

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya era globalisasi, persaingan di dunia usaha semakin kompetitif. Tentu saja, hal ini akan menimbulkan lebih banyak tantangan dan hambatan bagi dunia usaha yang berusaha untuk bertahan hidup. meskipun juga perlu berkembang. Selain sumber daya manusia, perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah sumber daya dengan efisien dan efektif, karena manusia adalah sumber daya yang selalu berubah dan dapat berkembang. Salah satu contohnya adalah tenaga kerja atau karyawan setiap perusahaan pasti mengharapkan karyawan atau tenaga kerja yang memberikan hasil terbaik dari pekerjaan mereka. "Karyawan adalah sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan/UMKM, karena mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuan." (DeCenzo & Robbins, 2013)

Sumber daya Manusia (SDM) Adalah Ilmu Yang Mempelajari Tentang memberdayakan karyawan dalam suatu organisasi, menciptakan lapangan kerja dan kelompok kerja, mengembangkan karyawan dengan keterampilan yang tepat, menemukan pendekatan untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan meningkatkan upaya karyawan. dan ilmu yang berhubungan dengan cara memberi penghargaan atas pekerjaan. (Bohlander, morris, dan Snell, 2015).

Oleh Karena itu, Komunikasi internal antara karyawan dan pimpinan organisasi memiliki peran fundamental dalam membangun dan memelihara kesehatan organisasional (Robbins & Judge, 2013). pentingnya interaksi komunikatif yang dapat berlangsung secara multiarah, mencakup komunikasi

antara pimpinan dengan bawahan, sesama pimpinan, maupun antar rekan sejawat, guna mengoptimalkan penyelesaian tugas dan mencapai tujuan organisasi.

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki proses komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan. Proses tersebut meliputi komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal berlangsung antara pihak-pihak yang berada pada tingkatan hierarki berbeda, baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi di antara individu yang memiliki jabatan atau kedudukan yang setara dalam struktur organisasi (Mulyana, 2013).

Komunikasi vertikal memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang efektif antara pimpinan dan bawahan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dalam manajemen modern Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya bergantung pada strategi bisnis dan inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan pimpinan menjalin hubungan kerja yang efektif dengan karyawannya. Hubungan yang terbangun melalui komunikasi yang baik diyakini dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan (Katz & Kahn, 1978).

Selain berperan dalam menumbuhkan loyalitas, komunikasi vertikal juga menjadi sarana penting dalam mengatasi konflik antara pimpinan dan bawahan. Proses penyampaian arahan yang jelas dari atasan serta adanya saluran bagi bawahan untuk menyampaikan aspirasi dapat meminimalisasi kesalahpahaman dan meredam potensi konflik. Dengan demikian, komunikasi vertikal yang terbuka dan terarah mampu membantu terciptanya hubungan kerja yang harmonis serta mendukung keberlangsungan organisasi.

Jika komunikasi vertikal tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunnya motivasi kerja, hingga memicu

konflik internal. Sebaliknya, komunikasi yang efektif dapat memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, serta menjadi sarana penting dalam menyelesaikan masalah atau konflik yang timbul di lingkungan kerja.

Komunikasi vertikal adalah jenis interaksi yang umum terjadi di dalam organisasi atau perusahaan karena struktur hierarki jabatan di dalamnya. Fungsinya sangat penting untuk menjaga koordinasi antarlembaga, sehingga proses pencapaian tujuan organisasi dapat dilakukan dengan lebih terarah dan efisien. Selain melihat hubungan antar jenjang jabatan, komunikasi ini juga ditinjau dari arah aliran informasinya. Komunikasi ke bawah adalah bentuk informasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya. Ini biasanya terjadi ketika pimpinan menyampaikan kebijakan, instruksi, atau motivasi kepada karyawan. Dalam hal ini, bawahan bertindak sebagai penerima arahan, sedangkan pemimpin bertindak sebagai pengarah dan pembuat keputusan (Mulyana, 2013, hlm. 185).

Pemimpin memiliki cara yang unik untuk berkomunikasi dengan karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan, dan setiap pimpinan akan membuat cara mereka sendiri. Ketua sebagai Pusat kekuatan perusahaan harus dapat berkomunikasi dengan semua pihak, baik secara formal maupun informal. Kesuksesan sebuah perusahaan tergantung pada kemampuan pemimpinnya untuk berkomunikasi. Komunikasi yang efektif antara tingkat atasan dan bawahan, serta antara tingkat atasan dan bawahan, adalah salah satu cara untuk meningkatkan hubungan perusahaan (Kreitner dan Kinicki, 2010)

Loyalitas kerja menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan organisasi karena mencerminkan keterikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap

perusahaan. Faktor komunikasi, lingkungan kerja, dan hubungan antar individu terbukti memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas tersebut (Novianti et al., 2020). Di sisi lain, kegagalan dalam membangun komunikasi yang sehat juga dapat memicu konflik di tempat kerja. Konflik yang tidak segera ditangani tidak hanya mengganggu kinerja karyawan, tetapi juga mengancam keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, komunikasi vertikal berperan dalam mendeteksi potensi konflik sekaligus menjadi media penyelesaiannya secara konstruktif.

Dalam konteks UMKM, tantangan dalam pola komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan sering kali lebih kompleks karena keterbatasan sumber daya serta struktur organisasi yang cenderung informal. Contoh nyata dapat dilihat pada UMKM Rumah Lapar, sebuah usaha di bidang kuliner yang sedang berkembang. Rumah Lapar menghadapi tantangan dalam menciptakan komunikasi vertikal yang efektif, mulai dari penyampaian visi dan misi oleh pimpinan, pemberian arahan kerja, penanganan konflik yang muncul, hingga upaya membangun hubungan kerja yang mampu menumbuhkan loyalitas karyawan. Mengingat pentingnya loyalitas kerja bagi keberlangsungan usaha, UMKM Rumah Lapar menjadi objek penelitian yang relevan untuk mengeksplorasi bagaimana pola komunikasi vertikal berperan dalam membangun loyalitas kerja sekaligus menangani konflik di lingkungan kerja.

Komunikasi Vertikal sangat penting untuk mendorong UMKM. Komunikasi yang efektif antara anggota organisasi dan pelaku UMKM dapat menghasilkan hubungan yang harmonis dan mempermudah pertukaran informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat. Selain itu, komunikasi yang efektif dapat membantu anggota UMKM lebih terlibat dan terlibat dalam berbagai program pemberdayaan, yang membuka lebih banyak peluang untuk pertumbuhan

usaha. (Azis, Fauziah & Suri, 2024). UMKM Rumah Lapar Palembang dapat meningkatkan kinerja mereka, memperluas jaringan bisnis mereka, dan mendapatkan dukungan yang lebih besar dari pemerintah dan masyarakat setempat dengan membangun pola komunikasi yang jelas dan terorganisir.

Rumah Lapar adalah bisnis yang bergerak di sektor *Food and Beverage* (F&B) dengan fokus pada penyediaan masakan yang khas, kaya akan rempah, dan autentik. Rumah Lapar telah menjadi pilihan utama bagi banyak masyarakat sekitar, khususnya di sekitar Jalan Jendral Sudirman dan Rumah Sakit Mohammad Hoesin (RSMH). Metode kualitatif merupakan pendekatan yang tepat untuk memahami secara mendalam peran komunikasi organisasi antara pemimpin dan bawahan dalam meningkatkan loyalitas karyawan, khususnya pada usaha kecil dan menengah seperti UMKM Rumah Lapar Palembang.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji cara pandang, pengalaman, dan persepsi orang-orang yang terlibat dalam hubungan komunikasi. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan kita untuk mengeksplorasi faktor-faktor mendasar yang mempengaruhi efektivitas komunikasi korporat, seperti gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, dan kebutuhan emosional karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana pola komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan diterapkan dalam lingkungan kerja, khususnya dalam membangun loyalitas kerja serta menangani konflik yang muncul. Lokus penelitian berada pada Rumah Lapar Palembang, sebuah UMKM di bidang kuliner yang memiliki dinamika kerja intens antara manajemen dan staf operasional. Melalui pendekatan eksploratif, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi vertikal dijalankan, serta

bagaimana komunikasi tersebut berperan dalam membentuk loyalitas karyawan dan meredam konflik kerja di Rumah Lapar Palembang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi vertikal di UMKM Rumah Lapar belum berjalan secara optimal, terlihat dari keterbatasan keterbukaan dan kejelasan informasi antara pimpinan dan bawahan, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.
2. Belum teridentifikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Kerja di UMKM Rumah Lapar.
3. Peran komunikasi vertikal dalam dalam penanggulangan konflik belum dipahami secara optimal, baik oleh pimpinan maupun bawahan, sehingga konflik berpotensi berlarut-larut dan mengganggu stabilitas operasional, terutama dengan keterbatasan sumber daya dan struktur organisasi yang cenderung informal.

1.3. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Eksplorasi Pola komunikasi vertikal antara pemimpin dengan bawahan dalam membangun loyalitas kerja dan upaya penanggulangan konflik di UMKM Rumah lapar Palembang?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Eksplorasi pola komunikasi vertikal antara pemimpin dengan bawahan dalam membangun loyalitas kerja dan upaya penanggulangan konflik di UMKM Rumah lapar Palembang

1.5. Manfaat Penelitian

1.1.1. Manfaat Teoritis

1. Berkontribusi pada pengembangan literatur tentang komunikasi Vertikal, khususnya hubungan pemimpin-bawahan membangun loyalitas kerja dan meredam konflik di organisasi kecil dan menengah.
2. Menjadi tambahan wawasan dan referensi ilmiah mengenai bagaimana pola komunikasi vertikal berpengaruh terhadap loyalitas serta penanggulangan konflik kerja.
3. Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada komunikasi organisasi, loyalitas karyawan, dan manajemen konflik di sektor UMKM.

1.1.2. Manfaat Praktis

1.1.2.1. Bagi UMKM Rumah Lapar:

1. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan.
2. Membantu manajemen dalam mengidentifikasi hambatan komunikasi yang berpengaruh terhadap loyalitas dan potensi konflik kerja, serta merancang strategi penyelesaiannya.
3. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga karyawan lebih loyal, termotivasi, dan produktif.

1.1.2.2. Bagi Peneliti

1. Memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis pola komunikasi vertikal di lingkungan kerja nyata, khususnya pada sektor UMKM.
2. Menambah pemahaman peneliti mengenai keterkaitan antara komunikasi organisasi, loyalitas kerja, dan manajemen konflik.

1.1.2.3. Bagi mahasiswa

1. Referensi Ilmiah, Hasil penelitian dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama,
2. Pengembangan Kompetensi, Penelitian ini membantu mahasiswa mengasah kemampuan berpikir kritis, analisis, dan penyelesaian masalah terkait isu komunikasi dan manajemen dalam organisasi.

