

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, maupun dalam kehidupan perusahaan atau organisasi lainnya. Pada umumnya komunikasi melibatkan dua orang atau lebih, proses ini meliputi informasi yang di sampaikan baik secara lisan maupun tertulis, dengan kata-kata yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, ataupun menggunakan alat bantu disekitar. Untuk menjaga kinerja karyawan dalam bisnis atau usaha, peranan komunikasi sangat penting agar kinerja karyawan tetap stabil.

Menurut (Triana dkk, 2016) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang tertentu dan mengandung arti yang dilakukan oleh penyampaian pesan ditujukan untuk penerima pesan. Komunikasi yang efektif akan membangun suatu hubungan yang positif sedangkan komunikasi tidak efektif akan menciptakan berbagai masalah, kesalah pahaman dan konflik organisasi. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting bagi suatu organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan dari organisasi tersebut.

Sebagai makhluk sosial, manusia selalu berhubungan dengan manusia yang lain. Manusia satu dengan yang lainnya saling membutuhkan. Komunikasi yang terjalin antara manusia yang membuat mereka lebih hidup. Kehidupan manusia bisa saja hampa karena tidak ada komunikasi yang terjalin. Kita membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan yang lain, secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi. Tentunya peran komunikasi dalam organisasi juga sangatlah penting. Kegiatan menyampaikan atau menerima pesan tidak bisa kita hindari sebagai makhluk sosial. Proses ini terjadi secara terus menerus dalam kehidupan manusia.

Komunikasi sosial dilakukan dalam bentuk apapun. Adanya teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi secara drastis. Kemudahan akses teknologi membuat manusia beralih cara berkomunikasi dengan yang lain. Dahulu, orang-

orang lebih sering bertemu untuk menyelesaikan suatu urusan. Namun, cara tersebut akan sudah jarang ditemui sekarang ini karena dibantu adanya kecanggihan teknologi. Terciptanya smartphone membuat manusia tinggal menulis pesan dan tinggal kirim. Apalagi adanya internet yang membuat akses lebih cepat. Namun, tidak jarang komunikasi tersebut menimbulkan salah penerimaan dan salah persepsi.

Proses komunikasi dalam manajemen sumberdaya manusia sangat bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Para petinggi perusahaan memiliki pilihan saluran yang digunakan untuk berkomunikasi dalam rangka manajemen sumberdaya manusia. Saluran komunikasi dapat dilakukan secara formal dan juga informal (Ajeng Afriana, 2018).

Komunikasi formal adalah suatu komunikasi yang bersifat resmi, yang biasanya dilakukan oleh orang-orang dalam lembaga secara struktural organisasi menggunakan bahasa yang formal/baik sesuai dengan aturan bahasa Indonesia. Pada umumnya komunikasi formal dilakukan oleh orang-orang yang berbeda posisi dalam struktural organisasi (atasan dan bawahan) dengan garis perintah/instruksi. Contoh komunikasi formal antara lain adalah pertemuan formal, meeting perusahaan, komunikasi direktur dan bawahannya dan sebagainya. Sedangkan komunikasi non formal adalah suatu komunikasi yang bersifat tidak resmi dan biasanya dilakukan tidak memperdulikan struktur organisasi yang ada serta menggunakan bahasa sehari-hari atau bahasa pergaulan. Pada umumnya komunikasi formal dilakukan oleh orang diluar organisasi atau komunikasi antar orang yang mempunyai hubungan dekat. Contohnya adalah komunikasi diluar organisasi dan komunikasi kerabat kerja yang sudah berteman baik/akrab.

Di setiap perusahaan pasti pernah mengalami permasalahan internal. Mulai dari tingkat individu, kelompok, sampai unit. Mulai dari derajat dan lingkup permasalahan yang kecil dan besar, yang relatif kecil sampai masalah adu mulut tentang pribadi antar karyawan, sampai yang relative besar seperti beda pandangan tentang strategi bisnis dikalangan manajemen. Beberapa kasus membuktikan bahwa komunikasi yang tidak lancar diperusahaan dapat menyebabkan kerugian bagi kedua belah pihak baik karyawan maupun perusahaan. Salah satu permasalahan

komunikasi antara perusahaan dan karyawan terjadi pada PT. Galih Estetika Indonesia merupakan perusahaan pioner pasta ubi jalar dengan skala ekspor yang bergerak dibidang agroindustri. Permasalahan ini terjadi disebabkan oleh adanya *miss communication* yang menyebabkan terancamnya pemutusan kerjasama antara PT Galih Estetika Indonesia dengan para petani, terkait sistem dan informasi pembayaran yang terlambat sehingga adanya kekecewaan petani mitra terhadap perusahaan. Para petani yang masih merasa dirugikan terkadang melakukan pelanggaran dengan menjual ke luar perusahaan, padahal sifat yang dimiliki kontrak adalah mengikat. Tentu saja hal tersebut akan mengancam keberlanjutan kemitraan perusahaan dengan para petani (Nur'azkiya dkk, 2017).

Kasus- kasus komunikasi ini menjadi pelajaran bagi suatu usaha perorangan yang bergerak dalam bidang jasa boga yaitu Aura Katering. Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro, Kecil dan Menengah Aura Katering termasuk usaha kelas menengah yang dikelola secara perorangan berlokasi di Kecamatan Cikampek, Kabupaten Karawang. Usaha ini telah berdiri sejak 2009. Sebagai usaha perorangan, pemilik Aura Katering memiliki kebebasan dalam mengambil keputusan tanpa tergantung kepada orang lain, namun setiap tanggung jawab pemilik tidak terbatas yaitu apabila terjadi sebuah kerugian atau pun masalah lainnya, itu semua harus di pertanggung jawabkan sendiri. Mengingat hal ini pemilik Aura Katering sangat memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Saat ini Aura Katering telah memiliki lebih dari 15 orang karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pemilik usaha tetap menjaga komunikasi interpersonal kepada para karyawannya baik itu di lapangan atau di luar lapangan agar kinerja karyawan tetap stabil dan hubungan antara pemilik dan karyawan tetap baik. Pemilik Aura Katering sadar bahwa komunikasi interpersonal memiliki keuntungan bagi setiap pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja pada setiap karyawan, selain itu juga komunikasi interpersonal yang baik dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai/karyawan. Selain komunikasi interpersonal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2014: 121) motivasi kerja merupakan proses

psikologis yang membangkitkan, mengarahkan dan ketekunan dalam melakukan tindakan secara sukarela yang diarahkan pada pencapaian tujuan. Sedangkan Colquitt, LePine dan Wesson dalam Wibowo (2014:122) memberikan definisi motivasi kerja sebagai sekumpulan kekuatan energitik baik dalam maupun diluar pekerjaan, dimulai dari usaha yang berkaitan dengan pekerjaan, mempertimbangkan arah, intensitas dan ketekunannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan motivasi kerja merupakan kondisi yang mendorong dan menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan sehingga seseorang tersebut dapat mencapai tujuannya.

Dalam upaya membangun usaha kecil menengah yang kuat perlu adanya komunikasi bisnis yang lebih baik, pendekatan pembelajaran kewirausahaan yang lebih baik yang mampu berdampak pada kinerja karyawan dan sikap pemilik usaha kecil menengah, terlebih di negara berkembang seperti Indonesia. Kemampuan komunikasi antar pimpinan dan karyawan harus terus-menerus ditingkatkan untuk menciptakan berbagi pengetahuan yang efektif. Semakin baik kemampuan seseorang dalam berkomunikasi, semakin tinggi pula peluang pesan dapat tersampaikan dengan baik. (Soegoto, 2018).

Beberapa penelitian kuantitatif telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap rasa percaya diri anak usia dini Raudatul Athfal Asiah (Gunawan Saleh, 2018). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ryan Adam Pratama, Rosita Anggraini, Diajeng Herika Hermano, 2017) “Kualitas komunikasi interpersonal dosen dan motivasi mahasiswa dalam menulis skripsi” peneliti menyatakan kualitas komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa berpengaruh untuk memotivasi mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi bagi mahasiswa dan mahasiswi tingkat akhir Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi. Ada juga penelitian terdahulu dari Nurma Sari Siregar, Wasidi, Rita Sinthia (2017) tentang “Hubungan antara komunikasi interpersonal orang tua dan anak dengan perilaku kenalan remaja” dari penelitian tersebut penulis menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal orangtua dan anak dengan perilaku kenakalan remaja pada siswa kelas X SMK Negeri 2 Kota Bengkulu. Artinya semakin tinggi

tingkat komunikasi interpersonal orang-tua siswa maka semakin rendah pelaku kenakalan remaja.

Kemudian penelitian lain dari Kusuma, Edric., Sunarto. (2017). Yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Diri dan Harga Diri Terhadap Keterampilan Komunikasi Interpersonal Remaja di Jakarta” penulis menyatakan Kepercayaan Diri (*Self Confidence*) dan Harga Diri (*Self Esteem*) berpengaruh signifikan terhadap keterampilan Komunikasi Interpersonal. Lalu ada juga jurnal internasional dari Nana Herdiana Abdurrahman (2018) yang berjudul “*The effect of interpersonal communication skills and work motivation on performance of marketing employee*” (Pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pemasaran) dari jurnal tersebut penulis menyatakan bahwa Keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BJBS. Walaupun penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan, namun masih jarang sekali penelitian yang menjelaskan bagaimana proses komunikasi tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Dari uraian di atas tampak pentingnya peranan komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hal itu maka perlu adanya penelitian tentang proses komunikasi khususnya komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dan tujuan organisasi, sehingga penulis tertarik mengambil judul “Peran Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Aura Katering)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi.
2. Media komunikasi dapat didukung oleh teknologi
3. Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan

4. Pentingnya komunikasi interpersonal sebagai komunikasi bisnis dalam pengelolaan usaha kecil menengah
5. Adanya kesadaran pemilik Aura Katering tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pada karyawan
6. Masih jarang nya penelitian tentang proses komunikasi interpersonal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang dikaji lebih fokus dan terarah, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bidang kajian pada penelitian ini ilmu manajemen sumberdaya manusia.
2. Variabel yang diteliti yaitu komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.
3. Objek pada penelitian adalah Aura Katering.
4. Fokus penelitian pada pemilik dan karyawan Aura Katering.
5. Metode penelitian menggunakan Deskriptif kualitatif

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan Aura Katering
2. Bagaimana kinerja karyawan Aura Katering?
3. Bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Aura Katering?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menjelaskan proses komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan Aura Katering.
2. Mengetahui pemilik Aura Katering meningkatkan kinerja karyawannya.

3. Menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Aura Katering

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran tentang ilmu komunikasi didalam organisasi/perusahaan dalam menjaga komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi serta sumber bacaan di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu ide serta masukan untuk Aura Katering terutama kepada pemilik, untuk tetap menjaga komunikasi interpersonal yang baik kepada para karyawannya agar kinerja karyawan selalu stabil.