

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan bergantung pada kualitas kepemimpinan yang dapat meningkatkan efektivitas tim kerja melalui komunikasi yang baik. Kepemimpinan visioner berperan penting dalam membangun sinergi untuk mendukung pencapaian visi perusahaan. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi menerapkan gaya kepemimpinan visioner dalam mengarahkan kinerja tim untuk mencapai target jangka panjang. Kepemimpinan ini berfokus pada peningkatan kualitas layanan jaminan sosial sekaligus menghadapi tantangan berupa perubahan regulasi yang kompleks serta meningkatnya harapan pelanggan (Hidayat, 2022). Perubahan regulasi, seperti penyesuaian prosedur administrasi akan menambah beban kerja karyawan karena memerlukan waktu dan koordinasi lebih intensif. Meningkatnya ekspektasi pelanggan mendapatkan layanan yang lebih cepat dan berkualitas, akan menciptakan tekanan tambahan pada tim pelayanan. Tantangan ini sering mempengaruhi dinamika internal tim, terutama jika tidak didukung oleh komunikasi internal (Febianti et al., 2020)

Gaya kepemimpinan visioner memiliki peranan penting dalam menciptakan koordinasi melalui komunikasi dan efektivitas tim kerja yang optimal, serta memastikan pelayanan terbaik terhadap peserta program jaminan sosial. Menurut Rachman, Humairoh, Sari dan Mulyanto (2023), gaya kepemimpinan visioner tidak hanya berorientasi pada hasil yang diinginkan, namun juga berfokus pada pengembangan visi inspiratif dan strategis yang dapat memotivasi. Gaya kepemimpinan visioner menjadi relevan pada bidang jaminan sosial yang semakin kompleks karena membantu tim bekerja lebih baik dan mencapai tujuan bersama, karena tim tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta program jaminan sosial. Kemampuan dalam merumuskan visi jangka panjang dan menerapkan rencana yang fleksibel sangat membantu perusahaan menjadi lebih siap beradaptasi dan meningkatkan sistem jaminan sosial (Sari et al., 2024).

Kepemimpinan visioner memiliki peran krusial dalam membentuk lingkungan kerja yang produktif dan inovatif, terutama di perusahaan yang berfokus pada bidang pelayanan publik, seperti PT Taspen (Persero) Cabang Jambi. Setiap anggota tim memiliki pemahaman dan komitmen terhadap tujuan bersama, yang mendorong mereka untuk beradaptasi dan berinovasi untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik. Pemimpin visioner mampu memberikan motivasi melalui penyampaian visi jangka panjang yang jelas dan strategis, untuk meningkatkan kinerja tim dan mencapai target yang diharapkan (Rohman & Asrori, 2023).

Menurut Ramadani (2024), pencapaian tujuan jangka panjang melibatkan kepemimpinan visioner, tim kerja yang efektif, dan komunikasi internal yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan perusahaan. Penerapan gaya kepemimpinan visioner mendukung adanya diskusi aktif antara anggota tim dan pemimpin dapat membantu meningkatkan rasa percaya diri dan kerja sama dengan membuat anggota tim merasa dihargai dan didengar. Pemimpin visioner sering memotivasi tim dengan cara inspiratif dan mendorong komunikasi yang terbuka, hal ini memungkinkan setiap anggota tim merasa terlibat dan termotivasi, sehingga dapat menghasilkan tim kerja yang lebih produktif (Wulandari, 2024).

Efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi sangat bergantung pada penerapan gaya kepemimpinan visioner yang mampu membangun koordinasi ditengah dinamika operasional. Berdasarkan Sukriadi (2018), gaya kepemimpinan visioner terbukti meningkatkan produktivitas karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, komunikatif dan inovatif. Gaya kepemimpinan ini juga meningkatkan hubungan tim, dan menciptakan budaya kerja yang mendukung kreativitas dan kolaborasi. Kepemimpinan visioner sebagai fondasi strategis yang dapat menuntun pada kemajuan seperti mendorong inovasi dan meningkatkan produktivitas untuk mencapai tujuan jangka panjangnya dengan lebih efisien (Drajat & Maulyan, 2020).

Peningkatan produktivitas karyawan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi didukung oleh kepemimpinan visioner yang berkolaborasi dengan komunikasi internal efektif sehingga menciptakan keefektifan tim kerja. Kolaborasi antara gaya kepemimpinan yang inspiratif dan komunikasi yang efisien menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan pencapaian hasil terbaik. Lingkungan kerja yang terbuka dapat mendorong karyawan untuk bertukar ide sehingga menghasilkan lingkungan kerja yang kolaboratif dan responsif terhadap tantangan. Upaya ini memastikan bahwa setiap pekerja dapat tumbuh secara profesional karena mereka merasa didukung dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Penetapan keputusan serta evaluasi kinerja secara berkala memberikan pemahaman tentang bagaimana gaya kepemimpinan ini mempengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Pencapaian Target Kinerja Karyawan 2021-2023

Tahun	Target Kinerja	Realisasi Kinerja	Deviasi (%)
2021	99,59%	98,50%	-1,09%
2022	98,80%	97,60%	-1,20%
2023	95,30%	94,00%	-1,30%

Sumber: Data Diolah, 2025

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi mengalami penurunan dari 98,50% pada tahun 2021 menjadi 94,00% pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya masalah internal dan berkaitan pada bagian pelayanan, sehingga mempengaruhi efektivitas tim kerja. Tingginya jumlah pelanggan yang mengantri di awal bulan menjadi salah satu indikasi perlunya perbaikan koordinasi dan pelayanan. Ketidakefektifan komunikasi internal dapat mengakibatkan kurangnya koordinasi antar karyawan, dengan begitu perlu adanya gaya kepemimpinan visioner agar target kinerja dapat berjalan sesuai perencanaan, tanpa adanya dukungan kepemimpinan yang efektif, target perusahaan sulit dicapai secara optimal. Kepemimpinan visioner berperan secara positif terhadap lingkungan kerja perusahaan.

Kepemimpinan visioner memiliki kemampuan untuk memotivasi tim melalui komunikasi yang efektif dan penyampaian visi strategis, sehingga berdampak langsung pada efektivitas tim kerja. Aspek komunikasi internal mempengaruhi bagaimana kinerja karyawan. Komunikasi internal sangat penting dalam kepemimpinan visioner untuk menyampaikan tujuan perusahaan (Ardellia Sazida & Sukmawati, 2024).

Menurut Septyani (2022), membantu pemimpin menyampaikan visi, strategi, dan tujuan perusahaan dengan jelas kepada seluruh tim, sehingga setiap anggota tim memahami arah perusahaan dalam mencapainya melalui komunikasi internal. Menurut R. Hidayat (2022), Komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi, baik secara lisan maupun tertulis, dari satu pihak ke pihak lainnya dalam suatu perusahaan.

Rapat bulanan yang direncanakan dengan baik dapat membantu karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Jambi berkomunikasi dengan lebih baik dan menyelaraskan tujuan kedepannya. Rapat ini dilaksanakan agar, tujuan perusahaan disampaikan, perkembangan proyek dibahas, dan kinerja tim dievaluasi, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Data Jadwal Pertemuan Internal Tahun 2024

No	Kegiatan	Jadwal Pertemuan	Frekuensi
1	<i>Morning briefing</i>	48	Setiap Minggu
2	Rapat pejabat	96	2 kali seminggu
3	Rapat internal	12	Sesuai kebutuhan

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa frekuensi rapat yang beragam menekankan pentingnya fleksibilitas dalam komunikasi internal, dimana rapat dapat disesuaikan dengan situasi dan kebutuhan yang ada untuk memastikan koordinasi yang efektif. Pendekatan ini perusahaan dapat lebih cepat dan efisien dalam merespon perubahan, meningkatkan kolaborasi, serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Struktur komunikasi yang fleksibel juga sangat penting untuk mencapai tujuan strategis perusahaan serta memperkuat koordinasi tim dan mendukung proses operasional.

Menurut Purnamasari, Indrayanti, dan Fittriya (2019), komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam lingkungan perusahaan, komunikasi terjadi antara pemimpin dan karyawan jika keduanya saling memahami antara pihak yang menyampaikan dan pihak penerima, komunikasi dikatakan berhasil. Komunikasi internal yang efektif akan memastikan setiap anggota tim memahami tugas serta berkontribusi sesuai dengan tujuan perusahaan. Proses komunikasi yang jelas juga membantu karyawan bekerja sama lebih baik, mengurangi risiko kesalahpahaman, dan memaksimalkan pencapaian target organisasi.

Efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi dapat dilihat dari dimensi kolaborasi dan kinerja yang tinggi, dimana setiap anggota tim mampu bekerja sama secara sinergis. Melalui kerjasama dan komunikasi efektif, karyawan dapat mengatasi tantangan yang dihadapi dan mencapai hasil optimal, tidak hanya kemampuan individu yang berkontribusi pada keberhasilan, tetapi kemampuan tim untuk bekerja sama dengan baik memungkinkan setiap anggota untuk saling melengkapi satu sama lain dengan berbagai pengalaman dan keahlian. Menurut Wisnuwardhana (2024), karyawan dapat mencapai target kerja dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan peserta program jaminan sosial dengan bekerja pada lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi dan komunikasi secara efektif.

Tim kerja tidak hanya mencapai hasil yang diinginkan, namun memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk menghadapi tantangan di masa depan dan menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Menurut Putra (2020), Efektivitas tim kerja mengacu pada kemampuan sebuah tim untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif. Sebuah tim dianggap efektif ketika dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, mencapai hasil yang diharapkan, dan memenuhi tujuan utama dengan tingkat produktivitas yang tinggi dan konsistensi yang terjaga. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas adalah faktor yang menentukan kinerja tim.

Efektivitas tim tidak hanya mencakup hasil akhir atau pencapaian tujuan, tetapi bagaimana tim bekerja sama dan berinteraksi satu sama lain. Kesuksesan tim diukur dari pencapaian tujuan dan budaya kerja produktif dan konsisten, sehingga mereka dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan kemajuan perusahaan (Febrianto, 2021).

Data absensi karyawan tahun 2023 menjadi dasar dalam menilai konsistensi kehadiran yang berpengaruh terhadap efektivitas tim kerja. Hal ini terlihat melalui absensi karyawan pada setiap harinya. Berikut merupakan absensi karyawan pada tahun 2023 pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi:

Tabel 1. 3 Data Absensi Karyawan Tahun 2023

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi
Jan	21	32	64	9,52%
Feb	28	32	60	9,38%
Mar	23	32	70	9,48%
Apr	19	32	60	9,87%
Mei	20	32	64	10,00%
Jun	21	32	64	9,52%
Jul	21	32	66	9,84%
Agu	23	32	70	9,48%
Sep	21	32	64	9,52%
Okt	22	32	68	9,66%
Nov	22	32	68	9,66%
Des	20	32	64	10,00%
Rata-rata				9,65%

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 1.3 menunjukkan tingkat ketidakhadiran rata-rata 9,65% per bulan selama tahun 2023, penurunan ini menjadi indikator adanya kendala internal yang signifikan, seperti komunikasi internal yang tidak optimal.

sehingga menghambat efektivitas tim kerja dan juga adanya perubahan sistem kerja yang semakin kompleks akibat penyesuaian regulasi baru, beban kerja yang meningkat, serta kurangnya koordinasi dan motivasi antara anggota tim. Penurunan kinerja dan tingkat absensi mengindikasikan adanya kendala yang dapat mengurangi efektivitas kerja secara keseluruhan, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk menjaga stabilitas kerja.

Kepemimpinan visioner di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi, memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi tim kerja melalui pembuatan tujuan jangka panjang dan membantu seluruh tim melakukan yang terbaik. Ramadani (2024) menyatakan bahwa pemimpin yang visioner mampu menetapkan tujuan dan memberi arahan serta membangun lingkungan yang mendorong inovasi dan fleksibilitas dalam menghadapi berbagai tantangan. Selaras dengan adanya komunikasi internal yang berfungsi sebagai penghubung untuk meningkatkan pengaruh kepemimpinan visioner terhadap kinerja tim kerja (Muttaqijn, 2016).

Menurut Supriyanto (2019), komunikasi internal yang efektif adalah mediasi penting yang memungkinkan setiap anggota tim mencapai tujuan perusahaan dengan rasa tanggung jawab. Interaksi yang terbuka dan jujur ini menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan dan dukungan satu sama lain sehingga dapat bekerja sama dan bersinergi dalam menyelesaikan tugas. Kepemimpinan visioner yang didukung oleh komunikasi internal dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap efektivitas tim kerja sehingga produktivitas dan kualitas kerja terus meningkat dan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja tim, kemudian tim dapat membuat keputusan dengan mengatasi masalah dan perubahan melalui komunikasi yang efektif (Rachman et al., 2023).

Berdasarkan fenomena diatas, adanya indikasi bahwa efektivitas tim kerja yang belum optimal yang dipengaruhi oleh komunikasi internal, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Gaya Kepemimpinan Visioner Terhadap Efektivitas Tim Kerja Melalui Komunikasi Internal Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Kepemimpinan visioner mampu memberikan panduan yang jelas, menciptakan sinergi, serta meningkatkan motivasi melalui komunikasi internal sehingga tercipta efektivitas tim kerja yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara kepemimpinan visioner, komunikasi internal, dan efektivitas tim kerja. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran gaya kepemimpinan visioner, efektivitas tim kerja, dan komunikasi internal di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan visioner terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi?
3. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan visioner terhadap komunikasi internal di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi internal dalam memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan visioner terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang sebelumnya diuraikan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan upaya dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan komunikasi yang efektif, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran gaya kepemimpinan visioner, efektivitas tim kerja, dan komunikasi internal di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan visioner terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan visioner terhadap komunikasi internal di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal dalam memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan visioner terhadap efektivitas tim kerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dihasilkan melalui penelitian pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk meningkatkan pengetahuan terutama dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai kepemimpinan visioner terhadap efektivitas tim kerja melalui komunikasi internal.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan perusahaan untuk menentukan fokus dalam mencapai tujuan organisasi dan memperkuat efektivitas tim kerja, serta sebagai literatur untuk memahami pengaruh kepemimpinan visioner dan komunikasi internal. Pembaca dapat menggunakan hasil penelitian sebagai literatur untuk memperluas pengetahuan mereka tentang bagaimana kepemimpinan visioner dan komunikasi internal berdampak atau berpengaruh pada efektivitas tim kerja.