja dari Tim Corcom. Pada sebelum masa jabatan Bapak Dominicus Hari Pratama, PT Jasamarga Surabaya Mojokerto mendapatkan nilai terendah E dan setelah dijabatnya oleh

beliau nilai dari ACMS ini mendapatkan kenaikan yang signifikan menjadi C, Namun dibalik itu semua terdapat kerja keras dan loyalitas karyawan untuk melakukan pekerjaan hingga over time atau lembur dan hal tersebut juga merupakan bagian dari loyalitas. Dibalik pencapaian ini semua tentunya sangat berpengaruh selain peranan karyawan, peranan sosok pemimpin disini juga sangat diperlukan yang mana beliau mau melakukan mencari tahu dan memfasilitasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan penilaian dari kinerja Tim Corcom seperti memerintahkan karyawan dalam Tim Corcom untuk mengikuti kegiatan agar mendapatkan sertifikat Public Relations.

Berkaitan dengan Pemilihan penelitian ini pada PT Jasamarga Surabaya Mojokerto karena memiliki pergantian pada Direktur Utama. Peneliti mengamati beberapa penelitian terdahulu dapat dijadikan bahan pembanding dalam menjalankan penelitian ini, penelitian pertama dilakukan Bella Esperansa (2019) dengan metode penelitian kuantitatif yang meneliti mengenai hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan kepuasan komunikasi PT Bank Mandiri (Persero) TBK Credit Operations Regional VIII/Jawa 3 yang perlu diketahui bahwasannya adanya perbedaan gaya komunikasi pimpinan akibat faktor pergantian pimpinan yang menimbulkan hambatan bagi pegawai.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan Gascha Firza Prananda (2016) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya meneliti efektivitas pimpinan kepada karyawan di PT. Terminal Teluk Lamong metode penelitian kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini oleh peneliti adalah efektivitas downward communications antara pimpinan ke bawahan.

Hal ini kemudian disusul dengan penelitian ketiga oleh Florencia Monica (2014), yang meneliti iklim komunikasi organisasi Perusahaan Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (PDTs KBS) menggunakan metode kuantitatif. Menurut rendah atau tinggi karena fenomena seperti kematian hewan terjadi silih berganti tidak jelas. alasan oleh karena itu, manajemen KBS PDTs tampaknya tidak menguntungkan dan masalah yang muncul menjadi tidak terkendali.

Adapun penelitian keempat Erwin Juarsa yang berjudul “Gaya Komunikasi Pemimpin Divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian”, perbedaan penelitian ini terletak pada level pemimpinnya yaitu berada pada level manajer yang menaungi satu divisi saja, yaitu divisi Management Information System dan pada penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif. Hasil penelitian sebelumnya ditemukan bahwa gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian adalah gaya komunikasi asertif.

Penelitian terdahulu kelima oleh Daud Pratama Widiyanto, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang melakukan penelitian mengenai Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan Direktorat Sumber Daya Manusia (SDM) 13 & Umum PT Petrokimia Gresik dengan metode kuantitatif.

Dari kelima penelitian terdahulu perbandingannya penelitian saat ini dilakukan yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif. Lalu penelitian sebelumnya hanya meneliti tingkatan struktural pada level manager sedangkan penelitian terkini meneliti level direktur yang menaungi seluruh department. Selain itu penelitian terdahulu berfokus meneliti gaya komunikasi sedangkan penelitian terkini berfokus pada pola komunikasi organisasi. Selain perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian terkini juga memiliki persamaan penelitian yang dapat diungkapkan bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian terkini sama dilakukan dalam sebuah organisasi.

Oleh karena itu, yang membedakan penelitian saat ini adalah metode penelitian kualitatif studi kasus. Subjek penelitian adalah karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pegawai, terdapat perbedaan pola komunikasi antara direktur lama dengan direktur baru, dimana latar belakang pemimpin mempengaruhi iklim kerja pegawai. Maka peneliti ingin mengkaji Pola Komunikasi Direktur PT Jasamarga Surabaya Mojokerto terhadap karyawan dalam membangun iklim kerja.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Pada penjelasan latar belakang fenomena, mampu dikerucutkan dengan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana Pola Komunikasi Direktur Utama PT Jasamarga Surabaya Mojokerto kepada Karyawan dalam membangun Iklim Kerja?”

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat guna peneliti menginginkan mencari tahu lebih lanjut bagaimana pola komunikasi Direktur Utama PT Jasamarga Surabaya Mojokerto kepada karyawan dalam membangun iklim kerja.

## **I.4. Batasan Masalah**

Batasan pada masalah yang ada pada penelitian:

- a. Objek penelitian merupakan bagaimana pola komunikasi Direktur Utama PT Jasamarga Surabaya Mojokerto kepada karyawan dalam membangun iklim kerja.
- b. Subjek pada penelitian adalah karyawan dari divisi Finance, Kesekretariatan dan Human Capital PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.
- c. Fokus dalam penelitian yaitu peneliti hanya akan membatasi atau memfokuskan penelitian mengenai pola komunikasi Direktur Utama dalam membangun iklim kerja kepada karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.

## **I.5. Manfaat Penelitian**

### **I.5.1. Manfaat Akademis**

Penelitian diharap jadi referensi kajian komunikasi dan wawasan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya sinambung pada pola komunikasi dalam membangun iklim kerja pada organisasi.

### **I.5.2. Manfaat Praktis**

Berguna untuk memberikan masukan kepada PT Jasamarga Surabaya Mojokerto bertujuan agar semakin maju serta berkembang dalam mengelola organisasi. Hal ini menjadi faktor pendukung perilaku anggota organisasi perusahaan.

### **I.5.3. Manfaat Sosial**

Pada penelitian yang dilakukan ini diharapkan menjadikan sebuah pengetahuan bagaimana pola komunikasi pimpinan kepada karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto dalam membangun iklim kerja.