

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk yang dinamis di dalam lingkungan sosialnya. Agar dapat berkembang, manusia melakukan interaksi dengan sesamanya. Hubungan yang baik diperoleh dari komunikasi yang baik pula. Oleh karena itulah manusia melakukan komunikasi untuk mendapatkan hubungan atau ikatan yang dapat meningkatkan kualitas kehidupannya.

Komunikasi adalah sendi dasar terjadinya sebuah interaksi sosial, antara yang satu dengan yang lain, saling tolong menolong, saling ketergantungan, saling memberi dan menerima. Intinya bahwa dengan berkomunikasi akan terjadi kesepahaman atau adanya saling pengertian antara satu dengan yang lain.

Dalam dunia yang telah memasuki pembaharuan, banyak terjadi perubahan yang signifikan sehingga setiap perusahaan berusaha memperbaiki kinerja-kinerjanya. Kinerja pada karyawan dalam perusahaan sangat penting karena perusahaan memiliki peranan yang strategis dalam mencapai tujuan perusahaan. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan dalam suatu organisasi meliputi tingkat pendidikan, motivasi kerja, fasilitas kerja, kehadiran dalam bekerja, kepribadian individu dan komunikasi antar pribadi.

Manusia secara sadar dan aktif berusaha untuk mencapai tujuan dan mewujudkan dirinya berguna atau bermanfaat. Usaha manusia untuk mencapai tujuannya tersebut sesuai dengan yang dikehendaki atau yang ditentukan sendiri.

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan kerjasama dengan manusia lain dan lebih dari itu manusia juga mempunyai kepekaan sosial yaitu kemampuan menyesuaikan diri dengan harapan dan pandangan orang lain.

Salah satu modal utama yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pada karyawan dalam suatu organisasi adalah tingkat pendidikan. Karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi akan membantu dalam penyelesaian tugas-tugas kantor. Apalagi perusahaan ini sangat membutuhkan keahlian khusus, dan tidak sembarang orang dapat melakukan tugas tersebut. Contoh tugas yang berhubungan dengan teknologi, misalnya dalam pengoperasian komputer dan internet. Setiap karyawan diharuskan untuk dapat mengoperasikan keduanya pada perusahaan.

Sebagaimana kita pahami bahwa di antara yang terkait dalam suatu organisasi, maka karyawan menjadi unsur yang teramat penting, yang mana karyawan mempunyai fungsi yang besar dan itu merupakan fakta yang tidak dapat dielakkan. Tenaga kerja atau karyawan adalah suatu makhluk hidup yang bersifat senantiasa bergerak dan selalu berubah-ubah, mempunyai akal dan perasaan serta motivasi, jika tenaga kerja sebagai makhluk hidup merasa senang bekerja dengan penuh semangat dan bergairah, maka dapat dipastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan perusahaan atau organisasi akan semakin mudah tercapai.

Kebaikan kinerja pada karyawan dapat terlihat dari tingkat pendidikannya, seperti pengalaman, namun hal tersebut tidak selalu menjamin kinerja yang lebih baik. Sering terjadi bahwa seorang yang belum dapat dikatakan berpengalaman ternyata justru memiliki tingkat kinerja yang lebih baik.

Semakin dan cepat tingkat pendidikan, maka semakin rendah kinerja pada karyawan akan semakin ketat persaingan. Sebaliknya, semakin lama tingkat pendidikan, maka semakin tinggi kinerja pada karyawan semakin lama semakin ketat. Maka dibutuhkanlah sebuah tingkat pendidikan yang lebih mapan, yang lebih mampu bersaing untuk memasuki dunia keorganisasian dengan lebih baik.

Adapula faktor yang berkaitan dengan kinerja pada karyawan yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja dapat dimaknai sebagai energi karyawan yang dapat menumbuhkan semangat dan giat dalam bekerja. Setiap karyawan memiliki motivasi yang berbeda. Oleh karena itu, cara meningkatkan motivasi pada setiap orang pun berbeda-beda.

Ada dua jenis motivasi yaitu motivasi internal dan motivasi eksternal. Motivasi internal adalah motivasi yang muncul dari dalam diri karyawan sendiri. Motivasi internal terdiri dari dua motif, yaitu tujuan yang akan dicapai dengan bekerja dan dorongan untuk berbuat. Kedua motif ini saling mempengaruhi satu sama lain. Faktor motivasi internal karyawan seperti kebutuhan, harapan pribadi, harga diri dan kepuasan kerja.

Motivasi eksternal adalah motivasi yang muncul akibat faktor dari luar atau eksternal pada karyawan. Karyawan yang termotivasi secara eksternal biasanya adalah mereka yang merasa diperlakukan adil oleh perusahaan. faktornya antara lain perlakuan yang baik, penghargaan dan imbalan.

Perusahaan yang memiliki orientasi pada kinerja semacam ini akan memperlakukan karyawan sebagai sumber daya yang berharga, yang harus dilatih, dikembangkan dan dipertahankan. Kinerja akan lebih baik dan terselesaikan jika

ada motivasi dari faktor diri sendiri dan faktor luar yg membuat kinerja seseorang berjalan baik. Dalam kenyataannya, pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal sangat sulit dan kompleks serta menimbulkan masalah, seperti rendahnya motivasi kerja pada karyawan, rendahnya kinerja dan banyak karyawan berfikir bahwa gaji yang mereka terima lebih rendah dibandingkan dengan gaji di perusahaan lain, serta banyak lagi permasalahan lainnya.

Motivasi kerja sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja pada karyawan. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal, memanfaatkan kemampuan dan ketrampilannya dengan bersemangat, manakala ia memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja tersebut akan tampak jelas dalam bentuk komunikasi antar pribadi. Mereka yang memiliki motivasi kerja tinggi akan lebih terlibat dibanding mereka yang memiliki motivasi kerja rendah.

Fasilitas kerja merupakan faktor yang penting untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Secara umum seorang karyawan yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya akan semakin giat bekerja apabila karyawan mendapat gaji dan imbalan yang sepadan. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan sehingga karyawan bekerja lebih optimal dalam kinerja.

Dengan adanya fasilitas kerja, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja sekaligus memberi penghormatan dan penghargaan kepada karyawan dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan kinerja atau hasil yang

diharapkan oleh perusahaan. Bukan hanya dinilai dengan uang, tetapi karyawan tersebut akan merasa dihargai dan merasa pekerjaannya benar-benar dibutuhkan. Hal ini otomatis akan semakin memacu semangat kerja bagi karyawan tersebut untuk terus meningkatkan kinerja pada karyawan.

Jadi adanya fasilitas kerja yang lengkap merupakan hal yang penting dan memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja pada karyawan. Apabila perpaduan antara keduanya dapat terpenuhi dengan baik nantinya diharapkan dapat menciptakan suatu iklim kerja yang kondusif sehingga dapat bersinergi dalam rangka meningkatkan kinerja

Kehadiran karyawan dalam bekerja biasanya mempunyai nilai yang tinggi dalam kinerja. Karena bila kehadiran karyawan dalam bekerja 100%, dapat diartikan karyawan tersebut rajin dan berdedikasi tinggi. Pada umumnya perusahaan selalu mengharapkan kehadiran karyawannya tepat waktu dalam setiap jam kerja. Karena pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja pada karyawan, maka perusahaan tidak akan mencapai tujuannya secara optimal.

Penjelasan itu sebenarnya sekaligus menekankan pada perbaikan instrumen kehadiran pada karyawan, tetapi mengabaikan aspek/variabel lain yang justru memiliki tingkat pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kinerja pada karyawan. Misalkan perubahan sistem absensi pada karyawan manual diganti dengan sistem sidik jari (hand key). Seperti yang diterapkan di beberapa instansi, sebenarnya tidak cukup efektif untuk menjawab permasalahan ini, karena faktor yang turut berpengaruh terhadap kehadiran karyawan dalam bekerja, seperti

keteladanan pimpinan dan sistem kesejahteraan karyawan, tidak pula ikut diperbaiki.

Namun, bukan berarti kehadiran karyawan dalam bekerja tidak penting untuk diperhatikan. Bahkan sebenarnya kehadiran karyawan dalam bekerja termasuk dalam kategori disiplin dasar, yaitu disiplin yang mendasari seorang karyawan harus bekerja dan melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab. Maka kehadiran dalam bekerja pun memiliki pengaruh pada perilaku karyawan.

Jika karyawan memiliki perilaku positif, pada akhirnya kinerja pada karyawan juga meningkat. Disamping itu, kurangnya kehadiran karyawan dalam bekerja dapat mempengaruhi kinerja pada perusahaan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepadanya. Maka kehadiran dalam suatu perusahaan sangat memiliki peranan penting untuk menunjang kinerja yang baik.

Faktor berikut yang dapat mempengaruhi kinerja pada karyawan adalah kepribadian individu. Setiap manusia yang dilahirkan mempunyai sifat atau karakteristik dan sikap yang berbeda. Ada beberapa orang yang bersifat pendiam dan positif, sementara yang lain ceria dan agresif. Ini berarti bahwa kepribadian seseorang merupakan kombinasi sifat psikologi yang digunakan untuk mengklasifikasi orang tersebut.

Perbedaan diantara individu yang membuat individu bersifat unik dan istimewa. Karakteristik yang unik dan istimewa dari individu itu bila digabungkan akan terbentuk apa yang disebut dengan kepribadian. Kepribadian seperti ketika seseorang yang memiliki kepedulian yang tinggi antar sesama dan selalu

menjunjung tinggi keadilan. Pribadi itu belum tentu dimiliki oleh seseorang yang lain.

Kepribadian seseorang individu ditentukan oleh faktor dari dalam dan dari luar yang berpadu menjadi satu hingga menimbulkan gambaran yang unik. Kepribadian diterapkan sendiri dalam menentukan perilaku. Adanya kepribadian individu seorang karyawan yang kurang stabil tergambar dengan beberapa karyawan yang memiliki kepribadian yang santai dalam mengerjakan tugasnya dan apabila tugas tersebut sangat dibutuhkan waktu yang cepat akan berpengaruh pada kinerja pada karyawan. Dengan demikian, kepribadian mempengaruhi kinerja, tergantung dari tujuan yang mereka miliki untuk tugas dan pekerjaan tertentu perusahaan.

Komunikasi antar pribadi dalam organisasi memiliki peranan yang penting dengan kinerja pada karyawan. Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Dalam kehidupan sehari-hari kita lihat komunikasi ini ada yang dalam bentuk percakapan antara dua orang, pidato dari ketua kepada anggota rapat, berita yang dibacakan oleh penyiar televisi atau radio dan sebagainya.

Dalam tiap bentuk komunikasi antara karyawan terdapat empat unsur dalam proses komunikasi diantaranya adalah adanya pengirim atau penerima berita, berita yang dikirimkan, media atau alat pengiriman berita dan sistem simbol yang digunakan untuk menyatakan berita.

Syarat utama untuk terjadinya komunikasi adalah adanya dua orang atau lebih. Karyawan memiliki pandangan mengenai komunikasi antarpribadi seperti

kepastian terjadinya komunikasi antarpribadi pada saat yang tepat dan kelayakan sebuah informasi yang dikomunikasikan kepada karyawan. Dengan contoh seperti semua karyawan selalu mengetahui aktivitas-aktivitas organisasi atau merasa segala informasi yang berhubungan dengan organisasi sangat diperlukan.

Bila antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan tidak terjalin komunikasi antarpribadi dengan baik, maka dapat terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak. Sehingga kinerja karyawan menjadi pengaruh yang kuat dalam suatu perusahaan.

PT. Mitra Jasa Bahasa adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penerjemah. Program-program yang dirancang bertujuan untuk mempromosikan produk jasa kepada masyarakat. Sangat diharapkan kinerja yang optimal yang diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif agar dapat memenuhi peran dan fungsinya. Perusahaan ini sangat membutuhkan adanya komunikasi antar pribadi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang baik.

Permasalahan pada perusahaan ini adalah kurangnya komunikasi antar pribadi pada saat bekerja. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pada karyawan, seperti adanya interaksi antara atasan dengan bawahan yang kurang terjalin dengan baik dalam hal memotivasi karyawannya. Seperti halnya, ketika bawahan memiliki kesulitan dalam mengerjakan tugasnya. Sikap seorang atasan kurang peduli dalam melihat situasi yang ada pada bawahan tersebut, hingga komunikasi antar pribadi pada karyawan mempengaruhi kinerja penyelesaian tugas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, bahwa kinerja pada karyawan dipengaruhi oleh:

1. Tingkat pendidikan yang rendah
2. Motivasi kerja yang rendah
3. Fasilitas kerja yang kurang memadai
4. Kurangnya kehadiran karyawan dalam bekerja
5. Kepribadian individu karyawan yang kurang stabil
6. Komunikasi antar pribadi dalam organisasi yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada: Hubungan antara komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) dengan kinerja (*job performance*) pada karyawan. Komunikasi antar pribadi yang dimaksud adalah efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan “apakah terdapat hubungan antara efektivitas komunikasi antar pribadi (*effectiveness of interpersonal communication*) dengan kinerja (*job performance*) pada karyawan?”

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah manfaat dari hasil penelitian bagi berbagai pihak yang terkait. Bentuk kegunaan penelitian meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan bahan kajian ke arah pengembangan konsep-konsep pengembangan karyawan yang mendekati pertimbangan-pertimbangan kontekstual dan konseptual, secara kultur yang berkembang pada perusahaan dewasa ini.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian secara praktis diharapkan dapat memiliki kemanfaatan sebagai berikut:

- a. Peneliti, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kinerja karyawan di sebuah perusahaan.
- b. Perusahaan, sebagai masukan agar lebih meningkat kinerja dalam melakukan suatu pekerjaan.
- c. UNJ, untuk menambah literatur bacaan pada perpustakaan serta upaya-upaya dalam rangka pembenahan kinerja yang lebih baik.
- d. Fakultas Ekonomi/Prodi, untuk memberikan masukan pada Fakultas Ekonomi/ Prodi dalam mengembangkan sejumlah program yang mampu menjawab tantangan yang berkaitan dengan kinerja.
- e. Masyarakat, supaya masyarakat mampu mendukung upaya-upaya terhadap peningkatan kinerja.