

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya kondisi alam yang berubah-ubah dan tidak menentu membuat sebagian orang merasa kesulitan dalam mengambil keputusan. Ditambah lagi dengan perilaku manusia yang cenderung tidak memikirkan dampak dari perbuatannya. Tidak sedikit wabah lahir dari hasil perbuatan manusia yang melakukan bermacam-macam eksperimen semenjak dahulu dengan melibatkan sumber daya alam, misalnya wabah sars, antraks, flu babi, flu burung, hingga yang terbaru saat ini adalah wabah virus corona atau yang sering disebut dengan covid-19. Terlepas dari penyebab wabah yang dihasilkan dari perbuatan manusia yang tidak bertanggung jawab tersebut, memiliki dampak serius terhadap lingkungan manusia secara keseluruhan. Hingga menyebabkan kegiatan manusia lainnya terganggu, mulai dari kegiatan pendidikan, bekerja, gaya hidup, kebudayaan, ekonomi, dan sebagainya, terlebih lagi dengan interaksi bersama manusia lainnya yang sebelumnya sudah terbentuk. Dampak dari wabah tersebut dapat menurunkan kualitas sumber daya manusia dan tidak bisa menciptakan SDM yang unggul (Muslih, 2020:62).

Ditengah pandemi covid-19 seperti ini, komunikasi merupakan sebuah media penting guna menyampaikan informasi yang dibutuhkan seseorang maupun masyarakat. Dengan kebijakan pembatasan sosial, komunikasi ini sangat penting dalam masa wabah virus ini. Menjadi sebuah pilihan untuk

penyampaian informasi kepada publik untuk menanggapi persoalan yang timbul akibat wabah covid-19 ini. Komunikasi publik menjadi pilihan terbaik dalam proses interaksi sosial yang harus tetap berjalan di tengah pandemi (Latif, 2020:15). Dalam masa pandemi seperti ini masyarakat sangat memerlukan informasi yang berguna untuk menghindari dan mencegah lebih besarnya wabah virus covid-19 ini. Dengan informasi melewati komunikasi publik ini masyarakat lebih mengerti perkembangan wabah virus ini. Dan masyarakat lebih mengerti kebijakan pemerintah terhadap penanganan virus ini.

Menurut Sidik dan Sutoyo (2020:69) pandemi virus corona telah memberikan tuntutan yang sangat besar bagi para pemimpin di sektor bisnis maupun disektor-sektor lainnya. Korban jiwa akibat virus ini menimbulkan ketakutan di antara para pekerja dan berbagai pemangku lainnya. Wabah yang berskala besar dan ketidakpastian yang dihadapi dapat menyulitkan para pemimpin untuk mengatasinya. Dampak pandemi covid-19 juga berakibat pada budaya organisasi perusahaan yang selama ini telah terbentuk, dengan adanya beberapa kebijakan pemerintah yang dikeluarkan saat pandemi maka perusahaan mulai bersahabat dan melakukan penyesuaian dengan kondisi saat ini. Membangun budaya organisasi perusahaan yang tangguh dan relevan dengan kondisi saat ini merupakan salah satu cara paling efektif untuk menyesuaikan dengan perkembangan kondisi pandemi sehingga perusahaan memiliki kemampuan yang cukup. Budaya merupakan salah satu cerminan masyarakat. Budaya juga selalu menyesuaikan dengan perubahan yang

terjadi. Seperti perubahan budaya perusahaan dalam masa pandemi ini perlu adanya penyesuaian-penyesuaian, sehubungan dengan banyaknya perubahan-perubahan yang terjadi dalam tatanan kehidupan, mulai dari kehidupan sosial dan juga organisasi. Dampak dari kebijakan menjaga jarak atau *social distancing*, telah mengubah pola perilaku kehidupan sehari-hari. Bahkan cara bekerja pun diganti secara daring atau virtual demi mencegah penyebaran virus covid-19 ini.

Melainkan dalam aktivitas Koperasi Manghayu Sejahtera sendiri selama pandemi covid-19 ini tidak memberlakukan sistem WFH (*Work From Home*) dikarenakan karyawan yang tidak terlalu banyak yaitu hanya berjumlah 36 karyawan. Selama koperasi tidak menjalankan sistem WFH tersebut koperasi tetap memberlakukan sistem wajib menaati protokol yang telah ditetapkan oleh koperasi maupun perusahaan. Dalam efektivitas komunikasi sehari-hari karyawan juga pernah mengalami miss komunikasi selama pandemi ini. Melainkan miss komunikasi tersebut tidak sering terjadi sehingga untuk kejadian miss komunikasi bisa dikatakan 20% saja. Seperti contoh aktivitas dalam komunikasi sehari-hari antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan kepala staf.

Dalam keadaan pandemi covid yang sangat meningkat di pertengahan tahun 2021 ini, perusahaan semakin menjaga ketat protokol yang ada. Terutama kota Surabaya yang semakin naik dalam kurun waktu beberapa bulan. Sehingga perusahaan sendiri menganjurkan dan mengupayakan agar komunikasi yang ada di perusahaan antara atasan bawahan atau sesama

karyawannya berjalan secara efektif dan tidak memperluas penyebaran virus covid-19 ini.

Upaya perusahaan untuk bisa mengefektifkan komunikasi sangatlah ketat. Dengan anjuran dari pemerintah seperti menggunakan *double mask* atau masker yang berstandar *4ply*. Dikarenakan Koperasi Manghayu cukup banyak bertemu dengan orang umum, seperti menerima pengambilan bari seorang pembeli. Peraturan pada kesehatan yang ada sangat membawa dampak yang baik. Sehingga perusahaan sendiri hanya mengalami 20% miss komunikasi terhadap atasan bawahan atau sesama karyawan. Komunikasi yang efektif ini akan dikembangkan lebih lanjut agar perusahaan sendiri bisa semakin maju dan mendapatkan tujuan targetnya.

Menurut Wiratama, dkk (2020:55) efektivitas komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feedback*) atau reaksi sehingga pesan pun berhasil tersampaikan dan menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif. Hubungan komunikasi dengan kinerja karyawan didukung oleh beberapa para ahli, banyak ahli komunikasi yang memiliki kesamaan pandangan mengenai hubungan proses komunikasi dengan kinerja organisasi. Mereka bersepakat bahwa komunikasi dan keberhasilan dalam berorganisasi berhubungan yang signifikan. Menurut Tambingon, dkk (2014:3) efektivitas komunikasi adalah komunikasi yang efektif membantu anda untuk mengatur arus kerja, memperbaiki hubungan bisnis, meningkatkan citra profesional anda, dan memberikan berbagai manfaat penting lainnya.

Budaya organisasi yang tersosialisasikan dengan baik kepada karyawan akan mempermudah dalam menjalankan aktivitas-aktivitas perusahaan serta pencapaian tujuan perusahaan, maka dari itu sangatlah penting bagi setiap karyawan untuk memahami konsep budaya organisasi perusahaannya. Dalam Koperasi Manghayu Sejahtera budaya organisasi yang telah terbentuk sebelum dan sesudah adanya wabah covid-19 ini sudah berjalan dengan baik. Kinerja karyawan terhadap pelaksanaan tugas terhadap individu maupun kelompok telah berjalan dengan baik. Tidak ada perbedaan antara budaya organisasi yang ada di koperasi. Melainkan koperasi menambahkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah wajib pula melaksanakan bagi seluruh karyawan yang masuk pada saat jam kerja.

Dalam Koperasi Manghayu sendiri budaya organisasi yang sangat terorganisir dapat meminimalkan karyawan untuk tidak melakukan tindakan individual, seperti melakukan tindakan atas kemauannya sendiri. Melainkan budaya organisasi dalam koperasi ini baik. Ada pula beberapa kendala dalam budaya organisasi koperasi adalah seperti kesalahan dari karyawan yang tidak tertib SOP perusahaan, kurangnya konfirmasi atau kesalahan spekulasi (dugaan). Melainkan tidak menutup kemungkinan untuk karyawan selalu datang tepat waktu dan berperilaku secara baik kepada sesama karyawan atau kepala staf. Maka dari itu karena adanya pandemi covid-19 ini perusahaan sangat menjalankan tertib yang sangat ketat. Budaya organisasi dalam masa pandemi ini harus diawasi atau dijaga oleh perusahaan dikarenakan budaya organisasi dapat mempengaruhi perusahaan secara

cepat maupun lambat. Upaya menjalankannya dengan baik yaitu atasan atau kepala staf perusahaan selalu meninjau atau memeriksa baik kinerja, komunikasi antar sesama karyawan, dan kesesuaian aturan yang diterapkan koperasi terhadap karyawan.

Menurut Moeljono (dalam Dewi Lina, 2014:83) budaya organisasi adalah sistem nilai-nilai yang diyakini semua anggota organisasi dan yang dipelajari, diterapkan serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat dan dapat dijadikan sebagai acuan berperilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan yang ditetapkan. Sedangkan menurut Robin (dalam Resi, 2011:41) pengertian budaya organisasi antara lain: nilai-nilai dominan yang didukung oleh organisasi, falsafah yang menuntun kebijaksanaan organisasi terhadap pegawai dan pelanggan, cara pekerjaan dilakukan di tempat itu, dan asumsi dan kepercayaan yang terdapat pada anggota organisasi.

Kepuasan kerja dalam perusahaan tentunya suatu hal dirasakan oleh karyawan yang bekerja didalamnya. Menurut Locke (dalam Priyono, 2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan bahagia atau emosi positif dan output pengalaman kerja. Disebutkan juga kepuasan kerja berafiliasi pada individu dan menyangkut syarat sudah lalu. Herzberg (dalam Busro 2018) mengemukakan, bahwa istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang merupakan hasil suatu evaluasi atas hasil yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan. Maka dari itu dalam Koperasi Manghayu peneliti melihat apakah adanya kepuasan antara

efektivitas komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sebagaimana kepuasan tersebut sebagai variabel intervening.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Aurelia (2013:1209) menyatakan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Dan menurut para ahli lainnya yaitu Payaman (dalam Nel Ariyanty, 2014:147) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan suatu tujuan perusahaan.

KPRI Manghayu Sejahtera atau juga disebut Koperasi Manghayu Sejahtera merupakan Koperasi Pegawai Republik Indonesia yang mengelola kepentingan pegawai negeri sipil yang kegiatannya lebih memfokuskan diri untuk mensejahterakan pegawai negeri sipil sebagai anggotanya.

Dari penjelasan dan pernyataan diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang mengambil variabel efektivitas komunikasi, budaya organisasi, dan kinerja karyawan pada Koperasi Manghayu Sejahtera. Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas, maka peneliti tertarik untuk diadakan penelitian dalam bentuk tulisan dengan judul **“ANALISIS PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KPRI MANGHAYU SEJAHTERA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh dari efektivitas komunikasi terhadap kinerja karyawan di Koperasi Manghayu Sejahtera?
2. Apakah terdapat pengaruh dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Koperasi Manghayu Sejahtera?
3. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung dari efektivitas komunikasi terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera?
4. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung dari budaya organisasi terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera?
5. Apakah terdapat pengaruh simultan dari efektivitas komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan sebagai variabel intervening di Koperasi Manghayu Sejahtera?
6. Apakah terdapat pengaruh dari efektivitas komunikasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kinerja karyawan di Koperasi Manghayu Sejahtera.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Koperasi Manghayu Sejahtera.
3. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi secara tidak langsung terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera.

4. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara tidak langsung terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera.
5. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera.
6. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan di Koperasi Manghayu Sejahtera

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap berbagai pihak diantaranya :

- a. Perusahaan (KPRI Manghayu Sejahtera Dinas Perhubungan Kota Surabaya)

Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Koperasi Manghayu Sejahtera dengan Universitas Trunojoyo Madura

- b. Penulis

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan tambahan mengenai teori dan praktik yang sesungguhnya mengenai efektivitas komunikasi dan budaya organisasi di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja karyawan.

- c. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman terbatas mengenai judul yang diteliti.