

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat menjalani hidup sendiri dan pasti membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Manusia saling berinteraksi antara satu dan yang lain untuk mendapatkan bantuan, kerjasama dan berhubungan satu sama lain. Komunikasi merupakan hal yang sering dilakukan oleh setiap orang. Ketika melakukan interaksi dengan yang lain manusia pasti melakukan kegiatan komunikasi. Hal ini dilakukan karena dengan berkomunikasi seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dan orang lain.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia tidaklah dapat dipungkiri. Begitu pun dalam kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik, aktivitas suatu perusahaan dapat berjalan lancar dan berhasil sehingga tujuan dapat dicapai. Komunikasi yang tidak berjalan lancar dalam suatu perusahaan dapat menghambat aktivitas yang dilakukan antarkaryawan. Seperti ketika terjadi kesalahpahaman mengenai informasi tentang teknis pelaksanaan suatu pekerjaan. Dengan demikian, komunikasi perlu mendapat perhatian penting dari seluruh karyawan di dalam perusahaan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan. Karyawanlah yang menentukan perputaran roda organisasi, apakah dapat berlangsung dengan baik atau tidak. Maka agar roda organisasi dapat berputar dengan baik diperlukan

karyawan yang handal dan dapat berkomunikasi dengan baik. Mengingat bahwa agar pekerjaan yang terdapat dalam suatu perusahaan dapat diselesaikan dengan sempurna maka sudah selayaknya antarkaryawan dapat melakukan kerjasama yang baik. Salah satu cara yang dapat menunjang kegiatan kerjasama adalah dengan melakukan komunikasi interpersonal. Kemampuan berkomunikasi yang baik dibutuhkan oleh semua anggota karyawan dalam suatu perusahaan untuk menunjang setiap pekerjaan yang dilakukan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan layanan jaminan ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja se Indonesia. Luasnya cakupan wilayah yang harus dijangkau oleh perusahaan tersebut mengharuskan perusahaan bukan hanya mempunyai sistem yang bagus tetapi juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak agar dapat menunjang kegiatannya. Dalam melakukan kerjasama dengan suatu pihak tidaklah terlepas dengan proses negosiasi yang di dalamnya pasti dilakukan komunikasi interpersonal. Negosiasi dapat berjalan dengan baik apabila karyawan memiliki keahlian komunikasi interpersonal yang memadai. Pada kenyataannya beberapa karyawan tidak dapat melakukan proses negosiasi tersebut dengan baik karena komunikasi interpersonal yang kurang baik.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan antara satu orang dengan orang lainnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : lingkungan, media, kemampuan bahasa, latar belakang pendidikan, sikap terbuka dan konsep diri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi interpersonal adalah lingkungan. Lingkungan dapat berupa lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan fisik berhubungan dengan tempat dan kondisi atau keadaan saat berlangsungnya komunikasi interpersonal. Lingkungan sosial dapat berupa adanya orang lain saat melakukan proses komunikasi. Tempat yang baik dan kondisi ruangan yang mendukung dapat memungkinkan komunikasi berjalan lancar. Sebaliknya, lingkungan yang bising dan ruangan yang sempit dapat membuat ketegangan dan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik. Pada kenyataannya komunikasi dalam perusahaan seringkali tetap dilakukan tanpa melihat keadaan lingkungan sekitar. Hal ini dapat saja dilakukan mengingat pesan yang harus segera disampaikan. Lingkungan sosial yang tidak mendukung dapat terlihat ketika seorang resepsionis harus memberikan informasi tentang alur pendaftaran jaminan sosial ketenagakerjaan dan mekanisme klaim kepada nasabah yang berbeda dalam waktu yang bersamaan. Keadaan lingkungan fisik dan sosial yang tidak mendukung mengakibatkan pesan yang seharusnya dapat diterima dan direspon dengan baik harus diulang kembali agar apa yang dimaksud dapat dipahami.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah media. Informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik bergantung pada media apa yang digunakan. Salah satu contoh media perantara komunikasi antar karyawan adalah LAN (*messenger*). Karyawan dapat mendiskusikan seputar pekerjaan melalui *messenger* yang terkoneksi. Tetapi tidak selamanya diskusi melalui *messenger* berjalan baik. Adakalanya informasi yang disampaikan tidak

dipahami oleh karyawan yang menjadi lawan bicara. Hal ini menyebabkan karyawan tersebut tetap harus bertatap muka untuk mengklarifikasi tentang masalah yang didiskusikan.

Hal lain yang turut berpengaruh dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan seseorang dalam berbahasa. Dalam melakukan komunikasi interpersonal, kemampuan bahasa seseorang menjadi peran penting. Dapat dilihat dari pilihan kata yang digunakan untuk menjelaskan suatu maksud. Karyawan yang menyampaikan informasi dengan pilihan kata yang tepat dapat mempermudah lawan bicara dalam memahami. Pemahaman yang didapat merupakan cerminan bahwa karyawan tersebut telah menggunakan kata-kata yang tepat untuk menyampaikan maksudnya agar dimengerti oleh orang lain. Namun pada kenyataannya masih banyak karyawan yang kurang pandai dalam memilih kata yang tepat untuk berkomunikasi sehingga dapat menghambat penyelesaian pekerjaan yang harus dilakukan.

Latar belakang pendidikan juga menjadi pengaruh dalam komunikasi interpersonal. Karyawan yang berpendidikan rendah akan sulit menyampaikan pesan jika lawan bicaranya mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan yang berpendidikan rendah tidak mempunyai wawasan yang luas sehingga pada saat lawan bicaranya menggunakan istilah-istilah yang kurang lazim orang tersebut akan kesulitan mengartikan. Waktu yang dihabiskan akan lebih banyak dalam penyampaian suatu pesan. Latar pendidikan yang tinggi dapat membuat wawasan dan pengetahuan bertambah serta mempermudah melakukan komunikasi dengan karyawan lain. Faktanya, di beberapa perusahaan

latar belakang pendidikan bagi karyawan masih menjadi hal yang cukup menghambat proses penyelesaian pekerjaan.

Sikap terbuka seseorang juga mempengaruhi kualitas proses komunikasi interpersonal. Sikap ini dapat mendorong seseorang untuk saling menghargai dan memahami satu sama lain. Dengan membuka diri, maka orang lain akan mengetahui pendapat, gagasan dan pikiran seseorang. Sikap terbuka yang berlebihan dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi orang lain. Sebaliknya, seseorang mempunyai sikap yang tidak terbuka, maka akan menyulitkan kedua pihak untuk mengerti satu sama lain dikarenakan tidak semua informasi dapat diterima dengan baik ketika proses komunikasi berlangsung.

Komunikasi interpersonal bergantung pada konsep diri seseorang. Keyakinan diri seseorang dan keterampilan komunikasi yang dimiliki mencerminkan penerimaan (penilaian) terhadap diri sendiri. Seseorang yang memiliki konsep diri yang positif mempunyai penilaian yang baik terhadap kemampuan yang dimiliki. Seseorang yang memiliki konsep diri yang negatif cenderung memiliki kesulitan dalam menyampaikan gagasan-gagasan atau ide-ide dalam berkomunikasi dengan orang lain. Seseorang ragu dan tidak yakin terhadap kemampuan dirinya. Hal ini terjadi karena tidak adanya perasaan setara dan merasa dirinya lebih rendah atau lebih tinggi dari orang lain. Padahal dalam proses komunikasi interpersonal antara penerima dan penyampai pesan diharuskan dalam posisi atau keadaan setara sehingga mempermudah pemahaman dan pemberian umpan balik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rawamangun, terlihat bahwa proses komunikasi interpersonal yang terjadi antar rekan kerja masih kurang efektif. Jika masalah komunikasi interpersonal antarrekan kerja tidak ditindaklanjuti dengan serius, dikhawatirkan akan mengganggu proses penyelesaian pekerjaan dan tujuan di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan antara konsep diri dengan komunikasi interpersonal pada karyawan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa tidak efektifnya komunikasi interpersonal disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Lingkungan yang tidak mendukung
2. Media yang tidak tepat
3. Kemampuan berbahasa yang tidak memadai
4. Latar belakang pendidikan yang rendah
5. Sikap yang tidak terbuka
6. Konsep diri yang negatif

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata ketidakefektifan komunikasi interpersonal memiliki penyebab yang sangat luas. Dengan keterbatasan yang

dimiliki oleh peneliti antara lain dari segi waktu, dana, tenaga dan pikiran, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah “ Hubungan antara Konsep Diri dengan Efektivitas Komunikasi Interpersonal antar rekan kerja”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut : “ Apakah terdapat hubungan antara konsep diri dengan komunikasi interpersonal ?”

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat berguna antara lain untuk :

##### **1. Kegunaan Teoretis**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang konsep diri dan komunikasi interpersonal karyawan untuk peneliti, dan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi interpersonal.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan referensi bagi BPJS Ketenagakerjaan dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta untuk dapat lebih memahami tentang pentingnya komunikasi interpersonal. Serta diharapkan dapat dijadikan informasi untuk masyarakat luas tentang hubungan antara

konsep diri dengan komunikasi interpersonal sehingga masyarakat dapat mengaplikasikannya.