

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang berperan aktif dalam mendorong atau menghambat perkembangan organisasi/perusahaan. Pada umumnya baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintah mengharapkan setiap kegiatan usahanya dilaksanakan dengan efektif dan efisien, oleh karena itu diperlukan suatu pengelolaan khusus yang berada di bawah kendali dan pengawasan Manajemen Sumber Daya Manusia. Pimpinan dan para karyawan sangat penting bagi kemajuan organisasi, bagaimanapun juga merekalah yang menjalankan roda kehidupan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan.

Setiap organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam mencapai tujuan yang diinginkan organisasi, oleh karena itu agar dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas perlu kiranya pimpinan organisasi melakukan penilaian prestasi kerja terhadap para pegawai yang ada dalam organisasi yang bersangkutan. Sebagaimana yang dikatakan Malayu S. P. Hasibuan (2007:87) bahwa: "Penilaian prestasi kerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai setiap karyawan."

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan banyak ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Oleh karena itu pihak manajemen perusahaan harus mampu mendorong dan meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan pengetahuan karyawan semaksimal

mungkin, sehingga karyawan dapat mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Prestasi kerja karyawan menurut Malayu S. P. Hasibuan (2007:94) adalah: "Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu." Selanjutnya, Malayu S. P. Hasibuan (2007:94) berpendapat bahwa:

"Prestasi kerja merupakan gabungan dari 3 faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja yang bersangkutan."

Prestasi kerja yang belum optimal terjadi pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (Kawilpos V) Bandung, yang bertempat di Jalan Pahlawan No. 87 Bandung. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ibu Usfuriyah selaku staf kinhar (kinerja dan penghargaan) pada Kawilpos V Bandung, didapat data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Kawilpos V Bandung Tahun 2007

KRITERIA	UNSUR YANG DINILAI					
	PRESTASI KERJA		TANGGUNG JAWAB		KERJA SAMA	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
AMAT BAIK (91-100)	5 Orang	5,9 %	5 Orang	5,9 %	5 Orang	5,9 %
BAIK (76-90)	30 Orang	35,3 %	28 Orang	32,9 %	25 Orang	29,4 %
CUKUP (65-75)	39 Orang	45,9 %	43 Orang	50,6 %	46 Orang	54,1 %
KURANG (51)	11 Orang	12,9 %	9 Orang	10,6 %	9 Orang	10,6 %
JUMLAH	85 Orang	100 %	85 Orang	100 %	85 Orang	100 %

Sumber: Bagian SDM Kawilpos V Bandung.

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa prestasi kerja karyawan Kawilpos V Bandung belum optimal. Adapun keluhan yang di tulis pelanggan pengguna jasa pos yang bernama pigy minky, pada tanggal 3 Januari 2007 dalam

(http://www.pintunet.com/lihat_opini.php?pg=2007/01/03012007/50299) yang mengatakan bahwa: Kawilpos V Bandung yang lebih banyak bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik belum optimal dalam memberikan pelayanan, sehingga para pelanggan merasa khawatir jika akan mengirimkan barang, terutama dokumen-dokumen penting. Berdasarkan hasil wawancara tanggal 5 November 2007 dengan Ibu Ninik Priyandani selaku Sub. Bagian Pengembangan dan Pelatihan Kantor Wilayah Usaha Pos V Bandung, beliau mengatakan bahwa untuk menilai prestasi kerja karyawan pada Kawilpos V Bandung, dapat di lihat dari minat dan motivasi karyawan untuk hadir pada jam kerja. Adapun pendapat Malayu S.P. Hasibuan (2003:97) bahwa: “Tujuan pemberian motivasi yaitu untuk meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi pegawai.” Berikut data absensi karyawan Kawilpos V Bandung:

Tabel 1.2
Persentase Data Absensi Karyawan Kawilpos V Bandung
Bulan Juli-September 2007

No	Jumlah Pegawai	Bulan	Jumlah hari kerja	kehadiran	Absen	Total kehadiran	% Kehadiran
1	85	Juli	20	1555	145	1700	91,47 %
2	85	Agustus	22	1709	161	1870	91,39 %
3	85	September	20	1540	160	1700	90,59 %

Sumber: Bagian SDM Kantor Wilayah Pos V Bandung

Data di atas menunjukkan belum optimalnya tingkat kehadiran pegawai, di mana persentase kehadiran cenderung menurun dari Bulan Juli hingga September,

dan masih banyak karyawan yang tidak hadir (absen) pada jam kerja. Indikasi lain untuk menilai prestasi kerja karyawan adalah kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, hal ini dikatakan Ibu Ninik Priyandani selaku Sub. Bagian Pengembangan dan Pelatihan Kawilpos V Bandung, pada saat penulis melakukan wawancara dengan beliau, pada tanggal 5 November 2007. Para karyawan Kawilpos V Bandung dalam menerima penjelasan delegasi tugas belum optimal dilakukan di lapangan, di mana banyaknya surat, paket pos yang terlambat bahkan tidak sampai kepada penerima. Keluhan tersebut dikatakan pelanggan pengguna jasa pos yang datang langsung ke perusahaan, maupun melalui media internet, seperti yang diungkapkan oleh Mzuhri pada tanggal 4 Mei 2007 dalam (http://www.pintunet.com/lihat_opini.php?pg=2007/05/04052007/56792) bahwa: pengiriman surat yang dijanjikan petugas pos akan sampai dalam waktu maksimal 3 hari, ternyata surat tersebut baru sampai ke penerima setelah 5 hari. Adapun keluhan lain dari pelanggan pengguna jasa pos yang bernama Chix tanggal 1 Juli 2002 dalam (http://www.pintunet.com/lihat_opini.php?pg=2002/07/01072002/5556) bahwa: paket yang dikirimkannya tidak sampai ke penerima. Hal ini sangat disesalkan, karena kepercayaan masyarakat atau pelanggan akan penggunaan jasa pos akan menurun.

Prestasi kerja karyawan yang belum optimal pada Kantor Wilayah Usaha Pos V Bandung perlu ditingkatkan lagi, cara terbaik untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah dengan meningkatkan komunikasi di dalam organisasi, khususnya komunikasi internal, sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dan John W. Newstrom (alih bahasa Agus Dharma, 1985:151) bahwa: "Apabila

komunikasi efektif, ia dapat mendorong timbulnya prestasi lebih baik dan kepuasan kerja.”

Komunikasi internal pada Kawilpos V Bandung diharapkan dapat berjalan efektif dengan memperhatikan kualitas pesan, di mana pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator. Perusahaan akan sulit mencapai tujuan yang diharapkan bahkan suatu kerjasama akan mengalami stagnasi atau tidak akan berjalan, jika komunikasi internal antara manajer terhadap bawahan kurang lancar, di mana manajer kurang mampu menyampaikan pesan atau perintah dengan efektif kepada para karyawan sehingga tidak adanya tanggapan secara verbal dari karyawan. Arni Muhammad (1995:1) mengatakan bahwa: ”Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya.” Komunikasi merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan organisasi dan manajemen dalam perusahaan, karena komunikasi dalam perusahaan adalah dasar atau pondasi bagi segala kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan harus dapat berlangsung secara efektif sehingga hasilnya akan efisien hingga akhirnya tujuan perusahaan akan tercapai.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan mengarahkan penelitian tentang: **”Hubungan Komunikasi Internal Dengan Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung.”**

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, kajian utama dalam penelitian ini adalah penelaahan terhadap komunikasi internal dalam hubungannya dengan prestasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam hal ini komunikasi internal dijadikan sebagai landasan berfikir serta dilihat secara nyata hubungannya dengan prestasi kerja karyawan melalui data yang diperoleh dari penelitian dalam suatu rangkaian kerja perusahaan. Secara terperinci identifikasi masalah dalam penelitian ini dibatasi dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan komunikasi internal pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung?
2. Bagaimana gambaran prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung?
3. Seberapa besar hubungan antara komunikasi internal dengan prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang tidak lepas dari suatu tujuan yang ingin dicapainya, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran pelaksanaan komunikasi internal pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung.
2. Gambaran prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung.

3. Seberapa besar hubungan komunikasi internal dengan prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkannya. Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memperluas wawasan yang berkaitan dengan hubungan komunikasi internal dengan prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Usaha Pos V (PT. Pos Indonesia) Bandung.

2. Secara Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan manfaat untuk perusahaan.

Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat mengoptimalkan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.