

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset terbesar yang dimiliki oleh perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peranan dalam melaksanakan tugas-tugas ataupun kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan dimana sumber daya manusia bekerja untuk mencapai tujuan demi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia memiliki perasaan, keinginan, dan juga harapan yang mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan dalam bentuk semangat kerja. Bedjo Siswanto (2002:35), mendefinisikan semangat kerja sebagai keadaan psikologis seseorang. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, organisasi perlu memotivasi para pegawainya agar mereka dapat bekerja lebih produktif dan meningkatkan semangat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi, pegawai dapat bekerja dengan penuh gairah.

Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan organisasi pemerintah yang bergerak dibidang kemanusiaan, dimana para pegawainya secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan pertolongan

segera. Dalam hal ini Palang Merah Indonesia (PMI) jelas membutuhkan semangat kerja yang tinggi dari karyawan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Mohamad Habibi, S. ST selaku Kepala Sub Bagian Umum Unit Transfusi Darah PMI Cabang Kota Bandung, terdapat fenomena yang menunjukkan rendahnya sikap pegawai terhadap pekerjaannya dan dapat menjadi tolok ukur semangat kerja.

Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan. Hal ini dapat dilihat dari data ketidakhadiran karyawan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Ketidakhadiran Tahun 2011

| No | Nama Bagian | Total Kehadiran (Kali) | Absensi | | Persentase | |
|-----------|-----------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|
| | | | November (Ksli) | Desember (Kali) | November (%) | Desember (%) |
| 1 | Sub Bag. Ppa& Ka. Bag.Admin | 110 | 9 | 8 | 8 | 7 |
| 2 | Sub Bagian Umum | 242 | 23 | 28 | 10 | 12 |
| 3 | Sub Bag. Keuangan | 220 | 52 | 42 | 24 | 19 |
| 4 | Dokter | 154 | 7 | 19 | 5 | 12 |
| 5 | Manajemen Kualitas | 66 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 6 | Sub Seksi Pengambilan Darah | 682 | 84 | 74 | 12 | 11 |
| 7 | Sub Seksi Donor | 462 | 28 | 43 | 6 | 9 |
| 8 | Sub Seksi Permintaan | 528 | 51 | 60 | 10 | 11 |
| 9 | Sub Seksi Penyimpanan | 154 | 19 | 27 | 12 | 18 |
| 10 | Sub Seksi Komponen | 242 | 17 | 22 | 7 | 9 |
| 11 | Sub Seksi Uji Saring | 132 | 13 | 14 | 10 | 11 |
| RATA-RATA | | | | | 10 | 12 |

Sumber: Bagian Kepegawaian PMI Cabang Kota Bandung

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada kolom total kehadiran dihitung dari jumlah karyawan pada masing-masing sub seksi kemudian dikalikan dengan jumlah hari kerja tiap bulan. Sedangkan kolom absensi atau ketidakhadiran didapat dari berapa kali ketidakhadiran tersebut terjadi. Kemudian pada kolom persentase, jumlah ketidakhadiran dipersentasekan. Penulis menyimpulkan bahwa tingkat kehadiran karyawan belum optimal, hal tersebut dilihat dari persentase ketidakhadiran sebesar 10% dibulan November 2011 dan naik menjadi 12% pada bulan Desember 2011. Menurut Kepala Bagian Kepegawaian UTD PMI Cabang Bandung, ketidakhadiran pegawai disebabkan karena beberapa faktor diantaranya; faktor tingkat kesehatan karyawan, faktor kepentingan keluarga, dan faktor lain yang mungkin disebabkan kurangnya semangat kerja karyawan.

Berikut data yang dapat menunjukkan bahwa semangat kerja menurun yaitu ketercapaian kerja atau hasil perusahaan pada tahun 2010-2011:

Tabel 1. 2
Data Capaian Kinerja

| No | Kegiatan | Tahun | | | |
|----|--|-------------|------------------|-------------|------------------|
| | | 2010 | | 2011 | |
| | | Rencana (%) | Ketercapaian (%) | Rencana (%) | Ketercapaian (%) |
| 1 | Pelatihan team rekrutmen | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 2 | Meningkatkan Donor Darah Siswa (Doras) | 7 | 6.4 | 8 | 7.4 |
| 3 | Mengadakan Pertemuan dengan media cetak dan elektronik tentang donor darah | 3 | 1.8 | 3 | 1.8 |
| 4 | Pembuatan program MU | 2 | 0.9 | 2 | 0.9 |
| 5 | Pembuatan Rekapitulasi kegiatan donor darah pada bill board | 2 | 0.9 | 2 | 0.9 |
| 6 | Pemasukan data Riwayat donor ke komputer | 3 | 1.7 | 3 | 1.7 |

Novi Eka Trisnowati, 2012

Pengaruh komunikasi Internal terhadap semangat kerja karyawan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Cabang Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|-----|-------|
| 7 | Pembuatan Pengajuan Piagam penghargaan | 4 | 2.9 | 4 | 2.9 |
| 8 | Pelatihan SIM UTD | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 |
| 9 | Seminar dan Pelatihan donor darah | 2 | 0.9 | 2 | 0.9 |
| 10 | Pencatatan kantong darah berdasarkan jenis | 3 | 1.7 | 3 | 1.7 |
| 11 | Pelatihan teknik pengambilan darah | 4 | 2.8 | 4 | 2.8 |
| 12 | Pemeriksaan IMLTD petugas | 2 | 0.9 | 2 | 0.9 |
| 13 | Vaksinasi Karyawan | 2 | 0.9 | 2 | 0.9 |
| 14 | Pengadaan sarana prasarana | 4 | 2.7 | 4 | 2.7 |
| 15 | Pemeriksaan VDRL dengan PRP dan elisa | 3 | 1.6 | 3 | 1.6 |
| 16 | Refreshing petugas | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 |
| 17 | Bekerja sama dengan Uji mutu | 3 | 1.5 | 3 | 1.6 |
| 18 | Praksionasi | 2 | 0.8 | 2 | 0.9 |
| 19 | Penyimpanan darah karantina dan darah siap pakai | 5 | 4 | 4 | 2.6 |
| 20 | Pelaksanaan cek ulang darah dengan mesin otomatis QWALYS DIAGAST | 3 | 1.6 | 3 | 1.5 |
| 21 | Pelaksanaan penelitian penyimpanan darah | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 |
| 22 | Pelatihan B. Inggris | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 |
| 23 | Melakukan rapat intern | 3 | 1.5 | 3 | 1.5 |
| 24 | Pelayanan permintaan darah sesuai volume | 5 | 3.8 | 5 | 4.2 |
| 25 | Pelayanan Delivery Service untuk Rumah Sakit Kota Bandung | 4 | 2.6 | 5 | 4.0 |
| 26 | Melaksanakan pencatatan kegiatan laporan harian, bulanan dan tahunan | 4 | 2.5 | 4 | 1.9 |
| 27 | Pelayanan permintaan darah 24 jam | 6 | 5.1 | 5 | 3.8 |
| 28 | Diklat Adm. Umum | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 |
| 29 | Mencatat kegiatan UTD | 3 | 1.4 | 3 | 1.5 |
| 30 | Pembuatan daftar urut kepegawaian | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 |
| 31 | pelatihan administrasi keuangan | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 |
| 32 | Tes psikologi untuk mengukur kemampuan pegawai | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 |
| Total | | 100 | 64.01 | 100 | 63.61 |

Sumber: Sub. Bagian Umum PMI Cabang Kota Bandung

Novi Eka Trisnowati, 2012

Pengaruh komunikasi Internal terhadap semangat kerja karyawan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Cabang Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel diatas menunjukkan tingkat capaian kerja di Palang Merah Indonesia dan dapat dilihat bahwa rencana kerja setiap tahun adalah 100% namun ketercapaian kerja pada tahun 2010 hanya sebesar 64,01% sehingga masih ada 35,99% yang belum tercapai. Sedangkan, pada tahun 2011 pencapaian kerja mengalami penurunan sehingga berjumlah 63,61% dan yang belum tercapai sebesar 36,39%.

Semangat kerja pun dapat dilihat dari jumlah pegawai yang berhenti bekerja atau mengundurkan diri seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 3
Jumlah Pegawai Yang Berhenti Bekerja

| TAHUN | | PERSENTASE | |
|-----------------|-----------------|-------------|-------------|
| 2010 (Orang) | 2011 (Orang) | 2010 (%) | 2011 (%) |
| 3 | 7 | 2 | 5 |

Sumber: Bagian Kepegawaian PMI Cabang Kota Bandung

Dari data diatas, terlihat sekali bahwa pada tahun 2011 lebih banyak karyawan yang berhenti bekerja yaitu sebanyak 7 orang sedangkan tahun 2010 hanya 3 orang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu mengundurkan diri dan diberhentikan karena diduga semangat kerja karyawan berkurang.

Mencermati masih belum optimalnya semangat kerja karyawan Unit Transfusi Darah PMI Cabang Kota Bandung yang ditunjukkan oleh data diatas maka perlu diketahui apa faktor yang menyebabkan semangat kerja karyawan rendah. Banyak faktor yang menyebabkan belum optimalnya semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah PMI Cabang Kota Bandung, mulai dari sumber daya manusia, sarana

dan prasarana kerja, lingkungan kerja organisasi dan sampai pada pengelolaan manajemen organisasi serta dalam hal komunikasi.

Kondisi seperti ini tentu saja tidak boleh dibiarkan terus terjadi, karena Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung adalah organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan tugas-tugas kemanusiaan untuk masyarakat. Oleh karena itu perlu dicari jalan keluarnya, salah satunya adalah dengan meningkatkan komunikasi internal baik komunikasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan atau sesama karyawan.

Berkaitan dengan pentingnya komunikasi dalam usaha meningkatkan semangat kerja, menurut Veithzal Rivai (2004:273) “komunikasi memegang peranan yang sangat penting di dalam menentukan sampai berapa jauh orang-orang dapat berkerja sama secara efektif”.

Alex S. Nitisemito (1991:176) mengungkapkan bahwa:

Semangat kerja karyawan akan timbul jika mereka diberi perhatian khusus, caranya dengan mendengar segala keluhan dan saran-saran yang diberikan karyawan kepada atasannya. Jadi hendaknya setiap perusahaan memberikan kesempatan kepada para karyawannya untuk mengkomunikasikan keinginan mereka sehingga tercipta suasana kerja yang menyenangkan.

Hal ini juga seperti dikemukakan oleh Stephen P. Robbins (alih bahasa Bob Sabran, 2010:41) bahwa

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar pegawainya bersemangat adalah dengan menciptakan komunikasi. Dengan komunikasi yang baik karyawan akan bersemangat dan mendalami pekerjaan mereka. Salah satu ruang lingkup dari komunikasi adalah komunikasi internal.

Berikut adalah data mengenai frekuensi komunikasi yang terjadi di Unit Tranfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung:

Tabel 1. 4
Frekuensi Komunikasi

| No | Lingkup | Waktu |
|----|---|-------------------------------|
| 1 | Antara Staf, Seksi, Sub Seksi | 1 kali/ bulan ¹⁾ |
| 2 | Struktural | 2 kali/ bulan ¹⁾ |
| 3 | Antara Direktur dengan seluruh karyawan | 1 kali/ 3 bulan ²⁾ |

Keterangan: ¹⁾Rapat ²⁾Apel atau Upacara Bendera

Frekuensi komunikasi yang terjadi di Unit Tranfusi Darah (UTD Palang Merah Indonesia (PMI) sangat beragam dimana komunikasi yang dilakukan antara staf, Seksi dan Sub Seksi terjadi minimal satu kali dalam satu bulan, bentuk komunikasi ini berupa rapat dan pertemuan anggota bagian. Komunikasi yang terjadi dalam lingkup struktural yaitu sesuai dengan struktur dimana kepala bagian mengadakan pertemuan yang membahas mengenai permasalahan dan kendala serta hal-hal lain yang menyangkut pekerjaan tiap bagian dan pelaksanaannya sebanyak dua kali dalam satu bulan . Palang Merah Indonesia (PMI) juga melaksanakan komunikasi yang terjadi antara direktur dengan seluruh karyawan yang biasanya komunikasi ini berlangsung pada saat apel atau upacara bendera.

Meskipun frekuensi komunikasi telah ditetapkan tetap saja ada beberapa orang yang masih malas untuk mengikuti rapat dan pertemuan yang sudah dijadwalkan, namun tetap pertemuan tersebut terselenggara.

Fenomena diatas, memberi peluang bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan. Hal ini dilakukan untuk memecahkan masalah yang terjadi di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung, yaitu rendahnya semangat kerja karyawan. Komunikasi internal diduga menjadi penyebab rendahnya semangat kerja karyawan.

Oleh karena itu dalam upaya memahami dan memecahkan masalah fenomena rendahnya semangat kerja karyawan UTD PMI Cabang Kota Bandung dan hubungannya dengan masalah komunikasi internal, maka diperlukan pendekatan tertentu untuk memecahkan masalah tersebut, dan berdasarkan permasalahan yang dikaji maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perilaku organisasi.

Luthans (1985) dan Gibson, et.al. (1997) dalam Sambas Ali Muhidin (2011:38), mengungkapkan bahwa konsep dasar psikologi pada dasarnya dilandasi oleh proses-proses psikis pada diri individu atau organisme di dalam lingkungan tertentu. Dimana perilaku tergantung pada individu dan lingkungan yang dihadapinya. Artinya, individu dan lingkungan akan selalu berada dalam satu hubungan yang tidak terpisah. Satu hal yang perlu dikemukakan, perilaku yang muncul sebagai akibat interaksi antara stimulus dan organisme.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi internal mewakili situasi yang menyediakan stimulus yang dapat diamati, dihayati dan dialami oleh organisme atau individu, melahirkan persepsi terhadap stimulus yang akhirnya melahirkan perilaku tertentu. Selanjutnya perilaku yang ditampilkan individu akan menimbulkan

perubahan di lingkungannya berupa hasil perilaku. Dengan demikian berdasarkan model teori perilaku organisasi ini, komunikasi internal dapat memberikan pengaruh terhadap semangat kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai komunikasi internal dan pengaruhnya terhadap semangat kerja karyawan dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Semangat Kerja Karyawan UTD PMI Cabang Kota Bandung”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah semangat kerja karyawan PMI Cabang Kota Bandung, khususnya semangat kerja dalam konteks komunikasi internal. Aspek tersebut diduga sebagai kekuatan strategis yang menciptakan semangat karyawan dan memenuhi kebutuhan batin karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan, diantaranya motivasi, tingkat kepuasan ekonomis, iklim kerja, suasana kerja dan hubungan kerja, komunikasi dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan PMI Cabang Kota Bandung, diduga faktor yang paling berpengaruh terhadap semangat kerja adalah masalah komunikasi internal.

Berdasarkan pernyataan di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi internal yang terjadi di Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pelaksanaan komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana gambaran efektivitas komunikasi internal yang terjadi di Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung
2. Mengetahui bagaimana gambaran tingkat semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung
3. Mengetahui adakah pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Kota Bandung

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan di atas tercapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini adalah:

- a) Memberikan sumbangan bagi ilmu administrasi. Temuan-temuan ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori ilmu administrasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

Secara praktis, hasil penelitian ini diantaranya berguna:

1. Sebagai bahan informasi bagi Kepala Unit Tranfusi Darah PMI Cabang Kota Bandung untuk dapat memahami sifat-sifat yang berkaitan dengan semangat kerja karyawan.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Kepala Unit Tranfusi Darah PMI Cabang Kota Bandung mengenai pelaksanaan komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan
3. Sebagai sumbangan bagi para karyawan untuk meningkatkan semangat kerja sehingga tercapai tujuan organisasi
4. Sebagai bahan bagi pembaca atau pihak yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai komunikasi internal yang menunjang meningkatnya semangat kerja karyawan.