

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, maka perusahaan dituntut untuk dapat memberdayakan dan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam setiap organisasi perusahaan, karena sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang andal, maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, masalah sumber daya manusia selalu menjadi sorotan utama dalam setiap perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi.

Marihot Tua Effendi (2002 : 195) mengungkapkan bahwa “unjuk kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan perlu dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkannya”.

Pada kenyataannya seringkali karyawan atau anggota organisasi belum dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tindakan-tindakan karyawan yang dapat merugikan organisasi, seperti masih adanya karyawan yang mangkir atau tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu serta masih terdapat kelalaian dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sigit, kepala Divisi Bakery Flamboyant Centre, yang merupakan tempat penulis melaksanakan penelitian, beliau mengatakan bahwa kinerja karyawannya pada Divisi Bakery masih dirasakan kurang. Hal ini ditunjukkan oleh seringnya terjadi penumpukkan pekerjaan yang menyebabkan pekerjaan tersebut tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu masih sering terdapat kecerobohan karyawan dalam pekerjaannya, seperti masih ada benda-benda asing yang tertinggal dalam pesanan pelanggan. Hal ini tentunya akan sangat merugikan bagi perusahaan, terutama jika pelanggan merasa kecewa terhadap perusahaan bersangkutan sehingga mereka beralih ke perusahaan lain untuk mendapatkan barang yang diinginkannya.

Selain itu, masih ada pegawai yang mangkir saat jam kerja. Kemangkiran pada saat jam kerja ini menunjukkan disiplin karyawan yang masih rendah. Berikut ini penulis sajikan tabel tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan yang menunjukkan masih adanya kemangkiran karyawan.

Tabel 1.1
Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan Divisi Bakery Flamboyant Centre Selama Bulan April – Juli 2008

| Bulan | Jumlah Karyawan | Ketidakhadiran (%) | Keterlambatan (%) |
|--------------|------------------------|---------------------------|--------------------------|
| April | 30 | 16,67% | 26,67% |
| Mei | 30 | 23,33% | 36,67% |
| Juni | 30 | 10,00% | 23,33% |
| Juli | 34 | 16,67% | 30,00% |

Sumber: Arsip Perusahaan Flamboyant Centre Tahun 2008

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kemangkiran karyawan masih cukup besar. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat ketidakhadiran karyawan yang berkisar antara 10% - 23,33%. Selain itu, tingkat keterlambatan karyawan juga sangat besar yaitu berkisar antara 23,33% - 36,67%. Tingkat

ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan tersebut merupakan efek dari disiplin kerja karyawan yang masih rendah, yang akhirnya mengakibatkan adanya tugas-tugas yang tidak terselesaikan pada waktunya.

Kondisi karyawan seperti yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Divisi Bakery Flamboyant Centre masih rendah. Menurut Bycio (Mutiara S. Panggabean, 2004:142) bahwa “ketidakhadiran dapat mengakibatkan rendahnya kinerja”. Dengan demikian, tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang menunjukkan tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Agus Dharma (2005:9-11) mengungkapkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Mekanisme kerja, mencakup sistem, prosedur pendelegasian dan pengendalian, serta struktur organisasi.
4. Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi.

Dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang diungkapkan oleh Agus Dharma di atas, kita dapat mengetahui bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, salahsatunya dalam hal komunikasi.

Alasan penulis lebih memfokuskan penelitian pada komunikasi adalah karena permasalahan yang paling menonjol di perusahaan tempat penulis

mengadakan penelitian yaitu mengenai komunikasi interpersonal antar karyawan. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam sebuah perusahaan. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Onong Uchyana Effendi (2000:61) mengungkapkan bahwa “jika dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan”.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan staf di perusahaan tempat penulis melaksanakan penelitian, penulis mengetahui bahwa keterbukaan antara karyawan dengan atasannya masih kurang. Kekurangterbukaan antara karyawan dengan atasannya ini disebabkan oleh keengganan berkomunikasi secara interpersonal karena perbedaan status sosial mereka. Selain itu kekurangterbukaan dengan rekan sekerja juga sering terjadi. Hal ini lebih disebabkan oleh faktor dalam diri seperti rasa enggan untuk terbuka tentang masalahnya kepada orang lain, baik mengenai pekerjaannya maupun permasalahan pribadinya.

Keterbukaan antara karyawan baik dengan atasannya maupun dengan rekan kerjanya sangat penting dalam sebuah organisasi. Begitu juga di perusahaan tempat penulis melakukan penelitian. Kerjasama yang erat mutlak diperlukan di antara karyawan di semua bagian. Namun kerjasama ini tentunya akan terhambat apabila masih terdapat karyawan yang enggan untuk terbuka dengan rekan-

rekannya. Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.

Kebutuhan akan komunikasi ini adalah kebutuhan sosial karyawan dalam hal berinteraksi baik dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan yang harus dipenuhi. Jika komunikasinya berjalan baik, maka karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja dan merasa puas terhadap hasil kerjanya dan dapat menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi.

Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi perilaku karyawan mengenai peristiwa komunikasi, respon karyawan terhadap karyawan lainnya, harapan-harapan, konflik dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Untuk itu pihak manajemen harus dapat menciptakan dan memelihara suatu kondisi komunikasi dalam perusahaan yang baik dan harmonis.

Pihak pimpinan harus dapat lebih memahami karyawannya melalui berbagai pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling penting adalah dengan berkomunikasi dan berinteraksi dengan mereka secara interpersonal sehingga karyawan merasa diperhatikan dan merasa diakui. Keharmonisan dalam berkomunikasi ini harus selalu dijaga karena dapat mempengaruhi sikap mental karyawan.

Ketidakharmonisan dalam komunikasi dapat menimbulkan terjadinya hubungan kerja yang kurang baik, dan apabila hal ini dibiarkan, maka akan menimbulkan implikasi yang kurang baik terhadap gairah kerja, motivasi kerja, konsentrasi kerja, dan pada akhirnya akan membawa dampak negatif terhadap kinerjanya.

Masalah komunikasi ini tentunya harus mendapatkan perhatian lebih, karena bisa berdampak pada kegiatan operasional perusahaan. Seorang pemberi pesan/informasi (komunikator), harus dapat mengkomunikasikan informasi yang dibawanya kepada penerima pesan (*receiver*) dengan baik dan dapat dipahami maksudnya, sehingga tidak akan terjadi perbedaan persepsi diantara para penerima pesan. Dengan demikian semua kegiatan operasional organisasi akan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Bakery Flamboyant Centre”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan seperti masih rendahnya kinerja karyawan di Divisi Bakery Flamboyant Centre yang salahsatunya disebabkan oleh masih kurangnya komunikasi interpersonal yang terjadi baik antara karyawan dengan atasannya maupun dengan rekan kerjanya dan masih banyak ditemukan kendala atau hambatan-hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal.

Dalam penelitian ini penulis membahas permasalahan yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi Interpersonal antar karyawan yang berlangsung di Divisi Bakery Flamboyant Centre.
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan Divisi Bakery Flamboyant Centre.

3. Bagaimana pengaruh komunikasi Interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan Divisi Bakery di Flamboyant Centre.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan komunikasi Interpersonal antar karyawan yang berlangsung pada Divisi Bakery di Flamboyant Centre.
2. Mendeskripsikan kinerja karyawan pada Divisi Bakery di Flamboyant Centre.
3. Mengukur pengaruh komunikasi Interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan pada Divisi Bakery di Flamboyant Centre.

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan diadakannya penelitian ini maka diharapkan dapat menambah sumbangan bagi ilmu pengetahuan untuk kajian lebih lanjut mengenai pengaruh komunikasi interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan informasi untuk dapat menciptakan iklim komunikasi, dalam hal ini komunikasi interpersonal di perusahaannya agar lebih kondusif sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya.