

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini, organisasi dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Koperasi merupakan suatu perkumpulan orang – orang yang secara sukarela bergabung untuk bersama – sama memajukan dan memenuhi kebutuhan ekonominya. Anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pelanggan. Artinya, modal bagi pelaksanaan program/ kerja koperasi berasal dari simpanan – simpanan anggota itu sendiri. Selain itu, anggota juga merupakan pembeli dan pengguna jasa koperasi.

Koperasi memiliki peran dan kedudukan yang penting dalam sistem ekonomi yaitu selain sebagai salah satu pelaku ekonomi disamping BUMN dan swasta, koperasi juga merupakan soko guru perekonomian bangsa. Salah satu keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada manajemen yang dijalankan. Inti dari manajemen koperasi sendiri merupakan hubungan anggota sebagai pemilik dan pelanggan, pengurus sebagai puncak pimpinan secara keseluruhan dalam koperasi, dan manajer sebagai pimpinan dari semua karyawan yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional usaha. Faktor yang paling berperan dalam manajemen adalah manusia karena

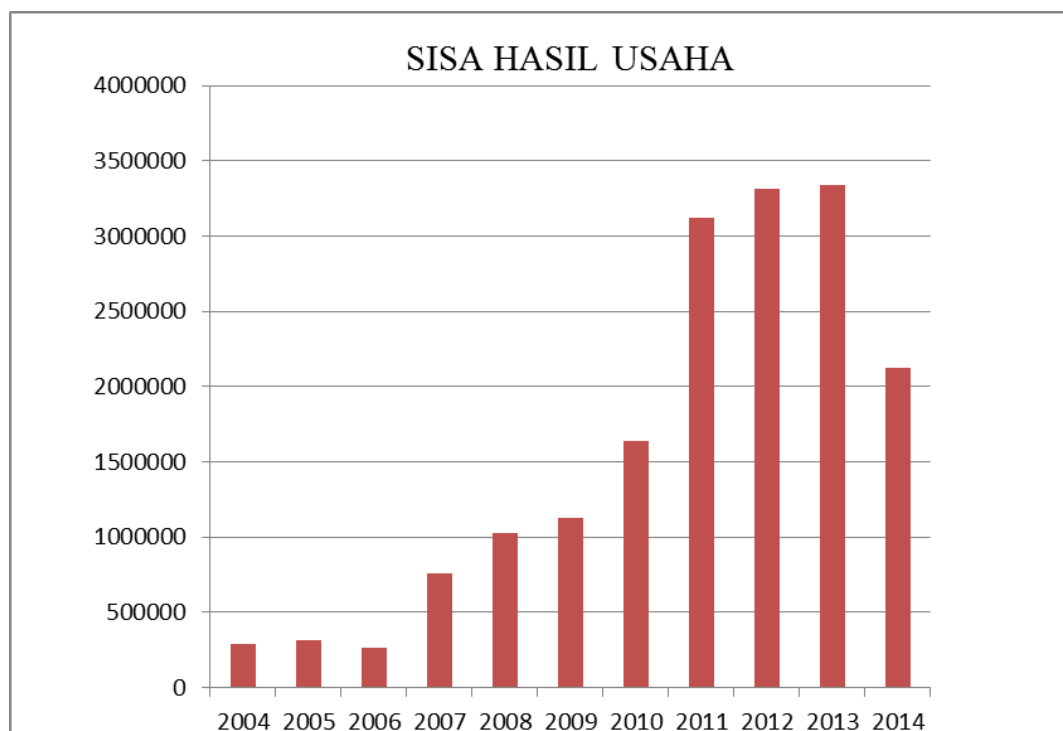
merupakan penentu berhasil tidaknya koperasi dalam melaksanakan manajemen tersebut.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia, maka koperasi sebaiknya perlu menciptakan kenyamanan kerja bagi karyawan, sehingga dengan demikian dapat mendukung pencapaian kinerja yang baik bagi karyawan. Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan juga harus mampu menjalankan tugas – tugas yang telah ditentukan oleh suatu organisasi.

Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin perusahaan.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Permasalahan yang sering terjadi pada koperasi umumnya adalah permasalahan kinerja yang masih kurang baik. Menurunnya kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: komunikasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, iklim kerja, dan motivasi kerja yang kurang. Pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia (KOPPOSINDO) Jakarta Pusat, terjadinya penurunan kinerja karyawan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Sumber: Data diolah tahun 2015

Gambar I.1: Sisa Hasil Usaha Koperasi Pegawai Pos Indonesia (KOPPOSINDO) Tahun 2004 – 2014

Berdasarkan data di atas, pada tahun 2004 sampai dengan 2013 koperasi KOPPOSINDO mengalami peningkatan sisa hasil usaha (SHU),

dan pada tahun 2014 mengalami penurunan hingga menjadi 63.66% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan SHU hingga 100.80% pada koperasi.

Perkembangan kegiatan masyarakat dewasa ini, komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting. Sebab dengan aliran komunikasi akan dapat diterima informasi dengan cepat dan tepat. Dalam suatu organisasi diperlukan saluran komunikasi formal yang sesuai dengan perkembangan organisasi. Sebab tanpa pengelolaan komunikasi yang baik dalam suatu organisasi, semua usaha yang dilakukan tidak bisa mencapai sasaran yang telah direncanakan oleh suatu organisasi.

Salah satu faktor pendukung kelancaran jalannya suatu organisasi, tergantung bagaimana caranya suatu organisasi menyerap informasi yang ada di dalam lingkungan sendiri maupun lingkungan luar organisasi tersebut. Staf informasi di dalam suatu organisasi berfungsi untuk mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan laporan – laporan yang diperlukan oleh pihak luar.

Suatu informasi dalam organisasi digunakan oleh manajemen untuk mengambil keputusan dan tindak lanjut dari kegiatan organisasi. Oleh karena apabila manajemen tidak pernah memperoleh informasi dari hasil kegiatan organisasinya maka akan mengalami kesulitan dalam mengambil tindakan dan dalam mengendalikan gerak dan langkah yang ditempuh oleh organisasi.

Komunikasi antar pegawai dapat berbentuk bertanya kepada pegawai yang sudah berpengalaman, sehingga pengetahuan pegawai menjadi bertambah dan hasil kerjanya meningkat. Pemahaman mengenai nilai-nilai komunikasi disampaikan oleh pakar dengan definisi berbeda-beda.

Komunikasi interpersonal di koperasi sangat berperan dalam menciptakan kinerja karyawan. Namun kenyataannya tidak semua karyawan mampu berkomunikasi dengan efektif. Banyak dijumpai karyawan yang kurang terbuka dalam berkomunikasi, bersikap kurang peka terhadap karyawan lainnya sehingga kinerja karyawan sulit tercapai.

Motivasi pada suatu organisasi bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi terwujudnya tujuan suatu organisasi. Pimpinan yang mengarahkan karyawannya dengan memberikan motivasi akan menciptakan kondisi dimana karyawan merasa mendapat inspirasi untuk bekerja keras. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi merupakan salah satu syarat jika hasil-hasil kerja yang tinggi ingin dicapai secara konsisten.

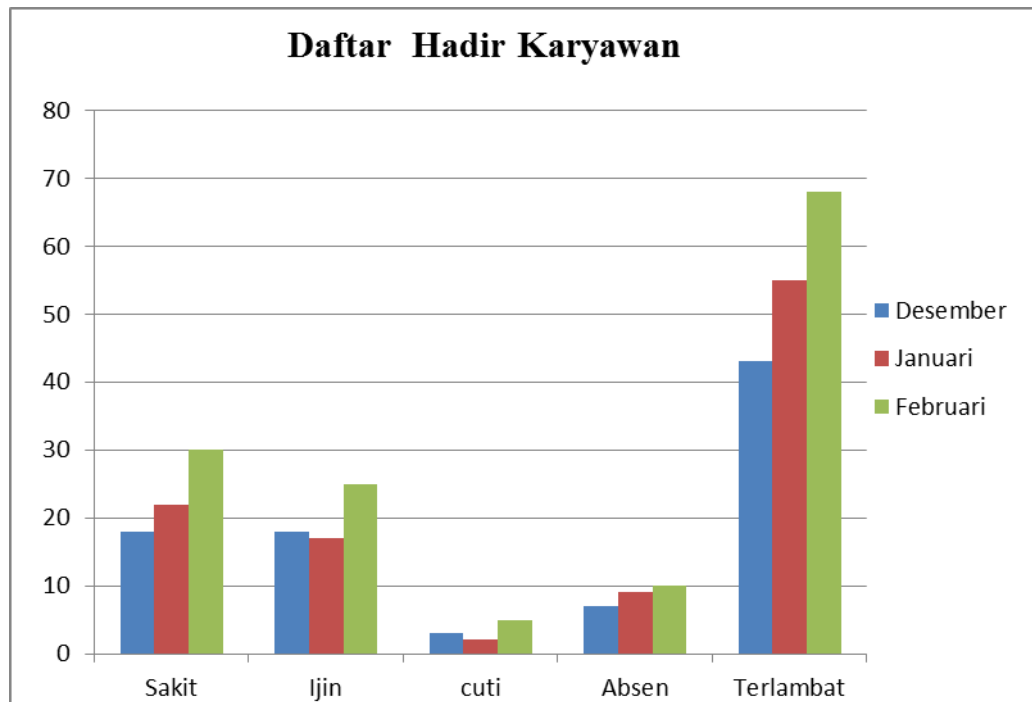
Pemberian motivasi kepada para karyawan akan saling berbeda sesuai dengan tingkat pendidikan dan jabatannya. Memotivasi bawahan dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi karyawan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi menjadi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk

mencapai kinerja yang maksimal. Motivasi akan memberikan inspirasi, dorongan, dan semangat kerja bagi karyawan sehingga terjalin hubungan kerja yang baik antara pegawai dan pimpinan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal.

Motivasi kerja karyawan juga berkenaan dengan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang selalu menginginkan untuk memperoleh pelayanan prima. Disinilah pentingnya karyawan yang profesional mampu memberikan pelayanan prima baik secara kualitas maupun kuantitas.

Kenyataannya, di koperasi sering dijumpai masalah pada motivasi kerja karyawan. Karyawan yang melakukan pekerjaan dengan tidak sepenuh hati tentunya tidak akan terpacu untuk meningkatkan prestasi atau hasil kerjanya.

Motivasi ini juga harus dimiliki oleh karyawan di koperasi pegawai pos Indonesia untuk mencapai hasil kerja yang baik. Sebagian karyawan koperasi kurang bersemangat saat mengerjakan tugas, hal ini terlihat selama proses jam kerja para karyawan yang tidak kondusif dan karyawan lebih banyak sibuk dengan kegiatan pribadinya seperti menggunakan telepon genggam, main game dan lebih banyak ngobrol sehingga pekerjaan terbengkalai.



Sumber : Data diolah tahun 2015

**Gambar I.2 : Presensi Karyawan Koperasi Pegawai Pos Indonesia
Periode Desember 2014 – Februari 2015**

Berdasarkan data absensi karyawan di atas, menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang kurang termotivasi dalam bekerja. Terlihat bahwa karyawan masih banyak yang terlambat masuk kerja, bahkan banyak juga yang tidak masuk dengan alasan sakit dan ijin.

Koperasi Pegawai Pos Indonesia (KOPPOSINDO) merupakan koperasi yang bergerak dalam usaha simpan pinjam. Sejak awal koperasi mempunyai keyakinan bahwa manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling penting bagi koperasi untuk mencapai keberhasilan. Sehubungan dengan hal ini, koperasi memberi perhatian khusus bagi pengembangan kualitas sumber daya manusia dengan mengembangkan ide, kreatifitas, dan pengetahuan yang

akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menghasilkan pekerjaan dengan tepat sesuai yang diharapkan.

Koperasi Pegawai Pos Indonesia (KOPPOSINDO) harus menerapkan komunikasi yang efektif sehingga dapat memotivasi dan mendorong kinerja karyawan agar dapat menjadi koperasi yang sukses. Apabila koperasi tidak memperhatikan hal tersebut maka akan terjadi kerugian bagi koperasi.

Hal – hal yang telah dikemukakan di atas menunjukkan betapa pentingnya pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan dimana dengan adanya komunikasi yang efektif, serta motivasi kerja yang tinggi, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

B. Identifikasi Masalah

Uraian di atas terlihat berbagai masalah yang terjadi di koperasi khususnya masalah kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya diantaranya:

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
2. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
4. Pengaruh partisipasi terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.

5. Pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
6. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
7. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat cakupan yang sangat luas tentang kinerja karyawan dengan beberapa faktornya, yang beberapa faktornya tidak mungkin terungkap secara keseluruhan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu:

1. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.
3. Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan dikaji melalui penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia?

2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia?

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dalam menggali hal – hal yang dapat mempengaruhi kinerja, khususnya mengenai komunikasi interpersonal dan motivasi kerja.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengembangan penelitian berikutnya yang sejenis.

b. Kegunaan Praktis

Bagi koperasi, hasil penelitian ini sebagai masukan dalam rangka memotivasi para karyawan dan pengembangan para karyawan untuk meningkatkan kinerja sehingga mutu dan tujuan koperasi yang diharapkan dapat terwujud. Dan bagi para pembaca, dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta mengamati secara langsung dunia bisnis dan perusahaan.