

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik serta dapat dikatakan sebagai aktivitas dasar manusia karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lainnya baik dalam kehidupan sehari-hari maupun bermasyarakat. Komunikasi memainkan peran penting dalam kehidupan manusia, hampir setiap saat manusia bertindak dan belajar melalui komunikasi.

Dalam dunia kerja, komunikasi menduduki peranan penting sebagai motivasi karyawan dalam bekerja, komunikasi yang efektif akan membuat karyawan menjadi produktif. Di era persaingan yang terus-menerus berkembang saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan yang ada, serta mengembangkan setiap sumber daya manusia yang berkualitas sebagai penggerak keberhasilan jalannya suatu perusahaan agar tetap terus berperan, berkembang dan tetap bertahan.

Peran Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerjasama didalam sebuah perusahaan atau organisasi, komunikasi memungkinkan setiap anggotanya untuk saling membantu dalam berinteraksi, seluruh aktivitas tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada komunikasi yang efektif antar individu lainnya terciptanya komunikasi yang efektif akan menimbulkan kenyamanan dan keharmonisan bagi semua pihak.

Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan atau organisasi, seperti komunikasi secara vertikal antara bawahan dengan atasan, maupun horizontal antara staf dan staf yang lain bisa memahami makna yang disampaikan komunikator. Para karyawan dapat termotivasi dalam bekerja ketika lingkungan tempat kerjanya sangat kondusif, sehingga meningkatkan kualitas kerja para karyawan bukan hanya komunikasi yang memiliki peran yang sangat penting namun juga budaya organisasinya.

Dalam sebuah organisasi terdapat berbagai macam karakter sumber daya manusia dari berbagai daerah, pertemuan budaya dan motivasi orang-orang dari latar belakang yang berbeda mempengaruhi perilaku individual dan menimbulkan masalah dalam proses keorganisasian. Untuk menyatukan mereka dalam mencapai tujuan organisasi maka dibentuklah budaya organisasi, menurut Robbin dan Sembiring (dalam Doub, 2012) memberikan pengertian bahwa budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi- organisasi lain.

Budaya yang optimal adalah budaya yang dapat mendukung dengan baik misi dan strategi perusahaan yang merupakan bagian di dalamnya, sehingga budaya organisasi harus mengikuti strategi yang telah ditetapkan perusahaan. Hunger dan Wheelen (dalam Fitria, Rizky El. 2011) budaya organisasi yang sudah terbentuk pun terkadang tidak mampu berdiri tegak sesuai keinginan pencetus budaya organisasi, ada kekuatan yang menyebabkan budaya itu menjadi kuat dan dapat bertahan menjadi suatu budaya dalam organisasi ketika budaya dalam suatu organisasi itu terbentuk, maka praktek-praktek didalam organisasi bertindak mempertahankannya dengan memberikan kepada karyawannya seperangkat pengalaman yang serupa. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena sistem nilai dalam budaya organisasi dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan.

Menurut Hasibuan, Malayu (dalam Araujo, 2017) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Suatu budaya organisasi akan berdampak pada kinerja diawali dari input organisasi yang meliputi inovasi dan pengembangan risiko, perhatian kerincian, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, keagresifan, dan kemandirian yang kemudian dipersepsikan sebagai budaya organisasi yang akan menjadi sebuah kekuatan yang tinggi atau rendah dan berdampak pada tingkat kinerja dan kepuasan karyawan menurut Robbins dan Judge dalam (Doub, 2012)

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting, karena karyawan memiliki peran vital dan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan customer, baik atau buruknya kinerja karyawan yang merasakan dan menilai adalah customer atau masyarakat, sehingga karyawan diharapkan selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan komunikasi, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalisme. Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dalam perusahaan, maka perusahaan perlu merancang program yang mendukung terciptanya hal tersebut, salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam melayani customer yakni upaya penyempurnaan perilaku, komunikasi, serta budaya organisasi sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas dan tanggung jawab masing-masing individu, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif. Kinerja merupakan landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia organisasi tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Anwar Prabu

Mangkunegara (dalam Araujo, 2017)

Salah satu penunjang terciptanya kinerja yang baik yaitu adanya peran komunikasi yang baik serta budaya organisasi yang berjalan lancar antara pimpinan dan karyawan maupun sesama karyawan. Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Ningsih & Rijanti, 2021) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi, komunikasi yang efektif adalah penting bagi karyawan, komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Mitratama GlobalSolutindo.

PT Mitratama Global Solutindo adalah suatu perusahaan perdagangan yang mengkhususkan penjualan dan distribusi peralatan industri, serta perusahaan khusus dengan keahlian teknologi baru dan produk terbaik dengan pengalaman sumber yang luas dan tingkat layanan yang baik. PT Mitratama Global Solutindo memiliki solusi “One-Stop-Shop” yang memenuhi kebutuhan pelanggan, PT Mitratama Global Solutindo Memiliki visi mencapai pengakuan pasar sebagai penyedia solusi terbaik dalam pasokan manufaktur, serta Misi memuaskan pelanggan dengan prioritas utama. Fokus dari perusahaan ini adalah Industri Otomotif, Industri kawat, kabel dan tube, industri elektronik serta industri logam.

Untuk menjaga konsistensi dalam hal pelayanan dan kepuasan pelanggan PT Mitratama Global Solutindo memerlukan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, berikut adalah data Kualitas Kinerja karyawan PT Mitratama Global Solutindo .

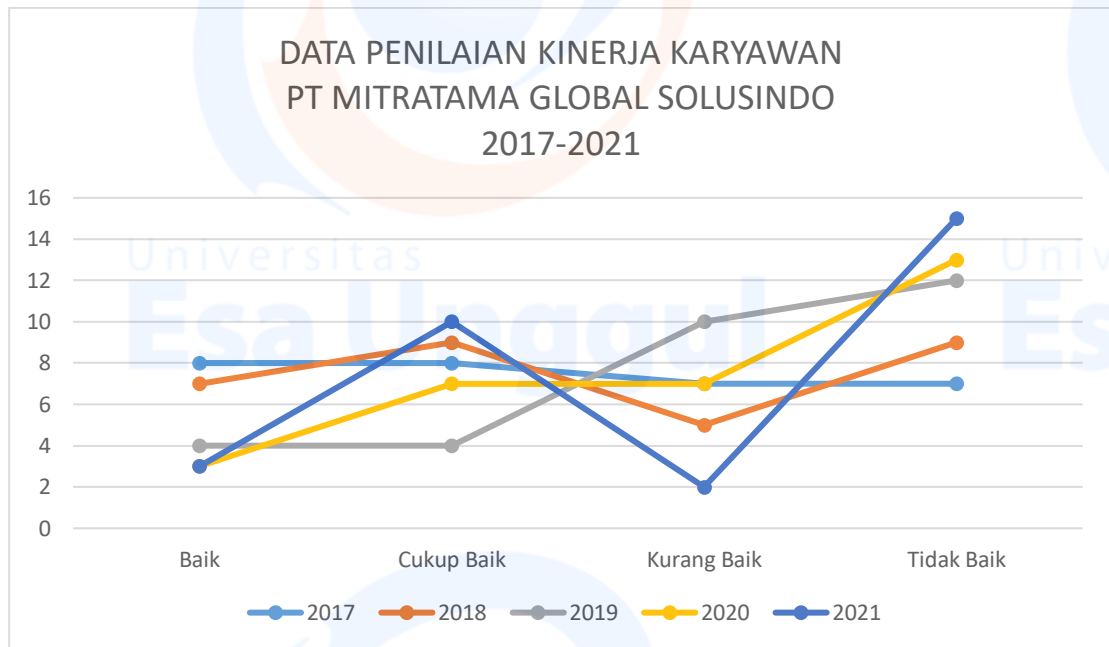


Table 1. 1 Data Penilaian Kinerja Karyawan

Berdasarkan pada Tabel data kinerja karyawan PT Mitratama Global Solusindo terlihat bahwa adanya penurunan jumlah karyawan yang berprestasi dengan diikuti meningkatnya jumlah karyawan yang memiliki kinerja tidak baik. Jumlah karyawan pada kategori cukup baik dan kurang mengalami kenaikan yang fluktuatif yaitu naik turun, sedangkan jumlah karyawan dengan kategori tidak baik dari tahun ketahunnya mengalami terus peningkatan.

Berdasarkan fakta pada Tabel diatas terlihat terjadi penurunan kualitas kinerja di PT Mitratama Global Solusindo, beberapa faktor yang yang mengidentifikasi penurunan kualitas kinerja tersebut adalah bisa saja didasari dari tunjangan yang kurang, gaji yang dipotong, atau dari faktor lain nya. Berdasarkan pengalaman peneliti yang telah bekerja selama 5 tahun di perusahaan tersebut, bahwa perusahaan tersebut tidak pernah memotong gaji ataupun mengurangi tunjangan yang di berikan kepada karyawan lain nya, pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan slip gaji maupun keterangan dari 70% jumlah karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut.

Salah satu kasus krusial yang terjadi di PT Mitratama Global Solusindo adalah dengan meningkatnya jumlah complain yang di dapat dari customer-customer yang ada, sehingga customer menjadi merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan dan lebih memilih untuk membeli produk ke supplier lain.

Salah satu sebab kurangnya pelayanan tersebut adalah karena karyawan saling memojokan satu sama lain, saling melempar pekerjaan yang seharusnya di kerjakan, maupun kurangnya etika dalam berkomunikasi ke atasan maupun sesama staf yang merujuk pada keterlambatan pengiriman barang dan kurangnya ketepatan serta ketelitian dalam memproses pemesanan barang, jika complain meningkat maka dapat dikategorikan bahwa kualitas kinerja karyawan kurang maksimal.

Kualitas kerja karyawan tidak hanya dilihat dari cara bekerja tetapi keterampilan berkomunikasi juga diperlukan, baik buruknya suatu komunikasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan dan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Tentu dalam hal ini komunikasi organisasi dengan budaya komunikasi adalah 2 hal yang berbeda, budaya komunikasi adalah proses penyampain pesan yang dilahirkan dari budaya berdasarkan adat istiadat yang telah di sepakati bersama budaya komunikasi dalam organisasi sangat penting dalam membangun trust keyakinan bahwa karyawan harus mendapatkan kejelasan informasi dan perusahaan perlu mengupayakan transparansi kepada karyawan akan menyebabkan karyawan merasa dihargai. Untuk menumbuhkan kepercayaan antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan diperlukan komunikasi. Komunikasi selalu terjadi pada konteks tertentu karena dalam berkomunikasi ada 3 hal penting, yaitu ruang, waktu dan nilai.

Peneliti merasa bahwa penurunan kualitas kinerja disebabkan oleh budaya komunikasi yang kurang dan tidak berjalan dengan efektif yang berujung pada penurunan kualitas kinerja, serta kurangnya efektivitas budaya organisasi di PT Mitratama Global Solusindo. Dari penyebab itu penulis memilih untuk meneliti bagaimanakah peranan budaya komunikasi pada PT Mitratama Global Solusindo.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka Fokus penelitian ini yaitu :
“ Bagaimana Budaya Komunikasi Organisasi di PT Mitratama Global Solusindo ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peran Budaya Komunikasi Organisasi Pada Kualitas Kinerja Karyawan di PT Mitratama Global Solusindo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai budaya

komunikasi organisasi, dan kualitas kinerja serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sesuai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi PT Mitratama Global Solusindo dalam meningkatkan Budaya Komunikasi Organisasi, serta Kualitas kinerja karyawan.