

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di suatu perusahaan atau organisasi dalam mengelola sumber daya manusia dan komunikasinya dituntut untuk lebih intensif dalam mencapai suatu keberhasilan yang kompetitif.

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya berdasarkan pengalaman, tanggung jawab, disiplin, serta komitmen yang telah diberikan agar menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Untuk mencapai suatu aspek dan tujuan perusahaan, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas di bidang keahliannya serta kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Menurut Sandi (2019) sumber daya manusia harus mempunyai keterampilan dan keunggulan dalam bidang kerjanya sehingga menjadikan sumber daya yang berkompeten.

Terdapat aspek yang harus dijalankan pada suatu perusahaan terutama pada aspek informasi dan komunikasinya, untuk mencapai aspek tersebut maka komunikasi di suatu perusahaan harus akurat dan relevan.

Menurut Aziz & Suryadi (2017) komunikasi merupakan pertukaran, suatu informasi antara pengirim pesan kepada penerima pesan sehingga menghasilkan suatu informasi yang baik untuk perusahaan tersebut. Namun terdapat tantangan yang harus dihadapi seperti komunikasi *interpersonal* pada suatu perusahaan.

PT. XYZ memiliki komitmen yaitu menyediakan informasi terbaru untuk layanan logistik yang berkualitas serta terintegritas dengan sistem teknologi yang semakin canggih dan akurat.

PT. XYZ didirikan pada Oktober 2014 yang merupakan anak perusahaan pusat dari PT. X Badan Usaha Milik Negara. PT. X memiliki 5 kantor cabang yang berada di daerah Jakarta, Medan, Bitung, Surabaya dan Makassar.

Dalam kegiatan sehari-hari saat bekerja para karyawan berinteraksi antara karyawan satu dengan karyawan yang lain. Komunikasi juga dilakukan oleh karyawan dengan atasan baik secara verbal atau non-verbal. Pertukaran ide atau diskusi juga dilakukan oleh karyawan sebagai pertukaran komunikasi untuk mendapatkan suatu informasi yang jelas.

Komunikasi bukan hanya dilakukan melalui komunikator kepada komunikan, melainkan terdapat komunikasi timbal balik atau *feedback* antara komunikator dengan komunikan. Sehingga komunikasi yang disampaikan antara karyawan maupun atasan disebut dengan komunikasi *interpersonal*.

Menurut Hamandia (2020) komunikasi *interpersonal* yaitu upaya yang dilakukan dari komunikator dengan komunikan untuk menyebarkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Serangkaian proses saling menerima penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing individu serta berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan suatu informasi.

Jika terdapat karyawan yang tertutup dalam mengutarakan apa yang mereka rasakan kepada atasannya karena memiliki rasa malu, takut untuk

berbicara, karyawan terlalu menjaga *privacy* atau tidak terbuka kepada rekan kerjanya maka pada saat berkomunikasi secara formal maupun informal merupakan tantangan bagi karyawan itu sendiri.

Sehingga perlu adanya masukan atau arahan dari atasan maupun rekan kerjanya, agar karyawan tersebut memiliki rasa percaya diri terutama bagi karyawan baru. Adapun karyawan yang tidak cekatan, tidak menerima kritik atau saran tentang apa yang disampaikan oleh atasannya mengenai instruksi pekerjaan, maka hal tersebut dapat menghambat suatu pekerjaan.

Menurut Daryono (2017) dalam mencapai suatu tujuan di dalam perusahaan maka perlu memahami kondisi orang lain dan bersosialisasi dengan lingkungan sekitar. Dengan adanya peningkatan komunikasi yang baik, realisasi komunikasi antara karyawan dengan atasan akan berjalan secara efektif.

Maka Manajer SDM dan Umum harus mengadakan pengenalan lingkungan dan menjelaskan sistematika bekerja terhadap karyawan baru selama satu minggu sampai dengan satu bulan. Kemudian melakukan evaluasi setiap minggu kepada Divisi Manajemen Supporting, terkait kesulitan pekerjaan, masalah perdivisi, dan hambatan lainnya.

Dengan mengenal dan memahami karakter seseorang lebih dekat maka akan mendapatkan suatu informasi terkait sifat dan karakter seseorang. Menurut Jalaluddin (2016) terdapat karakteristik pada komunikasi *interpersonal* yaitu memiliki sifat keakraban, sifat keterbukaan, serta respon yang baik.

Respon tersebut dikategorikan secara pasif (dengan mengamati orang tersebut) maupun secara aktif (dengan bantuan orang lain) serta secara interaktif (adanya saling percaya dari keterbukaan diri orang tersebut).

Namun jika terdapat permasalahan penting maka harus diangkat ke topik diskusi atau rapat yang dilakukan antar atasan dengan manajer dan beberapa karyawan di perusahaan.

Dengan menggunakan komunikasi *interpersonal* akan lebih memahami apa yang disampaikan seseorang. Dalam suatu kegiatan atau situasi terhadap masalah yang berbeda, karena sebuah ucapan memiliki makna dan arti yang bagi individu itu sendiri.

Menurut Canggara (2018) dengan adanya fungsi komunikasi *interpersonal* dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara diri sendiri dengan orang lain. Jika hubungan yang dijalankan antara karyawan maupun atasan berjalan secara harmonis maka komunikasi yang diberikan akan tercipta dengan baik. Sehingga komunikasi *interpersonal* dapat membantu atasan dengan karyawan, terutama karyawan baru untuk mendapatkan informasi yang akurat.

Pada Divisi Manajemen Supporting PT. XYZ yaitu, Penulis mengalami kendala saat penelitian Karya Ilmiah terdapat komunikasi *interpersonal* yang tidak efektif dalam menjalankan pekerjaan.

Terkait karyawan baru karena tidak adanya sosialisasi terhadap karyawan baru, tidak ada pengenalan lingkungan untuk beradaptasi, dan belum dijelaskan prosedur atau sistematika pekerjaannya sehingga menjadi penghambat bagi karyawan baru.

Dari pembahasan dan permasalahan yang ada dengan ini Penulis mengangkat judul Karya Ilmiah yaitu “Analisis Tentang Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Divisi Manajemen Supporting PT. XYZ”.

## **B. Perumusan Masalah**

Pentingnya sebuah perusahaan menerapkan komunikasi *interpersonal* yang baik bagi karyawan maupun atasan. Dengan komunikasi *interpersonal* dapat menerapkan suatu hubungan harmonis di perusahaan, serta memberikan suatu pesan yang menghasilkan informasi terakurat. Berdasarkan latar belakang yang telah disimpulkan pada kegiatan observasi penelitian yang telah Penulis lakukan di PT. XYZ. Adapun rumusan masalah yang sesuai dengan latar belakang yang telah ditulis yaitu “Bagaimana Keefektivitasan Komunikasi *Interpersonal* pada Divisi Manajemen Supporting PT. XYZ?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui keefektivitasan komunikasi *interpersonal* pada Divisi Manajemen Supporting PT. XYZ.
- b. Untuk menerapkan cara berkomunikasi yang baik antara karyawan dan atasan pada suatu perusahaan serta lingkungan sekitar.

## **2. Manfaat Penulisan**

### **a. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian pada suatu perusahaan mengenai efektivitas komunikasi *interpersonal* yang tepat untuk diterapkan di perusahaan. Serta melatih mental, disiplin waktu, bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan berlatih berkomunikasi atau menyampaikan suatu informasi.

### **b. Bagi Perusahaan**

Memberikan informasi dan masukan untuk menerapkan komunikasi *interpersonal* yang baik dan tepat di dalam perusahaan.

### **c. Bagi Universitas Negeri Jakarta**

Memberikan kritik dan saran yang dapat dijadikan bahan referensi untuk Penulisan Karya Ilmiah, dan terkait informasi yang diberikan diharapkan jelas agar mahasiswa/i dapat menyiapkan dengan semaksimal mungkin.