

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Suatu perusahaan jika ingin berkembang harus mengelola sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu asset utama yang dimiliki oleh perusahaan dan asset manusia itulah yang memiliki pengaruh besar dalam pengembangan perusahaan disebabkan manusialah yang mengoperasikan perusahaan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan pendidikan yang berkualitas, serta penyediaan fasilitas sosial yang memadai agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja individu karyawan semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja tim yang akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja sebuah organisasi. Namun, untuk memaksimalkan kinerja para karyawan tidaklah semudah itu. Oleh karena itu, organisasi harus membuat manajemen yang baik dengan memperhatikan segala aspek agar mereka tetap loyal kepada organisasi, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja yang meningkat akan memberikan dampak positif pada organisasi, tidak saja menyebabkan organisasi tersebut mampu bertahan eksistensinya, tetapi juga menjadikan organisasi semakin berkembang. Oleh sebab itu, perusahaan seharusnya menaruh perhatian yang besar pada faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya kinerja.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja pada karyawan adalah fasilitas kantor. Fasilitas kantor merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk melancarkan dan memberikan kemudahan suatu pekerjaan bagi karyawan. Dari segi proses, hal ini wajib dimiliki oleh perusahaan karena dengan menyediakan fasilitas kantor yang lengkap akan mampu mempermudah penyelesaian pekerjaan oleh karyawan. Sebaliknya, jika perusahaan tidak memiliki fasilitas yang memadai, hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja kerja karyawan.

Namun kenyataannya, saat ini masih banyak perusahaan yang tidak memiliki fasilitas kantor yang memadai. Seperti yang terjadi di kantor Dinas Kebersihan DKI Jakarta. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan, fasilitas kantor yang dimiliki oleh Dinas Kebersihan DKI Jakarta tidak cukup mendukung. Kurangnya komputer menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terhambatnya pekerjaan. Sehingga, banyak dari karyawan yang membawa *laptop* sendiri, demi menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Selain kurangnya komputer, kurangnya lemari untuk menyimpan berkas, juga menjadi sorotan. Sebab karyawan menjadi sulit menyimpan berkas-berkas yang diperlukan, serta sulit dalam menemukan berkas yang lama, jika suatu

hari diperlukan. Hal inilah yang menjadi hambatan pada karyawan di Dinas Kebersihan DKI Jakarta. Pekerjaan menjadi kurang efisien dan efektif, sehingga menurunkan kinerja pada karyawannya.

Kasus serupa juga terjadi pada kantor Lurah di berbagai daerah di Bekasi, seperti di lansir dari artikel *online*. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi menyayangkan kurang perhatiannya Pemerintah Kota Bekasi terhadap pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kantor Kelurahan yang tidak layak pakai karena dalam keadaan rusak. "Ini fakta yang terjadi dari lima puluh enam Kelurahan, hampir sebagian besar mengeluhkan itu," kata Ketua Komisi A DPRD Kota Bekasi, Haeri Parani. Selanjutnya, selain kantor tidak layak pakai lantaran bangunannya usang, serta terlalu sempit, fasilitas kantor seperti meja, kursi, lemari untuk menaruh berkas, hingga alat tulis juga tidak memadai dan tidak menunjang kerja petugas di Kelurahan.

"Ini bukti kalau Pemerintah Kota Bekasi kurang peduli terhadap pelayanan masyarakat. Buktinya kelurahan saja memprihatinkan. Padahal itu ujung tombak pelayanan," sindir Haeri. Maka tidak heran, tambahnya, banyak aduan warga mengenai buruknya pelayanan masyarakat di tingkat paling bawah. Dia berharap, Pemerintah Kota Bekasi segera mengambil langkah<sup>1</sup>.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik memiliki kondisi kerja yang nyaman, yaitu dengan ruang kerja yang cukup luas, penerangan yang sempurna, dan

---

<sup>1</sup><http://jakarta.okezone.com/read/2012/11/13/501/718055/kondisi-kantor-kelurahan-di-bekasi-memprihatinkan>. Diakses Tanggal : 4 Febuari 2014

*temperature* udara yang sesuai. Apabila kondisi lingkungan kerjanya kurang baik, maka mungkin akan menyebabkan karyawan mudah sakit, mudah stres, dan sulit berkonsentrasi<sup>2</sup>.

Contohnya, yaitu yang terjadi di Dinas Kebersihan DKI Jakarta. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan karyawan Dinas Kebersihan, yaitu ruang kerja menjadi salah satu penyebab kondisi kerja yang kurang nyaman bagi para karyawan. Ruangan bekerja yang dimiliki oleh karyawan dikatakan cukup sempit, seperti jarak meja antar karyawan satu dengan yang lainnya begitu dekat. Apabila dalam menyelesaikan tugas terdapat karyawan lain yang berisik atau tidak serius dalam bekerja, karyawan dapat dengan mudah terganggu dan bekerja menjadi kurang fokus. Kurangnya ruangan juga membuat barang diletakkan disembarang tempat, sehingga lingkungan kerja menjadi tidak kondusif.

Hal serupa juga banyak dialami ditempat lain, seperti dilansir dari artikel *online*, yaitu kantor Samsat di kota Bekasi. Salah seorang warga Bekasi Barat, Muryanto mengatakan, tempat parkir kendaraan di lingkungan Samsat tidak nyaman. Sebagian besar kendaraan, terutama kendaraan roda empat harus parkir agak jauh dari lokasi kantor. Sementara, parkir untuk sepeda motor terkadang meluber sampai sepanjang Jalan Ahmad Yani. "Harusnya tempat parkirnya lebih nyaman lagi" katanya.

---

<sup>2</sup> Lingkungan kerja, <http://www.anneahira.com/lingkungan-kerja.htm/> Diakses tangga; 4 Februari 2014

Sementara, warga lainnya, Susi mengeluhkan sempitnya ruang tunggu yang ada di kantor tersebut. "Mau ngisi berkas saja susah karena enggak ada tempat duduk atau mejanya. Jadi, harus nempel-nempel di dinding," katanya. Apalagi, pada bulan atau tanggal tertentu jumlah orang yang ingin mengurus pajak kendaraan atau mutasi kendaraan mereka sangat banyak sehingga berjubel. "Udah mirip pasar kaget aja," lanjut Susi. Meski mengaku tidak nyaman, masyarakat terpaksa menerimanya karena kebutuhan. Hanya saja, sampai saat ini belum ada tanggapan serius dari Pemerintah Kota. Akibatnya, pelayanan petugas di kantor Samsat kepada masyarakat menjadi kurang maksimal<sup>3</sup>.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja ialah gaya kepemimpinan. Seorang pemimpin mempunyai peranan kuat dalam memberikan motivasi kerja pada anggotanya. Pemimpin yang sukses merupakan pemimpin yang salah satunya memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, meliputi menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi yang ada dalam dirinya sendiri dan orang lain disekitarnya<sup>4</sup>.

Namun pada kenyataannya, tidak semua atasan atau pimpinan dapat memimpin dengan baik karyawannya. Saat ini, sering ditemui kondisi dimana pimpinan selalu menyalahkan bawahan dalam setiap kegagalan pekerjaan, padahal bisa saja kegagalan itu terjadi karena lemahnya *control* (pengawasan) yang dilakukan oleh pimpinan.

---

<sup>3</sup> <http://www.pikiran-rakyat.com/node/132130>. Diakses Tanggal : 6 Februari 2014

<sup>4</sup> Kepemimpinan, <http://www.aletheia-consultant.com/index.php/component/content/article/68-our-artikel/13-masa-depanku/> Diakses tanggal 4 Februari 2014

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan dengan wawancara pada karyawan Dinas Kebersihan DKI Jakarta diketahui bahwa pimpinan tidak mengontrol setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya. Pemimpin dikatakan tidak peduli kepada karyawan dalam mengerjakan tugas, yang terpenting adalah tugas dapat selesai tepat pada waktunya, tanpa melihat bagaimana proses mengerjakannya. Kondisi tersebut dapat menciptakan peluang hasil kerja yang kurang maksimal. Jika pemimpin tidak bisa memantau dan memonitor pekerjaan bawahannya, maka besar kemungkinan karyawan mengerjakan tugas dengan tidak terarah, sehingga menciptakan hasil kerja yang kurang baik. Maka, berpengaruh pada menurunnya kinerja para karyawan.

Contoh lainnya seperti yang dilansir dari artikel *online*, yaitu pimpinan eksekutif *Yahoo*, Carol Bartz, dipecat setelah berada di posisi puncak itu selama dua setengah tahun. Dalam pernyataannya, perusahaan *Internet* itu menyebutkan Bartz sudah langsung dikeluarkan dari Dewan Direksi. Carol Bartz ditunjuk menjadi *CEO Yahoo* pada tahun 2009 untuk menggantikan salah satu pendiri *Yahoo*, Jerry Yan. Namun, dia menghadapi banyak kritik karena kepemimpinan, maupun visinya dan *Yahoo* gagal mencapai peningkatan signifikan dalam pasar mesin pencari *Internet* dan situs jejaring sosial.

"Dia tidak melakukan apapun dalam mengubah keuntungan perusahaan dan mereka masih dalam kebimbangan untuk menemukan pemimpin yang bisa membawa mereka ke atas," tutur Larry Magid, seorang analis teknologi

dari perusahaan *C-net*. Berita penghentian Carol Bartz ini pertama kali dilaporkan oleh situs *All Things D*, yang mengutip *email* dari Bartz kepada para karyawan *Yahoo*<sup>5</sup>.

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja. Komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam kelompok formal, maupun informal dari suatu organisasi<sup>6</sup>. Ada berbagai hal yang membuat pesan tidak sampai secara utuh ke komunikan, antara lain adanya gangguan. Idealnya organisasi meminimalisir gangguan komunikasi, sehingga mampu membina komunikasi yang baik, antara atasan-bawahan atau komunikasi dengan sesama karyawan. Jika komunikasi antara atasan-bawahan terjalin dengan baik, maka pimpinan tidak akan kesulitan mengkomunikasikan apa yang mereka inginkan, misalnya dalam hal pemberian tugas. Sehingga, karyawan dapat melaksanakan tugas mereka dengan benar, efektif dan efisien.

Namun dalam kenyataannya, ada beberapa pimpinan yang membatasi komunikasi mereka dengan para bawahan bahkan dengan relasi bisnis atau rekan kerja. Pimpinan takut menjalin hubungan baik dengan bawahan, karena pimpinan merasa tidak akan dihormati oleh bawahan. Sedangkan, gangguan komunikasi antar sesama karyawan adalah persaingan yang tidak sehat dalam bekerja. Jika pada saat tertentu, seorang karyawan merasa curiga dengan karyawan lain, proses komunikasi tidak akan berjalan baik. Ini disebabkan

---

<sup>5</sup> [http://www.bbc.co.uk/indonesia/majalah/2011/09/110906\\_yahoosacking.shtml](http://www.bbc.co.uk/indonesia/majalah/2011/09/110906_yahoosacking.shtml) Diakses tanggal 4 Februari 2014

<sup>6</sup> (Wiryanto,2005) <http://maya-huzna.blogspot.com/2013/11/artikel-komunikasi-organisasi.html/> Diakses tanggal 4 Februari 2014

mungkin dari isi komunikasi yang diterima dalam keadaan tidak utuh karena kedua belah pihak saling curiga.

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan pada Dinas Kebersihan DKI Jakarta, komunikasi menjadi salah satu sumber dari masalah yang ada. Sulitnya penyampaian informasi dari karyawan kepada pimpinan ataupun sesama karyawan, menyebabkan munculnya sebuah miskomunikasi. Hal ini disebabkan karena ketidakpercayaan karyawan terhadap sesama karyawan maupun karyawan terhadap pimpinan. Padahal komunikasi yang baik dapat mempengaruhi, menciptakan perubahan perilaku dan motivasi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pada karyawan dan menjadi sarana utama untuk mencapai tujuan organisasi.

Contoh lainnya, yaitu seperti yang dilansir dari artikel *online* seperti yang terjadi beberapa waktu lalu, kasus dr. Ayu cerminkan buruknya pola komunikasi Dokter. Sebagai pihak yang saling membutuhkan, Dokter seharusnya dapat menggali bagaimana sesungguhnya kondisi pasien. Hal yang sama juga harus dilakukan oleh pasien dengan proaktif bertanya tentang kondisi dan pengobatan yang sebaiknya dijalani. Dengan kerja sama ini, kasus serupa mungkin dapat dihindari.

"Saya menduga mungkin kasus ini dikarenakan pola komunikasi yang buruk. Dokter kurang menggali informasi dari pasien akibatnya terjadi hal fatal usai operasi," kata Tulus Abadi, kepada *KOMPAS Health*. Buruknya komunikasi Dokter diperkuat survei yang pernah dilakukan YLKI di Kota Medan dan Yogyakarta. Survei yang dilakukan pada 2008-2009 tersebut



membuktikan, masyarakat merasa tidak mendapat info yang tepat terkait penyakit atau pengobatan dari Dokter yang memeriksa. Akibatnya, pasien cenderung pasrah pada tindakan apa pun yang diambil dokter demi kesembuhan penyakit mereka<sup>7</sup>.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja adalah fasilitas kantor yang kurang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, gaya kepemimpinan yang kurang tepat, dan komunikasi yang terhambat. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang masalah komunikasi dengan kinerja.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kinerja karyawan, juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas kantor yang dimiliki
2. Lingkungan kerja yang tidak kondusif
3. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat
4. Komunikasi yang terhambat

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah kinerja pada karyawan memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah “hubungan antara komunikasi dengan kinerja”.

---

<sup>7</sup><http://health.kompas.com/read/2013/11/27/1112040/Kasus.dr.Ayu.Cermin.Buruknya.Pola.Komunikasi.Dokter>. Diakses tanggal 4 Februari 2013

#### **D. Perumusan masalah**

Apakah terdapat hubungan antara komunikasi dengan kinerja?

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

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

##### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan mendapatkan sumbangan pikiran bagi perusahaan dan memberi masukan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan.

##### c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, artinya dapat memperkuat teori-teori tentang komunikasi dan kinerja, maupun untuk merespon penelitian yang terdahulu.

##### d. Bagi Masyarakat

Kegunaan penelitian ini bagi masyarakat ialah untuk menambah pengetahuan masyarakat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

##### e. Bagi Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan referensi bagi teman-teman yang memerlukan dan membutuhkan.