

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Dalam era globalisasi telah menuntut adanya perubahan yang sangat cepat dan menyebabkan adanya pergeseran pemikiran yang kompleks di segala bidang. Organisasi atau perusahaan yang baik adalah organisasi atau perusahaan yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pengorganisasian membutuhkan komunikasi kepada karyawan mengenai tugas pekerjaannya. Pengarahan memerlukan *manager* berkomunikasi kepada bawahan agar dapat memotivasi mereka, pengawasan memerlukan komunikasi berupa laporan baik tertulis maupun lisan untuk dievaluasi. Henry Clay Lindgren mengatakan bahwa *effective leadership means effective communication* atau kepemimpinan yang efektif berarti komunikasi yang efektif. Lawrence D. Brenan, mengemukakan bahwa *management is communication* atau manajemen adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan hal yang sangat fundamental dalam kehidupan. Peristiwa komunikasi bisa terjadi di mana-mana. Sebagai makhluk sosial, manusia

senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu itu memaksa manusia untuk berkomunikasi. Profesor Wilbur Schramm *dalam* Cangara (2004:1) menyebutkan bahwa tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat. Sebaliknya, tanpa masyarakat, manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.

Dengan adanya komunikasi interpersonal antar karyawan pekerjaan yang dilakukan akan terselesaikan dengan baik. Dalam suatu organisasi komunikasi interpersonal merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk berinteraksi antara seseorang dengan seorang lainnya. Tanpa adanya komunikasi interpersonal maka organisasi tersebut tidak mengetahui apa yang harus mereka kerjakan. Keterampilan mengelola interaksi dapat terwujud dari pengetahuan tentang lika-liku dan permasalahan hubungan dan komunikasi interpersonal, dan ini adalah mengenai semua yang telah dibicarakan diatas dan lainnya mengenai hubungan komunikasi interpersonal.

Istilah komunikasi sesungguhnya berpangkal pada kata latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Ilmu komunikasi merupakan suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan prinsip-prinsip secara tegas, dan atas dasar prinsip-prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap Hovland *dalam* Cangara (2004:17). Peristiwa komunikasi dapat terjadi di mana, kapan, dan oleh siapa saja. Namun fokus dari tulisan ini ditujukan pada komunikasi interpersonal yang terjadi di perusahaan. Komunikasi yang sering dilakukan di dalam organisasi maupun di

luar organisasi, apakah organisasi tersebut berbentuk lembaga pendidikan maupun organisasi di luar lembaga pendidikan, sering bersifat antar pribadi (*internasional communication*), ataupun berkelompok (*group communication*). Peristiwa komunikasi seperti ini telah menjadi istilah umum, di mana maksud dan tujuannya adalah untuk mendeskripsikan sejumlah proses proses komunikasi antara manusia.

Kesuksesan suatu organisasi tidak hanya didukung oleh kemampuan tiap individu atau karyawan yang bekerja pada perusahaan atau organisasi tersebut saja tetapi juga kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan karyawan lainnya. Ketidakmampuan karyawan dalam melakukan komunikasi interpersonal secara efektif dapat membuat pekerjaan menjadi terhambat.

Mengoptimalkan sumber daya manusia menjadi fokus utama suatu organisasi ataupun suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam rangka memperoleh kinerja yang baik.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi *dalam* Moeheriono (2012:95). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi *dalam* Armstrong dan Baron (1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan

tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Sangatlah sulit untuk menetapkan suatu definisi untuk menetapkan suatu definisi kinerja yang dapat memberikan pengertian yang komprehensif. Penggunaan kata kinerja sendiripun kadang-kadang disamaartikan dengan prestasi kerja, efektivitas kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktifitas kerja, dan berbagai istilah lainnya. Sesungguhnya sekalipun ada persamaan pengertian kinerja dengan berbagai istilah tersebut, akan tetapi terdapat perbedaan pengertian dasarnya maupun prosesnya.

Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugas-tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan kinerja organisasi.

Setiap karyawan mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Namun, karyawan juga mempunyai kepribadian, sikap, dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja para karyawan akan meningkat apabila mereka terlibat secara aktif dan ikut berpartisipasi dan menjadi bagian tim dalam proses kegiatan pada organisasi atau perusahaan dimana mereka bekerja. Dengan

adanya partisipasi, karyawan tahu benar mengenai apa yang harus dikerjakan berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Tujuan organisasi akan dapat dicapai karena adanya upaya dari para anggota yang berada di dalam organisasi tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam suatu kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut untuk dapat mewujudkan suatu tujuan dari perusahaan tersebut yang ingin dicapai. Dengan adanya komunikasi interpersonal suatu pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan jika karyawan mau memberikan pendapat dan saling membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih jauh mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado.

PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado merupakan salah satu unit bisnis dari PT. Kalbe Farma, Tbk yang bergerak di bidang distribusi consumer dan farmasi yang mendistribusikan consumer product dan farmasinya keseluruh area di Indonesia.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado, peneliti menemukan fakta yang terjadi, yaitu terdapat komunikasi antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain tidak

berjalan dengan baik, misalnya dalam melakukan pekerjaan ketika seorang karyawan bertanya kepada karyawan lainnya tentang pekerjaan yang tidak dimengertinya, tidak ada respon bahkan sampai bersikap acuh tak acuh, hal ini terjadi dikarenakan beban kerja yang terlalu banyak sehingga membuat karyawan tersebut merasa terganggu dalam menyelesaikan pekerjaannya dan akhirnya karyawan tersebut mengeluarkan kalimat-kalimat kasar yang tidak sedap di dengar. Kurangnya keterbukaan antar karyawan dalam menyampaikan pendapat, dikarenakan karyawan tersebut tidak memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam menyampaikan pendapatnya sehingga memunculkan rasa khawatir jika pendapatnya salah. Adanya karyawan yang kurang peduli terhadap karyawan lainnya, kurang peduli dalam hal ini yaitu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan lain jika ada pekerjaan yang tidak dipahaminya dan juga pekerjaan yang dilakukan secara tim, sehingga pekerjaan tersebut tidak dapat terselesaikan dengan baik. Kurangnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, dikarenakan karyawan tersebut lebih berharap karyawan lain dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya, yang sebenarnya pekerjaan tersebut haruslah dikerjakan oleh dirinya sendiri, sehingga karyawan tersebut menunda-nunda pekerjaannya karena ia berpikir bahwa pekerjaannya akan dibantu oleh karyawan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah didapat berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan fakta-fakta yang terjadi di PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado

1. Kurangnya keterbukaan antar karyawan dalam menyampaikan pendapat.
2. Karyawan yang kurang peduli terhadap karyawan lainnya.
3. Karyawan yang tidak memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Manado.

2. Manfaat

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat membantu proses pembelajaran yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.

3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pengembangan wawasan pengetahuan dalam meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.