

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang semakin maju pada saat ini menuntut perusahaan untuk bekerja keras dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada terkait dengan persaingan bisnis. Salah satu tantangan tersebut yaitu berasal dari sumber daya manusia yang ada, karena masalah sumber daya manusia hingga kini masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk dapat tetap bertahan dalam era globalisasi. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan, salah satunya yaitu melalui kinerja yang dapat menentukan suatu keberhasilan bagi perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh baik buruknya kinerja karyawan, karena kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja yang dicapai oleh karyawan harus dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa unsur salah satunya yaitu sikap setiap karyawan. Di dalam perusahaan, fungsi organisasi perusahaan terutama dalam hal pengawasan, perusahaan perlu memantau para pekerjanya

terhadap sikap, dan hubungannya dengan perilaku. Adakah kepuasan atau ketidakpuasan karyawan dengan pengaruh pekerjaan di tempat kerja. Dalam organisasi, sikap amatlah penting karena komponen perilakunya. Sikap didefinisikan sebagai tendensi seseorang untuk memberikan reaksi yang positif atau negatif, setuju atau menolak, menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap sesuatu, seseorang atau situasi sesuai dengan pengalamannya.

Pada umumnya bahwa individu mencari konsistensi diantara sikap mereka serta antara sikap dan perilaku mereka. Seseorang bisa memiliki ribuan sikap, sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lapangan kerja mereka, ada tiga sikap yaitu, kepuasan kerja, keterlibatan pekerjaan, dan komitmen organisasional. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut.

Keterlibatan pekerjaan, mengukur tingkat sampai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri. Karyawan yang mempunyai tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi sangat memihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan. Tingkat keterlibatan pekerjaan dan pemberian wewenang yang tinggi benar-benar berhubungan dengan kewargaan organisasional dan kinerja pekerjaan. Keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Di PT. Telkomsel cabang Sampang terlihat banyak karyawan yang bersikap tidak termotivasi dengan pekerjaan mereka, terlihat saat penulis melakukan survey sebelum penelitian ini banyak karyawan yang bermalas-malasan saat bekerja. Contohnya Karyawan hanya bermain komputer dengan membuka *Youtube* melihat video dangdut, tidak menghargai waktu mereka untuk bekerja ataupun menyelesaikan tugas yang di berikan perusahaan. Hingga saat datangnya costumer yang ada masalah dengan kartu seluler, harus menunggu dipanggil antrian hingga 15 menit dalam keadaan sepi pengunjung. Ini menunjukan sikap yang kurang baik dan berpengaruh terhadap kinerja.

Disamping itu terdapat unsur atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yaitu mengenai komunikasi interpersonal. Setiap individu di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Meskipun komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Daryanto (2010: 30) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik).

Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, dan partisipan berperan fleksibel. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam perusahaan adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam perusahaan.

Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah tujuan perusahaan, terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok maupun individu. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara Karyawan yang satu dengan Karyawan yang lain. Sisi ketiga adalah antara Karyawan kepada atasan.

Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi,

maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar Karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja Karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Kinerja merupakan sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standart, dan persyaratan atribut yang disepakati.

PT. Telkomsel yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa jaringan telekomunikasi merupakan perusahaan yang selalu mengedepankan kualitas dalam pelayanan terhadap pelanggan. Setiap bulannya perusahaan memiliki target kepada tiap-tiap karyawan yang bekerja, akan tetapi target tersebut mengalami perubahan karena dilihat dari menurunnya hasil kerja yang dicapai. Kinerja karyawan menjadi kurang optimal hal ini ditunjukkan dengan adanya karyawan yang menyelesaikan pekerjaan kurang tepat waktu, pekerjaan yang dihasilkan tidak sesuai dengan target perusahaan yang diharapkan, karyawan kurang peduli dengan tugas yang diberikan karena kurangnya tanggung jawab, jumlah tugas yang dikerjakan tidak sesuai dengan yang telah ditargetkan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh sikap dan komunikasi interpersonal informasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel, karena kinerja karyawan di ukur dengan terpenuhinya realisasi dan pencapaian target, maka karyawan dituntut untuk dapat memperlihatkan kinerja yang baik, peningkatan kinerja karyawan ini memerlukan beberapa hal seperti sikap karyawan yang baik dan benar. Komunikasi interpersonal yang baik agar karyawan bisa meningkatkan kinerjanya. Dari penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Sikap dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel cabang Sampang"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditulis diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel Sikap (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang?

2. Apakah variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang?
3. Apakah variabel Sikap (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang?
4. Di antara ke dua variabel tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Sikap (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Telkomsel cabang Sampang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Sikap (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel cabang Sampang.
4. Untuk mengetahui di antara ke dua variabel tersebut yaitu variabel Sikap (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2), variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel cabang Sampang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, untuk menerapkan teori yang selama ini diperoleh selama berada di bangku kuliah sehingga diharapkan akan menambah wawasan ilmu pengetahuan yang nantinya dapat berguna bagi penulis.

2. Bagi lembaga yang terkait, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang terkait sehingga dapat melakukan tugasnya dengan baik.
3. Bagi lembaga akademis, sebagai pelengkap referensi perpustakaan yang ada di Universitas Trunojoyo Madura dan dapat dijadikan bahan untuk mahasiswa yang ingin melakukan pengkajian untuk meneliti lanjutan dalam bidang yang sama.
4. Bagi masyarakat, dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang kinerja karyawan PT. Telkomsel cabang Sampang.