

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah organisasi memiliki komponen yang dapat mempengaruhi target dan tujuan yang harus dicapai. Salah satu komponen utamanya yaitu sumber daya manusia yang merupakan perencana dan penggerak aktivitas organisasi. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang potensial dan merupakan kekuatan organisasi.

Organisasi membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun karyawan, pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan organisasi. Kemajuan suatu organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang unggul. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan karena kualitas sumber daya manusia merupakan inventaris yang penting bagi suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2017a, hlm. 67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Berdasarkan definisi kinerja menurut ahli di atas, maka kinerja merupakan hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas, yang dicapai seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu. Sebagaimana telah disebutkan bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan suatu organisasi. Dengan demikian, suatu organisasi harus berupaya agar dapat menjamin kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik.

Sejalan dengan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, maka sebagai lembaga pemerintahan dan untuk menunjang tercapainya tugas yang diemban diperlukan peran serta setiap karyawan agar tujuan dapat tercapai. Dalam melaksanakan tujuannya, tentu memerlukan kinerja yang sangat baik. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat memerlukan kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang peneliti fokuskan pada karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Diperoleh data bahwa terdapat indikasi kerja karyawan yang belum optimal. Hal ini bisa terlihat dari adanya masalah dari segi kuantitas pekerjaan, maka peneliti sajikan data empirik sebagai berikut:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

No.	Bagian Pekerjaan	Target Sasaran Kinerja (%)	Penilaian Kinerja (%)		
			2017	2018	2019
1.	Sekretariat	100	80,09	81,14	79,98
2.	Pengembangan dan Promosi PMPTSP		81,41	86,01	80,69
3.	Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial		84,22	83,95	81,52
4.	Pelayanan Perizinan Ekonomi dan SDA		82,34	84,45	85,25
5.	Pengendalian PMPTSP		79,01	82,78	84,28
6.	Bidang Data dan Informasi PMPTSP		82,92	86,56	84,21
Rata-rata Sasaran Kinerja Pegawai			81,87	84,15	82,65

Sumber: Sub Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, penilaian hasil kerja (kinerja) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dari tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami naik turun dan belum mencapai target sasaran yaitu sebesar 100%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Rd. Yetty Suspendi selaku karyawan pada sub bagian umum dan kepegawaian, sasaran penilaian hasil kerja (kinerja) yang ingin dicapai yaitu 100%. Sasaran penilaian hasil kerja (kinerja) dengan target 100% merupakan sasaran kinerja berdasarkan tupoksi setiap karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada Peraturan Gubernur No. 62 Tahun 2016.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dihadapkan pada masalah kuantitas kerja. Berdasarkan fakta yang ada, penyelesaian kerja karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat masih belum mencapai target nilai 100% dan belum dilaksanakan dengan baik. Selain itu, belum dikatakan sesuai dengan harapan standar yang ada pada prestasi kerja yang dibuat oleh Badan Kepegawaian Nasional sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Karyawan

Kriteria Nilai	Keterangan
91-100	Hasil kerja sempurna tidak ada kesalahan, tidak ada revisi dan pelayanan di atas standar yang ditentukan, dan lain-lain.
76-90	Hasil kerja mempunyai 1 (satu) atau 2 (dua) kesalahan kecil, tidak ada kesalahan besar, revisi, dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dan lain-lain.
61-75	Hasil kerja mempunyai 3 (tiga) atau 4 (empat) kesalahan kecil, dan tidak ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan cukup memenuhi standar yang ditentukan, dan lain-lain.

51-60	Hasil kerja mempunyai 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan tidak cukup memenuhi standar yang ditentukan, dan lain-lain.
50 ke bawah	Hasil kerja mempunyai lebih dari 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, kurang memuaskan, revisi, pelayanan di bawah standar yang ditentukan, dan lain-lain.

Sumber: Badan Kepegawaian Nasional

Berikutnya, pada tabel 1.3 menunjukkan presentase absensi karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat:

Tabel 1.3

Persentase Tingkat Kehadiran Karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Tahun	Kehadiran (%)	Ketidakhadiran (%)	Terlambat Masuk (%)
2017	94,5	6,5	20,8
2018	89,2	10,8	20
2019	90,4	9,6	19,8

Sumber: Sub Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Dapat dilihat dari tabel 1.3 di atas bahwa masalah mengenai kehadiran karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Target kehadiran karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat yaitu sebesar 100%. Namun, berdasarkan informasi yang didapatkan dari data di atas terdapat karyawan yang tidak masuk kerja, dan datang terlambat tanpa keterangan. Ketidakhadiran dan datang terlambat tanpa keterangan merupakan pelanggaran kedisiplinan. Karyawan yang cuti atau dinas luar tidak termasuk kedalam pelanggaran kedisiplinan. Salah satu penyebab

naik turunnya persentase kehadiran disebabkan karena lokasi semula Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat di Jl. Sumatera No. 50 berpindah ke Jl. Windu No. 26. Hal tersebut mempengaruhi karyawan dalam memperkirakan jarak tempuh agar datang tepat waktu. Naik turunnya persentase kehadiran setiap tahun menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum optimal.

Selain itu, dari tabel tersebut menunjukkan disiplin kerja yang kurang baik. Intensitas pertemuan yang kurang maksimal akan menciptakan komunikasi yang kurang maksimal. Pertemuan secara tatap muka akan menciptakan proses komunikasi interpersonal. Proses komunikasi interpersonal merupakan salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pada seluruh paparan di atas, dalam upaya memahami dan memecahkan masalah kinerja karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penelitian ini terfokus pada masalah kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Sebagaimana telah diketahui terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Timble dalam Bintoro & Daryanto (2017, hlm. 117) faktor kinerja terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal ini berkaitan dengan sifat-sifat seseorang yang memiliki kemampuan tinggi dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi baik. Kemampuan tinggi tersebut misalnya kemampuan karyawan dalam berkomunikasi yang baik. Salah satu jenis komunikasi yang sering terjadi dalam suatu organisasi adalah komunikasi interpersonal. Selain itu, faktor eksternal yang berkaitan dengan lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau

pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Sikap atau perilaku tersebut salah satunya bentuk disiplin kerja seorang karyawan di suatu organisasi. Karyawan yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik serta disiplin kerja yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja disuatu organisasi, maka sehubungan dengan keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan serta berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dan merujuk pada data empirik yang telah ada, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada dua faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan disuatu organisasi yaitu komunikasi interpersonal dan disiplin kerja.

Masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas komunikasi interpersonal para karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran tingkat disiplin kerja para karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana gambaran tinggi rendahnya kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
4. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
5. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
6. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum, maksud dilakukannya penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah diatas yaitu untuk mendapatkan pengetahuan dan melaksanakan kajian ilmiah mengenai perilaku organisasi dan melakukan analisis mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Lalu, secara khusus, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Gambaran tingkat efektivitas komunikasi interpersonal para karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
2. Gambaran tingkat disiplin kerja para karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
3. Gambaran tinggi rendahnya kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
4. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
5. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
6. Pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada dua macam manfaat dalam penelitian ini antara lain kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu manajemen perkantoran terutama kajian mengenai komunikasi dan sumber daya manusia.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat tentang kinerja karyawannya. Pihak-pihak lain dapat mengkaji dari setiap permasalahan yang ada untuk dapat melakukan perbaikan kedepannya.