

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam sebuah perusahaan sehingga sumber daya manusia menjadi peran penting bagi yang mendorong kemajuan dalam sebuah perusahaan. dalam era yang semakin berkembang pesat maka sumber daya manusia di tuntut untuk mengoptimalkan kinerja para karyawan dalam sebuah perusahaan karna kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan akan mempengaruhi perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan organisasinya (Sule dan Saefullah, 2018:13).

Menurut (Zainal, Veithzal Rivai, 2015:58) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam mewujudkan tujuan perusahaan, manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi termasuk kinerja masing- masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap secara garis besar di sampaikan komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian seseorang terhadap orang lain (Ngalimun,2018:1), komunikasi memiliki banyak bentuk aatu macam-macam diantaranya adalah komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Komunikasi interpersonal juga merupakan proses penyampaian informasi, pikiran, dan sikap tertentu tentang dua

orang atau lebih yang terjadi, pergantian pesan baik sebagai komunikan atau komunikator dengan tujuan untuk saling mencapai, saling pengertian mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya di harapkan terjadi perubahan perilaku.

Komunikasi antarpribadi atau disebut juga komunikasi interpersonal akan memicu karyawan untuk mengungkapkan pendapat seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sehingga hal tersebut juga akan memicu motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Menurut Afandi, (2021:56) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang sering berubah-ubah. Maka untuk membina hubungan kerja antar pegawai maupun antar pimpinan dengan karyawan di perlukan komunikasi secara terperinci.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih, perusahaan daerah air minum ini umumnya terdapat diberbagai provinsi, kabupaten, dan kota madya diseluruh indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan daerah air minum yang dikelola oleh negara secara moderen sudah ada sejak zaman 1920 dengan nama *waterleding* sedangkan pada penduduk jepang perusahaan air minum di namai dengan *saldo syo*.Perusahaan ini beralamatkan di Jl.Prof.Ir.Sutami No.0209 Kabupaten Ogan Komerling Ulu Baturaja, merupakan salah satu perusahaan daerah yang berperan

dalam bidang jasa, yaitu untuk mendistribusikan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat kabupaten OKU Baturaja. Salah satu faktor yang menjadi perhatian pada perusahaan daerah air minum OKU ini adalah kinerja karyawan dimana kinerja merupakan aspek yang sangat mempengaruhi dalam sebuah perusahaan, kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan akan menentukan tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti maka untuk variabel komunikasi interpersonal permasalahan yang terjadi yaitu di antaranya kurangnya komunikasi yang efektif di dalam lingkup perusahaan hal ini dapat dilihat dari bahasa yang digunakan antar sesama karyawan, selain itu juga karyawan terkadang masih belum menyampaikan informasi dengan efektif contohnya karyawan bisa saja menyampaikan informasi dari atasannya dengan cara menggunakan media telepon genggam sehingga hal tersebut membuat informasi yang seharusnya disampaikan secara langsung tidak berjalan dengan efektif

Berdasarkan tabel 1.1 pada variabel komunikasi interpersonal maka permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya keterbukaan pada komunikasi antar karyawan pada perusahaan daerah air minum oku hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata paling kecil rata-rata hasil kuisioner sementara yang terdapat pada indikator keterbukaan yaitu 1,33 yang menyebutkan kurangnya penyampaian karyawan berjalan dengan efektif hal ini menunjukkan bahwasannya penyampaian karyawan yang tidak efektif.

Tabel 1.1
Hasil Kosioner Sementara Mengenai Komunikasi Interpersonal Di
Perusahaan Darah Air Minum Oku

No	Pernyataan	Jawaban					Perse ntase
		SS	S	RR	TS	ST S	
Keterbukaan							
1	Antar karyawan bersikap saling terbuka.	80,0	20,0	-	-	-	3,80
2	Antar karyawan berkomunikasi dengan efektif.	-	13,3	6,7	80,0	-	1,33
3	Setiap karyawan dengan senang hati membantu pegawai lain.	33,3	40,0	26,7	-	-	3,07
Empati							
1	Setiap karyawan bersedia mendengarkan dan merespon pegawai lain.	46,7	40,0	13,3	-	-	3,33
2	Setiap karyawan berusaha mengetahui apa yang pegawai lain butuhkan.	40,0	40,0	20,0	-	-	3,20
3	Antar karyawan saling menghargai pendapat.	73,3	20,0	6,7	-	-	3,20
Saling Mendukung							
1	Antar karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan dan tidak saling melempar pekerjaan.	-	13,3	20,0	66,7	-	3,67
2	Setiap karyawan terbuka untuk berinteraksi dan berdiskusi dengan rekan kerja.	60,0	26,7	13,3	-	-	1,47
3	Setiap karyawan saling memotivasi sewaktu berkomunikasi tentang pekerjaan.	53,3	46,7	-	-	-	3,47
Rasa positif							

1	Hubungan antar karyawan dalam berbagai informasi yang diberikan oleh atasan berjalan dengan baik	26,7	66,7	6,7	-	-	3,53
2	Penyampaian informasi antar karyawan berjalan sangat baik	66,7	13,3	20,0	-	-	3,20
3	Tidak pernah terjadi konflik antar karyawan	33,3	40,0	26,7	-	-	3,47
Kesetaraan atau Kesamaan							
1	Karyawan memahami setiap kelebihan dan kekurangan dari masing-masing diri karyawan tersebut.	33,3	40,0	26,7	-	-	3,07
2	Karyawan dapat menerima bahwa setiap karyawan itu berharga dan sama-sama bernilai	26,7	26,7	46,7	-	-	2,80
3	Karyawan dianggap setara atau sama didalam perusahaan tanpa adanya perbedaan.	20,0	46,7	33,3	-	-	2,87

Selain memiliki permasalahan yang kurang baik fenomena kedua yang terjadi di perusahaan daerah air minum yaitu pada indikator komunikasi organisasi, yaitu kurangnya keefektifan dalam menyampaikan informasi antara atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, serta atasan dengan bawahan. Hal ini dapat dilihat dari seorang karyawan menyampaikan pesan ke atasannya dengan menggunakan bahasa yang bertele tele atau bahasa yang di gunakan tidak di mengerti oleh atasannya sehingga hal itulah yang dapat memicu tidak adanya umpan balik atas tugas yang di sampaikan oleh masing-masing karyawan hal itu juga sering terjadi bukan hanya dari bawahan ke atasan namun juga dari atasan ke bawahan atau sesama karyawan pada perusahaan tersebut.

Dapat dilihat juga dari tabel 1.2 hasil kusioner sementara mengenai variabel komunikasi organisasi pada indikator penggunaan bahasa yang tepat

dengan nilai rata-rata kosioner yaitu 1,40 yang menyatakan kurangnya karyawan menggunakan bahasa indonesia yang baik dan benar selama di lingkup perusahaan. Serta pada inddikator umpan balik dengan pernyataan kurangnya karyawan yang bersedia melaksanakan penambahan tugas guna pengembangan pada diri karyawan tersebut dengan nilai rata-rata pada tabel kosioner yaitu, hal ini biasanya disebabkan oleh karyawan yang enggan melaksanakan tugas tambahan dikarenakan banyaknya atau sudah padatnya tugas yang di berikan atasan kepada masing-masing karyawan.

Tabel 1.2
Hasil Kosioner Sementara Mengenai Komunikasi Organisasi Di Perusahaan
Daerah Air Minum Oku

No	Pernyataan	Jawaban					Persentase
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Penyampaian Tugas							
Bijaksana							
1	Pemimpin memiliki arah yang jelas dalam menentukan arah masa depan organisasi	73,3	20,0	6,67	-	-	3,67
2	Pemimpin mampu menginspirasi bawahan dengan rencana masa depan.	26,7	53,3	20,0	-	-	3,07
3	Pemimpin mampu memberi contoh untuk di teladani	80,0	20,0	-	-	-	3,80
Kesopanan							
1	Karyawan menunjukkan rasa sopan kepada setiap orang yang ada didalam perusahaan.	60,0	33,3	6,67	-	-	3,53
2	Karyawan menunjukkan sikap sopan ketika melayani pelanggan.	46,7	46,7	6,67	-	-	3,40

3	Karyawan menggunakan bahasa yang sopan ketika berbicara dengan pimpinan	40,0	20,0	40,0	-	-	3,00
Kata yang Tepat							
1	Karyawan berbicara menggunakan bahasa yang tepat guna menghindari timbulnya permasalahan.	73,3	20,0	-	-	-	3,47
2	Karyawan dalam melayani pelanggan sebaiknya menggunakan kata yang tidak menyinggung perasaan para pelanggan.	66,7	20,0	6,67	6,7	-	3,47
3	Karyawan menggunakan kata yang tepat dalam setiap berkomunikasi.	53,3	46,7	-	-	-	3,53
Penggunaan bahasa yang tepat							
1	Setiap karyawan didalam perusahaan harus menggunakan bahasa yang mudah di mengerti oleh orang lain.	60,0	20,0	13,3	-	-	3,47
2	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua orang	-	-	53,3	46,7	-	1,53
3	Karyawan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar selama di lingkup perusahaan,	-	13,3	13,3	73,3	-	1,40
Umpan Balik							
Penerimaan Tanggapan dari Pesan yang disampaikan							
1	Karyawan mengerti informasi yang disampaikan oleh pimpinan.	66,7	20,0	13,3	73,3	-	3,33
2	Karyawan mengerti pesan apa saja yang disampaikan oleh atasan.	46,7	40,0	13,3	-	-	3,33

3	Karyawan memahami apa yang diinginkan oleh pimpinan guna kemajuan perusahaan.	26,7	26,7	46,7	-	-	2,80
1	Karyawan secara konsisten melakukan pekerjaan atau tugas sesuai SOP tanpa diawasi guna meningkatkan kinerja di perusahaan.	20,0	46,7	26,7	-	-	2,70
2	Karyawan rela melakukan pekerjaan tambahan guna pengembangan diri karyawan.	40,0	40,0	13,3	6,7	-	3,13
3	Karyawan diberikan pesatian menjalankan tugas sesuai bidang yang di kuasanya.	26,7	33,3	40,0	-	-	2,87

Berdasarkan uraian di atas maka serta fenomena yang terjadi pada perusahaan daerah air minum tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum OKU** “

2. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat di lihat dalam upaya pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi pada perusahaan daerah air minum OKU dapat menimbulkan suatu pertanyaan tentang. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum oku secara parsial dan simultan?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diketahui bahwasannya tujuan penelitian adalah sebagai berikut. Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum oku secara parsial maupun silmultan.

4 .Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Bagi Peneliti/Mahasiswa

- a. Untuk memperoleh informasi bahwasannya adanya pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum oku secara parsial maupun simultan.
- b. Diharapkan penelitian yang dilaksanakan dapat dijadikan bahan referensi
- c. Dapat menjadi ilmu dan pengetahuan selama peneliti melakukan penelitian.

2) Manfaat Bagi Universitas Baturaja

- a. Sebagai bahan acuan untuk dipergunakan oleh perguruan tinggi untuk meluluskan mahasiswa guna mendapatkan gelar sarjana sesuai dengan bidang keilmuannya.
- b. Perguruan tinggi dapat mengevaluasi sejauh mana mahasiswa tersebut memahami ilmu yang tengah di jalani.

3) Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan guna meningkatkan performa dari perusahaan tersebut agar lebih baik lagi kedepannya.
- b. Perusahaan dapat mengetahui bahwasannya terdapat ketidak efektifan yang terjadi pada komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi pada perusahaannya.