

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berkembangnya zaman maka berkembang pula pemikiran dan kecerdasan setiap individu sehingga semakin ketatnya persaingan yang dihadapi untuk memasuki dunia kerja, bagi setiap perusahaan bukan hal yang mudah untuk mendapatkan sumber daya manusia yang memang berkompeten dan sesuai dengan keinginan perusahaan karena semakin banyak manusia yang berkompeten maka semakin banyak pula perusahaan yang ingin merekrutnya karena sumber daya manusia adalah faktor utama yang bisa membawa perusahaan pada tujuannya. Tujuan setiap perusahaan tentunya berbeda karena hal tersebut akan disesuaikan dengan pasar yang telah ditentukan dari awal.

Semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki maka kinerja karyawannya semakin tinggi pula sehingga akan berdampak positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Namun sebaliknya apabila kinerja karyawannya buruk maka akan beresiko pada keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan keinginan dan rasa memiliki pada pekerjaannya, (Rosnani, 2012). Tugas utama perusahaan harus mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan karena jika tidak, maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan.

Penurunan kinerja karyawan bisa disebabkan karena kepemimpinan seorang atasan karena seorang pemimpin memiliki peran

penting dan dominan dalam perusahaan. Kegagalan suatu perusahaan paling besar disebabkan karena kepemimpinan yang buruk, (Komba, 2013) dalam hasil penelitiannya Komba (2013) menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan atasan mempengaruhi bawahan agar selaras dengan tujuan perusahaan. Faktor lain menurunnya kinerja karyawan bisa disebabkan oleh komunikasi yang diterapkan tidak efektif, didalam perusahaan komunikasi organisasi menjadi hal lazim yang selalu dilakukan karena dengan komunikasi yang terbuka maka semua pihak yang terlibat akan memahami maksud dan tujuan adanya komunikasi tersebut.

Menurut Julia (2018) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah aktivitas dasar yang dilakukan semua pihak, aktivitas tersebut mengandung pesan atau informasi sebagai bentuk interaksinya. Banyak cara untuk menyampaikan informasi tersebut, bisa melalui bahasa verbal dan non verbal. Sehingga sangat mustahil bagi setiap manusia tidak bisa berkomunikasi terutama dalam dunia pekerjaan. Dampak besar dari kegagalan pemahaman menerima informasi menyebabkan terjadi *misscommunication* yang artinya pihak penerima informasi tidak sejalan dengan maksud pesan yang terkandung. Oleh karenanya tugas penting untuk perusahaan memperhatikan faktor seperti kepemimpinan dan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kaliwatu rafting kota Batu merupakan salah satu perusahaan dibidang pariwisata yang berdiri sejak tahun 2006, semakin tahun jumlah karyawannya semakin bertambah sehingga menjadi tugas pokok seorang perusahaan

memilih pimpinan yang memang berkompeten dan mampu mengendalikan bawahannya. Berdasarkan penelitian terdahulu serta fenomena mengenai apakah sebuah perusahaan kecil seperti Kaliwatu rafting kota Batu memperhatikan dengan detail dan teliti mengenai kepemimpinan dan komunikasi organisasi yang diterapkan akan mempengaruhi kinerja karyawannya. Berikut ini tabel peningkatan pengunjung selama bulan november sampai desember 2022.

Tabel 1.1
Daftar pengunjung selama bulan november sampai desember 2022

Pendamping	Group	Marketing	lokasi	Jam	Peserta awal	Peserta akhir
Dedy Iskandar		Wareng		9	24	36
Hazmi	SD Al Azhar Tulungagung	Wawan		10	118	100
Muh Ilham Ramadhan	Fak Elektronik - UNISMA	Gep		6	50	60
Eva				15	5	10
Muna	B.Ana		COBAN LANANG	9	25	20
Slamet Nurhadi	BPKD Lumajang	Angga	Lumajang	6	67	50
Teguh Joko P	Dinsos Mojokerto	Angga		12	52	59
Irvan Desihardianza	Permata Nusa Tour	Angga		9	58	55
Rohmat Sugiarto	Operator Dapodik Kecamatan Tangen	Angga		8	18	20
Samsyul Rizal	Explore Bromo	wareng		8	3	3
Toto Junaedi	RS Soepraon	Wareng		8	16	16
Aurella		Angga		11	4	5
Chandra Wibowo	Xcelent Enterprise	Gep		10	20	22
Teguh Joko P	Dinsos Mojokerto	Angga		12	52	50
Ayu		Gep		7,3	20	32
Syamsudin Kaonak	Jausan	Angga			20	30
Fania Eka	BPR Gunung Arjuna	Ika		11	14	15

Raras		Ika		8	9	9
Fatwa		GS		14	13	13
Ado		Wiwit		8	8	10
Syamsudin Kaonak	Jausan	Angga			20	22
Chandra Wibowo	Xcelent Enterprise	Gep		10	20	21
Syamsudin Kaonak	Jausan	Angga			20	20
Ilhamur Rasyadi		Gep		15	14	20
Ida El Royal Kartika	Inspektorat Prov Jatim	Ika-Wareng		9	120	127
Pambudi Utomo	MUI Batu	Wiwit		08-12	30	30
Rina Yuniati	Out Pasien Depart RSI Siti Hadjar Sda	Angga		8	13	15
Ririn Suwondo		Angga			30	30
Michael Suprayadi	SMP Semen Gresik	Wareng		10	32	30
Hardiki Siswantoro	SMAN 1 Besuki Situbondo	Pww		7	100	115
Ririn Suwondo		Angga		15	30	30
Andik	BFF Family	Ika		8	24	22
Agus Purnomo	PT.Subaindo	Angga		9	10	15
Wahyu Aji	RS Haji Surabaya	P.wawan		9	15	21

Sumber : Kaliwatu rafting kota Batu, 2022

Berdasarkan pada data peningkatan pengunjung perusahaan kaliwatu mendapati permasalahan yang mana peningkatan pelanggan dan pelayanan dari jumlah peserta awal dan akhir memiliki perbedaan, berakibatnya memerlukan penanganan pelanggan berbeda dari yang sudah direncanakan. Perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja dengan baik, sesuai dengan aturan dan target yang telah ditetapkan, akan tetapi perusahaan kurang memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan dan komunikasi organisasi.

Hasil observasi yang peneliti lakukan pada Kaliwatu Rafting Kota Batu dominan karyawan menyatakan kepemimpinan pada Kaliwatu Rafting Kota Batu mengalami masalah, kepemimpinan yang berubah-ubah membuat karyawan sulit untuk mengikuti intruksi yang benar, sehingga karyawan bingung dan bekerja tidak secara maksimal. Berdasarkan pada tabel diatas, dari pemimpin yang cepat mengambil keputusan secara sepihak dan kurang mendengarkan masukan dari karyawan terlihat pada jumlah peserta yang berbeda pada waktu pelaksanaan akan membutuhkan penanganan yang berbeda juga. Pemimpin perusahaan tidak mempunyai ketrampilan dalam berkomunikasi dilihat dari pemimpin cenderung temperamental saat memberi tanggapan terhadap masukan dari para karyawan sehingga menimbulkan jarak antara pemimpin dan bawahan.

Kepemimpinan di dalam perusahaan ini yaitu kepemimpinan otoriter dimana pengambilan keputusan dari kebijakan hanya ditetapkan sendiri oleh pimpinan, bahawasanya tidak di ikut sertakan dalam pengambilan keputusan. Pemimpin yang seperti ini tidak disukai karyawan karena pemimpin ini tidak sejalan dengan karyawan.

Kemudian pada aspek komunikasi organisasi masih belum maksimal dikarenakan Ketidakjelasan arah dalam melakukan kordinasi, maka karyawan mungkin tidak tahu apa yang akan ditangani dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ini bisa mengakibatkan kebingungan dan kinerja yang buruk. Kurangnya umpan balik dari setiap event yang ditangani terhadap karyawan karena karyawan membutuhkan umpan balik tentang kinerja

mereka agar dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Jika perusahaan tidak memberikan umpan balik secara teratur, karyawan mungkin tidak tahu di mana mereka harus meningkatkan kinerja mereka.

Komunikasi yang tidak jelas: Jika komunikasi organisasi tidak jelas, maka karyawan mungkin salah memahami apa yang diharapkan dari mereka. Ini bisa menyebabkan ketidaksepakatan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Kurangnya partisipasi karyawan: Karyawan yang merasa tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan organisasi mungkin tidak merasa terlibat dalam pekerjaan mereka. Ini bisa mengakibatkan kurangnya motivasi dan kinerja yang buruk.

Untuk mengatasi masalah ini, organisasi perlu memastikan bahwa komunikasi dilakukan secara terbuka dan jelas. Organisasi juga perlu memastikan bahwa karyawan terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan bahwa nilai organisasi cocok dengan nilai karyawan. Selain itu, organisasi perlu memberikan umpan balik secara teratur dan membuat tujuan organisasi jelas bagi karyawan.

Penelitian ini menganggap bahwa pentingnya kepemimpinan dan komunikasi organisasi mempengaruhi kinerja karyawannya, sehingga peneliti ingin menjawab rumusan masalah yang diangkat dengan mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Pariwisata Kaliwatu Rafting kota Batu.”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan pada pariwisata kaliwatu rafting kota Batu, diantaranya :

1. Bagaimanakah kepemimpinan, komunikasi organisasi dan kinerja karyawan?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Manakah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka yang menjadi tujuan penelitian ini pada pariwisata kaliwatu rafting kota Batu adalah sebagai berikut :

- a. Untuk dapat mengetahui kepemimpinan, komunikasi organisasi dan kinerja karyawan
- b. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan
- c. Untuk menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan
- d. Untuk menguji variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini memberikan hasil sebagai informasi untuk perusahaan mengenai kepemimpinan dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan, sehingga diharapkan membantu pihak manajemen dalam mengevaluasi pimpinan dan hubungan antara atasan bawahan serta antar rekan kerja.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk pengembangan dibidang ilmu manajemen terkait dengan sumber daya manusia dan kinerja serta dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya

