

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup dan menjalankan seluruh aktivitasnya sebagai individu dalam kelompok sosial, komunitas, organisasi maupun masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia berinteraksi dengan sesamanya. Interaksi dapat dilakukan dalam setiap saat seperti kantor, sekolah maupun lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, manusia tidak dapat menghindari tindakan yang disebut komunikasi.

Komunikasi merupakan alat interaksi didalam kegiatan sehari-hari manusia didalam kehidupan. Di sisi lain, untuk menjalin rasa keakraban, diperlukan saling pengertian diantara sesama anggota masyarakat. Dalam hal ini komunikasi memainkan peranan vital, terutama bagi manusia modern. Manusia modern adalah manusia yang cara berpikirnya menggunakan logika atau penalaran dalam menjalankan semua aktivitas di kehidupan mereka. Keseluruhan aktivitas itu akan terselenggara dengan baik melalui komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang efektif. Keterampilan komunikasi interpersonal memiliki peranan penting bagi setiap orang salah satunya karyawan, mereka perlu memiliki keterampilan berkomunikasi dengan atasan maupun rekan kerja untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan perusahaan serta menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Pada dasarnya seseorang karyawan akan mudah menyelesaikan pekerjaan dan diterima dalam lingkungan kerja apabila karyawan tersebut memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi interpersonal sendiri terdiri dari dua kata yaitu komunikasi dan interpersonal. Komunikasi adalah sesuatu proses penyampaian informasi maupun pesan melalui kata-kata maupun simbol tertentu yang mengandung arti serta ditujukan kepada penerima pesan, sedangkan interpersonal *skill* merupakan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, kecakapan atau keterampilan tersebut dilakukan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.

Jadi, apabila karyawan mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik, maka karyawan tersebut akan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan dan beradaptasi dengan rekan kerja di lingkungan kantor, dan sebaliknya karyawan yang tidak memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, mereka cenderung kesulitan menyelesaikan pekerjaan dan tidak mampu beradaptasi dengan orang-orang dan lingkungan kerja baru. Dengan demikian setiap individu perlu memperhatikan komunikasi interpersonal.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal adalah hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal bukan hal yang bersifat statis melainkan selalu berubah-ubah setiap saat tergantung dengan individu dan situasi yang sedang terjadi. Memelihara hubungan interpersonal dengan rekan kerja adalah hal yang sangat penting untuk dijaga setiap

karyawan. Namun pada kenyataannya, beberapa karyawan belum memahami cara menjaga hubungan interpersonal dengan rekan kerja, sehingga tidak jarang konflik terjadi antar rekan kerja baik yang bersifat internal maupun eksternal.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah konsep diri. Konsep diri adalah pandangan dan persepsi kita tentang keseluruhan yang ada pada diri kita. Keberhasilan komunikasi interpersonal dapat diukur dari kualitas setiap konsep diri yang ada pada diri seseorang. Konsep diri dipengaruhi oleh dua faktor yaitu, percaya diri dan keterbukaan diri. Keduanya adalah komponen yang sangat penting untuk menunjang konsep diri setiap individu. Dalam komunikasi interpersonal terdapat empat tanda seseorang yang memiliki konsep diri kurang baik diantaranya, menghindari diskusi terbuka, responsif terhadap pujian, bersikap hiperkritis dan cenderung merasa tidak disenangi orang lain. Pada kenyataannya di lapangan, masih ada beberapa karyawan perusahaan yang belum memiliki pengetahuan tentang konsep diri, sehingga mereka mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dan menyesuaikan diri dengan rekan kerja di lingkungan perusahaan.

Kompetensi dan kecakapan sosial juga sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Kompetensi komunikasi interpersonal adalah kemampuan dimana perilaku kita saat berkomunikasi sesuai dengan situasi, sehingga dapat membantu kita dalam mencapai tujuan komunikasi interpersonal yang kita lakukan dengan orang lain. Sedangkan kecakapan

sosial terbagi menjadi dua yaitu kecakapan kognitif dan kecakapan behavioral. Kecakapan kognitif adalah kemampuan mengelola kognitif dan pemahaman sedangkan kecakapan behavioral adalah kecakapan pada tingkat perilaku. Karyawan perusahaan yang tidak memiliki kompetensi dan kecakapan sosial yang baik biasanya cenderung tidak mampu menempatkan diri pada tempat dan suasana tertentu, hal ini sangat berpengaruh terhadap komunikasi interpersonalnya terhadap orang lain. Berikut adalah data kompetensi kognitif karyawan yang dimiliki perusahaan:

**Tabel 1.1**  
Data Kompetensi Kognitif Karyawan pada Departemen Administrasi di PT.GS Battery

No	Karyawan	IPK	Hasil Tes Interview	PREDIKAT
1.	Karyawan A	3,29	73	Cukup
2.	Karyawan B	3,00	69	Cukup
3.	Karyawan C	3,52	82	Baik
4.	Karyawan D	3,17	70	Cukup
5.	Karyawan E	3,76	91	Amat Baik

Sumber : Data Sekunder Perusahaan

Berdasarkan data karyawan dan hasil observasi awal, di dapat bahwa beberapa karyawan memiliki kompetensi kognitif yang cukup dan hal tersebut mempengaruhi kemampuan interpersonalnya. Karyawan yang memiliki kompetensi kognitif dalam penilaian kerja di kantor cenderung mengalami kesulitan dalam berkomunikasi apabila dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kompetensi kognitif dengan predikat baik dan amat baik.

Faktor lain yang mempengaruhi komunikasi interpersonal lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik juga sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal pada karyawan. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya: penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, dan lain sebagainya. Lingkungan kerja fisik yang kurang kondusif akan berpengaruh terhadap proses penyampaian informasi. Suasana ruangan kerja yang tidak nyaman seperti: kurangnya penerangan, aliran listrik yang sering terganggu, dan kebersihan yang kurang terjaga dapat membuat seseorang terganggu dalam berkomunikasi. Lingkungan kerja yang tidak mendukung pun akan membuat karyawan bermalas-malasan dalam bekerja.

Faktor kepribadian juga mempengaruhi keefektifan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dilakukan oleh pribadi-pribadi. Setiap individu memiliki keunikan sifat yang khas. Hal ini berdampak pada komunikasi interpersonal yang ada di perusahaan. Karyawan ketika memasuki dunia kerja bertemu dengan banyak individu dengan kepribadiannya masing-masing. Setiap hari mereka diharuskan beradaptasi dengan orang yang baru, akan tetapi pada kenyataannya seringkali ditemukan ketidakcocokan antar karyawan di perusahaan saat berkomunikasi yang disebabkan oleh perbedaan tipe kepribadian.

Komunikasi yang baik dapat terwujud dengan adanya sumber daya manusia yang dapat diandalkan perusahaan. Dalam hal ini faktor kecerdasan

emosi adalah salah satu faktor penentu komunikasi interpersonal antar karyawan yang ada di perusahaan. Kecerdasan karyawan dalam bertindak dan berperilaku dianggap sebagai indikator utama terwujudnya komunikasi interpersonal antar karyawan yang serasi di lingkungan perusahaan. Kunci keberhasilan kecerdasan emosi terletak pada kemampuan seseorang dalam memahami dirinya sendiri dan situasi lingkungan sekitar. Emosi menambah kedalaman dan kekayaan dalam kehidupan seseorang. Tanpa perasaan, tindakan seseorang akan lebih menyerupai komputer, berpikir namun tanpa gairah.<sup>1</sup>

Menghadapi kebutuhan tenaga kerja berkualitas serta MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) 2015. Perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten, kreatif dan mampu melakukan komunikasi interpersonal agar siap dalam memasuki dunia kerja. Komunikasi interpersonal menjadi bagian yang sangat penting untuk dimiliki individu terutama karyawan yang setiap hari melakukan interaksi untuk mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan maupun membina hubungan dengan rekan kerja di perusahaan. Berkembangnya industri mobil dan motor yang dibawah oleh PT. Astra International saat ini merupakan suatu tantangan bagi salah satu perusahaan astra otoparts yaitu PT. GS Battery yang mempunyai *core business* dibidang aki. Sebagai Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang tergolong besar di Indonesia, *astra group* memiliki kualifikasi tinggi terhadap karyawannya diantaranya kemampuan komunikasi interpersonal. Akan tetapi

---

<sup>1</sup> Hamzah B.Uno, Orientasi Baru dalam Pembelajaran, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), p.71

pada kenyataannya tidak semua karyawan mampu menerapkan komunikasi interpersonal yang baik saat bekerja. Hal ini mengakibatkan konflik yang diakibatkan oleh kesalahpahaman dalam komunikasi baik konflik yang bersifat vertikal maupun horizontal.

Kesalahpahaman dalam berinteraksi dengan orang lain bisa saja terjadi di lingkungan kerja akibat kurangnya keterampilan karyawan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu diperlukan adanya penyuluhan dan pelatihan terkait keterampilan komunikasi interpersonal untuk karyawan, hal ini dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan yaitu agar tercapainya lingkungan yang harmonis di lingkungan kerja.

Berdasarkan observasi dilapangan, pada PT. GS Battery terdapat masalah terkait kecerdasan emosi pada karyawan kantor yang ada di berbagai divisi, sehingga berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal karyawan mereka. Hal ini terlihat dari sikap karyawan yang mencerminkan rasa kurang menghargai antar rekan kerja, lemahnya kemampuan mengelola emosi serta kurang harmonisnya hubungan interpersonal antara atasan dengan bawahan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah hubungan interpersonal, konsep diri, kompetensi dan kecakapan sosial, lingkungan kerja fisik, faktor kepribadian, dan kecerdasan emosi. Berdasarkan masalah-masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal pada PT. GS Battery *Plant Sunter* di Jakarta Utara.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya komunikasi interpersonal sebagai berikut :

1. Hubungan interpersonal yang kurang baik
2. Konsep diri yang rendah
3. Kompetensi dan kecakapan sosial yang rendah
4. Lingkungan kerja fisik yang kurang kondusif
5. Ketidakesesuaian tipe kepribadian
6. Kecerdasan emosi yang rendah

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada “Hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal karyawan”.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut : “Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal?”

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis yang berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, dan dapat mengatasi permasalahan yang terkait dengan kecerdasan emosi dan komunikasi interpersonal.
2. Kegunaan praktis yang dapat berguna sebagai pemecahan masalah yang dapat digunakan oleh berbagai pihak, antara lain :
  - a). Bagi Peneliti, Seluruh kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, serta dapat meningkatkan keterampilan peneliti tentang pengelolaan kecerdasan emosi dan komunikasi serta masalah yang terkait dengan kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal karyawan.
  - b). Bagi Universitas Negeri Jakarta, penelitian ini Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan ekonomi dan khususnya perpustakaan Universitas Negeri Jakarta serta dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang akan mengadakan penelitian mengenai kecerdasan emosi (EQ) dengan komunikasi interpersonal karyawan.
  - c). Bagi Organisasi/Perusahaan, hasil penelitian ini sebagai masukan dalam pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana konsep dan cara pengelolaan kecerdasan emosi yang positif dan efektif untuk eksistensi perusahaan. Selain itu pemimpin dapat menerapkan materi pengelolaan

kecerdasan emosi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan yang lebih baik.

- d). Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menambah wawasan dan keterampilan dalam mengembangkan pengetahuan khususnya dalam bidang administrasi perkantoran.