

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang unggul wajib mempunyai manajemen yang efisien dan efektif sesuai tujuan manajemen itu sendiri. Menurut (Campbell & Terry, 2006) Manajemen merupakan usaha dalam mencapai satu tujuan yang sudah direncanakan melalui menggunakan kegiatan individu lainnya. Manajemen yang efektif artinya merupakan manajemen yang dapat menghasilkan dan berpengaruh terhadap hal - hal yang ikut serta didalamnya. Hal tersebut bisa terjadi apabila sumber daya yang tersedia mempunyai sebuah tujuan serupa yakni satu kesatuan dalam berorganisasi, langkah yang seirama. Dalam meningkatkan kinerja perusahaan, komunikasi menjadi sangat penting untuk menyelaraskan tujuan organisasi dalam hal ini perusahaan.. (Myers, 1987) menjelaskan bahwasannya komunikasi merupakan hal penting dan sebagai sentral dari kehidupan berorganisasi, tapi menganggap ini sebagai salah satu dari beberapa proses yang ada pada organisasi. Adapun para ilmuwan memiliki beberapa pandangan yang berpendapat bahwa kekuatan dominan dalam kehidupan organisasi terletak pada komunikasi. Oleh sebab itu, inti organisasi berpusat kepada komunikasi, sebab aktivitas organisasi hanya akan berjalan apabila terdapat komunikasi.

Penelitian oleh (Robbins & Coulter, 2012) menyebutkan adanya empat fungsi utama komunikasi di dalam sebuah organisasi: kendali (*control*), sumber informasi (*information*), penyalur emosi/perasaan (*emotional expression*) dan motivasi. Setiap fungsi masing-masing menjalankan kepentingan yang sama antara fungsinya dengan fungsi yang lainnya. Komunikasi berperan mengendalikan sikap karyawan dengan berbagai cara karena seperti diketahui, pada dasarnya organisasi memiliki otoritas hirarki dan berpedoman secara formal agar setiap karyawan dapat mematuhi. Menurut (Usman, 2019) pelaksanaan komunikasi yang tidak baik cenderung mengganggu proses dan tujuan organisasi seperti rencana, petunjuk, saran, dan instruksi. Hal tersebut terjadi karena komunikasi merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan di mana jika perusahaan tidak dapat memaksimalkannya maka akan timbul permasalahan internal perusahaan, bahkan yang membuat pegawai tidak merasa nyaman.

Contohnya dapat kita lihat pada kasus struktur sebuah perusahaan, perusahaan tentunya memiliki struktur kelembagaan dari beragam bagian yang menunjukkan berbedanya latarbelakang masing-masing individu yang terlibat di sana. Menjadi keharusan agar semua orang yang ada dalam organisasi atau bagian-bagian perusahaan, memiliki pemahaman yang sama sesuai tujuan perusahaan sehingga akan memudahkan koordinasi antar-bagian supaya masing – masing bagian bekerja sesuai dengan fungsinya. Pola komunikasi yang tidak tepat dapat berimbas langsung kepada perusahaan, seperti yang dikutip dari *jabar.tribunnews.com*, bahwa komunikasi yang buruk dalam penerapan kebijakan terjadi pada CV Tirta Angkasa, distributor air mineral Aqua di Tasikmalaya, di mana karyawan menuntut dua pimpinan depo karena dinilai membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Kasus ini terjadi karena cara penyampaian keputusan kepada karyawan tidak seperti yang diinginkan karyawan, sehingga terjadi demo untuk memindahkan pumping

tersebut ke tempat lain. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Usman, 2013) sebelumnya, yang menunjukkan kacaunya tujuan organisasi akibat tidak berjalannya komunikasi yang baik.

Melalui kasus tersebut terlihat bagaimana sebuah perusahaan tidak efektif akibat buruknya komunikasi interpersonal, yang mana hal tersebut senada dengan penelitiannya (Rusmalinda & Saputri, 2016) pada lembaga bimbingan belajar, di mana kinerja karyawan ketika menyelesaikan tugasnya tidak sesuai target yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut terjadi karena rendahnya komunikasi interpersonal atasan terhadap karyawan dan cenderung mengutamakan kemandirian karyawan. Maka dari itu, pelaksanaan komunikasi interpersonal perlu dilakukan secara efektif dalam rangka memajukan kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat pada sebuah perusahaan asuransi lingkungan di Estonyang menerapkan komunikasi yang efektif. Setiap bulan, para manajer di Enviromental Compliance Service, sebuah perusahaan asuransi lingkungan di Eston, Pennsylvania, membuat dan mengumumkan laporan kinerja setiap pusat keuntungan perusahaan dan menempelkannya di papan pengumuman sehingga dapat dilihat oleh semua karyawan. Hasilnya bukan saja kompetisi yang sehat, melainkan juga kerjasama yang lebih erat antartim yang ada. Ketika departemen yang satu menurun kinerjanya, para karyawan di departemen lainnya segera membantu (Nelson et al., 2007).

Contoh tersebut senada pula dari penelitian dari (Mukti, 2017) komunikasi interpersonal memberi pengaruh positif signifikan kepada kinerja karyawan, di mana semakin efektif tingkat komunikasi maka makin efisien kinerja pegawai dalam sebuah perusahaan. Dengan berjalannya komunikasi interpersonal ini dengan baik, maka tujuan perusahaan nantinya akan dapat dicapai sesuai dengan harapan perusahaan dan pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik tanpa merasa terbebani oleh perusahaan.

Ditinjau dari kedua fenomena di atas, maka dapat disebut bahwa kelompok kerja sebagai sumber utama dalam interaksi sosial. Komunikasi antar pribadi yang terjalin di dalam kelompok sebagai sebuah mekanisme dasar yang memungkinkan setiap anggota bisa berbagi setiap keluhan, kepuasan, bahkan pengalaman. Pemenuhan kebutuhan sosial serta penyaluran emosional dapat dilakukan melalui komunikasi. Setiap individu dan kelompok memerlukan informasi untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam perusahaan. Di sana komunikasi memberikan informasi. (Goldhaber et al., 1978) memberikan pengertian komunikasi organisasi ialah proses tukar pesan pada jaringan hubungan saling bergantung antara satu dengan lainnya dalam meminimalisir lingkungannya yang masih berubah ubah (Arni, 2004).

Hal ini senada dengan penelitiannya (Suzanto & Solihin, 2012) menunjukkan kinerja karyawan memperoleh dampak positif yang signifikan. mengatakan bahwa semakin tinggi intensitas komunikasi pada sebuah organisasi yang sedang berjalan, maka akan ada peluang besar dalam meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi, begitu pula sebaliknya, hingga dengan terdapat komunikasi interpersonal yang efektif maka tujuan perusahaan akan lebih mudah untuk dicapai. Pada akhirnya, komunikasi berperan dalam memotivasi untuk memberi penjelasan untuk pegawai mengenai apa yang harus dituntaskan, bagaimana mereka melakukannya secara tepat, serta kebutuhan yang ditindaklanjuti untuk

meningkatkan kinerja, jika tidak lagi terarah pada tujuan. Sebagaimana karyawan memiliki tujuan, bekerja dalam mencapai sebuah tujuan dan mendapatkan timbal balik dalam proses pencapaian tujuan, disitu komunikasi dibutuhkan. Komunikasi menjadi elemen dasar karena memiliki tujuan untuk menyampaikan pesan tertentu kepada sekelompok orang tertentu sehingga dapat menerima pesan dengan baik sehingga memiliki pemaknaan yang sama seperti pengirimnya. Tujuan ini memiliki persamaan makna dengan istilah komunikasi atau dalam istilah latin disebut *communication*, yang artinya pertukaran atau pemberitahuan. Dengan kata sifat *communis*, memiliki makna umum (Wiryanto, 2005).

Berdasarkan kajian di atas, peneliti ingin mengungkap pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT Sinarmas Multifinance. Terdapat faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pimpinan terhadap bawahannya seperti kompetensi, keterbukaan, dan equality (kesetaraan). Kemudian bagaimana kinerja karyawan PT Sinarmas Multifinance dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal dengan faktor kesejahteraan, kualitas pegawai, dan lingkungan kerja.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Sesuai latar belakang yang peneliti paparkan, maka permasalahan penelitian pada penelitian ini yakni: Seberapa jauh Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja Pegawai PT Sinarmas Multifinance Cab. Roxy.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasar kepada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja PT Sinarmas Multifinance Cab. Roxy.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu:

- i. Sebagai bahan pertimbangan untuk manajemen perusahaan dalam mengembangkan komunikasi antar-karyawan maupun alat ukur perkembangan hubungan karyawan perusahaan.
- ii. Secara akademis sebagai bahan tambahan dalam memperkaya khasanah ilmu interpersonal communication (komunikasi antar-pribadi) dan kinerja kerja.

Penulis mengharapkan penelitian bisa dijadikan referensi penelitian berikutnya dan bisa memberi informasi dan untuk memperkaya pengetahuan di bidang ilmu komunikasi korporasi, khususnya yang terkait dengan hubungan karyawan.

## **1.5 Batas Penelitian**

Untuk menghasilkan penelitian yang spesifik dan mengacu pada tujuan penelitian, penulis memberikan batasan untuk meneliti pada karyawan yang bekerja pada PT. Sinarmas Multifinance Cab. Roxy.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat, batasan serta sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini menyampaikan teori yang memiliki kaitan atas topik dan menjadi dasar penulis melaksanakan penelitian. Adapun beberapa teori yang dipakai oleh penulis pada penelitian ini di antaranya yakni teori komunikasi, komunikasi organisasi, hubungan karyawan dan motivasi kerja.

### **BAB III Metodologi**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang diterapkan ketika melaksanakan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode mengambil sample, metode mengumpulkan data, uji validitas, metode mengolah dan analisa data.

### **BAB IV Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini penulis memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan sesuai dengan cakupan penelitian dengan harapan menjawab dari permasalahan yang sedang diteliti.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir ini menjawab hasil penelitian yang didapatkan sesuai dengan metodologi penelitian terhadap masalah, serta temuan-temuan yang didapat saat berlangsungnya penelitian. Terdapat juga saran secara ilmiah maupun praktis yang diberikan penulis.