BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan untuk saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya. Hubungan antar individu tersebut diwujudkan melalui komunikasi; di mana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lain; baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat bekerja, dan di dalam masyarakat. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri; begitu juga halnya dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Setiap organisasi memiliki sebuah tujuan, di mana untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kerjasama yang baik antar komponen di dalamnya. Kerjasama yang baik terbentuk karena adanya kesatuan persepsi tentang apa yang akan dicapai. Untuk mencapai kerjasama tersebut, diperlukan suatu komunikasi yang baik antar individu dalam suatu organisasi. Komunikasi dalam organisasi berfungsi untuk memberikan informasi kepada seluruh anggota organisasi, di mana peran komunikasi dalam suatu organisasi dapat menciptakan hubungan kerja yang kondusif dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Adanya komunikasi yang baik antar individu dalam sebuah organisasi akan membuat setiap kegiatan dalam perusahaan berjalan dengan lancar; tetapi jika kurang atau tidak adanya komunikasi dalam suatu kegiatan

organisasi; maka akan berakibat buruk bagi organisasi tersebut. Dalam dunia kerja sehari-harinya, karyawan sebagai individu akan berhadapan dengan atasan, bawahan, rekan-rekan, dan relasi perusahaan yang memiliki beraneka ragam sifat dan tingkah laku. Orang-orang yang beraneka ragam tersebut memerlukan komunikasi untuk kelangsungan pekerjaan mereka. Pemimpin pasti memerlukan karyawannya untuk melakukan pekerjaan, sedangkan seorang karyawan membutuhkan pimpinan untuk memberikan pekerjaan sesuai dengan jabatannya. Dalam hal ini, tanpa disadari telah terjadi komunikasi interpersonal yang telah diterapkan dalam konteks organisasi.

Menurut Muhammad (2004), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi secara terbuka dan timbal balik. Komunikasi yang bersifat dialogis ini merupakan komunikasi yang dilakukan komunikator dan komunikan secara tatap muka; sehingga *feedback* yang terciptapun terjadi secara langsung. Jadi, komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, sehingga hasilnya pun terlihat apakah efektif atau tidak. Untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, diperlukan adanya rasa saling pengertian dan rasa empati. Rasa empati berarti bahwa seluruh karyawan walaupun berbeda jabatan dan tugas harus dapat saling membantu dalam menghadapi suatu permasalahan.

Kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif akan menghambat terciptanya hubungan kerja yang baik. Untuk menciptakan hubungan kerja yang

baik, diperlukan adanya dukungan dari pihak internal dalam organisasi. Manajer membutuhkan dukungan dari karyawannya agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan targetnya, begitu pula karyawan membutuhkan manajer untuk memberikan semangat agar dapat memiliki kinerja yang lebih baik; oleh karena itu, komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan dalam organisasi, karena dengan begitu karyawanpun akan memberikan kinerja yang baik untuk organisasi atau perusahaan.

Kinerja menurut Rivel & Basri (2004; dalam Viklund, 2009) yaitu hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja atau target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja yang maksimal dari setiap karyawan sangat diperlukan; dengan hasil kinerja yang baik dan maksimal, visi dan misi perusahaanpun akan terlaksana dengan baik. Menurut Mathis & Jackson (2001; dalam Gea, 2010) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Menurut Mangkunegara (2005; dalam Sam, 2010), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika setiap karyawan memiliki kinerja yang baik dalam suatu organisasi, maka akan berdampak baik dalam organisasi tersebut; dan apa yang menjadi visi, misi, dan tujuan organisasi akan tercapai.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan jasa pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya; yaitu para pasien, baik pasien rawat inap ataupun pasien rawat jalan dan pelayanan terhadap keluarga pasien. Tidak hanya dokter ataupun perawat yang

bekerja untuk melayani konsumen atau pasien, tetapi juga karyawan yang terlibat di dalam rumah sakitpun memiliki tugas untuk melayani pasien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab setiap divisinya. Terdapat bermacam-macam masalah yang sering ditemui dalam rumah sakit; seperti tidak tepatnya waktu pada saat pasien akan melakukan pemeriksaan di mana pasien telah mempersiapkan dirinya untuk melakukan pemeriksaan, kesalahan dalam membaca resep yang diberikan oleh dokter, kurangnya keramahan dalam melayani pasien, dan kurang adanya komunikasi antara dokter dan perawat mengenai kondisi pasien. Hal ini mengakibatkan adanya rasa kurang memuaskan yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Masalah-masalah yang terjadi bisa disebabkan oleh karena kurangnya komunikasi antar setiap karyawan, baik itu dokter kepada perawat dan sesama rekan kerja lainnya, baik itu dalam satu divisi maupun berbeda divisi. Kurangnya komunikasi dalam setiap organisasi akan memberikan dampak yang buruk terhadap kinerja individu karyawan. Selain masalah terhadap pelayanan pasien, sering kali ditemukan masalah antar sesama rekan kerja. Salah satunya yaitu kurang adanya hubungan baik antar individu karyawan, sehingga mengakibatkan karyawan tidak dapat bekerjasama dengan baik antar sesama rekan kerjanya. Masalah tersebut disebabkan oleh tidak adanya keterbukaan antar sesama karyawan. Adanya ketidakterbukaan itu merupakan salah satu faktor kurangnya komunikasi, dan hal tersebut mengakibatkan kinerja karyawan menjadi menurun, dan dalam pencapaian tujuan organisasi pun akan terhambat.

Rumah Sakit Immanuel adalah salah satu rumah sakit swasta pilihan dan terkemuka di kota Bandung, yang bertempat di Jl. Kopo No. 161, Bandung – Jawa Barat. Rumah Sakit Immanuel memiliki visi menjadi rumah sakit pendidikan yang

terkemuka dan terpendang secara nasional maupun internasional yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, menghasilkan tenaga profesional yang handal serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan kasih dan keteladanan Yesus Kristus. Misi dari Rumah sakit Immanuel yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang prima. Rumah Sakit Immanuel memiliki beberapa bagian kerja di antaranya yaitu bagian instalasi nutrisi klinik, bagian keuangan, bagian bedah, bagian ambulanti, bagian pemasaran, bagian informasi, bagian farmasi, bagian sumber daya manusia dan masih banyak lagi. Dalam penelitian ini; peneliti akan meneliti salah satu bagian yang ada di Rumah Sakit Immanuel yaitu bagian instalasi nutrisi klinik di mana yang akan diteliti yaitu individu karyawannya. Peneliti memilih bagian instalasi nutrisi klinik karena dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan sebuah masalah yang terjadi dan berkaitan dengan individu karyawan. Ada beberapa karyawan yang memiliki masalah dalam keterlambatan kerja. Karyawan yang terlambat bekerja dikarenakan karyawan tersebut memiliki aktivitas lain di luar pekerjaannya.

Masalah lain yang terjadi yaitu kurangnya hubungan baik antar karyawan. Meskipun tidak semua karyawan memiliki hubungan yang kurang baik antar sesama rekan kerja tetapi ada beberapa karyawan yang memiliki masalah dalam hal ini. Karyawan yang memiliki masalah dalam hal ini biasanya dikarenakan kurang adanya keterbukaan antar satu karyawan dengan yang lainnya. Kondisi ini mengakibatkan salah persepsi dan kerjasama dalam suatu organisasi menjadi menurun.

Kurangnya keramahan dalam melayani juga merupakan suatu masalah untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini. Keramahan dalam melayani pasien

sangat diperlukan karena dengan keramahan, pasien akan merasa senang dan berpandangan positif tentang perusahaan; begitu juga sebaliknya jika kurang adanya keramahan, pasien yang dilayani mungkin akan merasa kurang nyaman untuk di rawat di Rumah sakit ini dan mungkin akan berpandangan negatif mengenai rumah sakit ini.

Ketelitian juga sangat penting bagi bagian instalasi nutrisi klinik; tetapi masih ada karyawan yang kurang teliti dalam melakukan tugasnya; seperti kurangnya ketelitian dalam hal memberikan makanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan jenis diet makanan yang telah di tentukan, seperti jenis makanan untuk pasien berupa nasi, jenis makanan untuk pasien berupa nasi tim, jenis makanan untuk pasien berupa bubur, pasien diharuskan untuk puasa. Salah satu masalah yang sering terjadi dalam hal ini yaitu di papan keterangan mengenai pasien tertulis pasien diharuskan untuk puasa, tetapi oleh karyawan pelaksana di bagian nutrisi instalasi klinik yang melayani pasien tersebut, pasien diberi makan, sehingga mendapat komplain dari keluarga pasien. Hal tersebut terjadi karena kurangnya ketelitian dalam menjalankan tugasnya dan dapat mengakibatkan penilaian kinerja yang kurang baik untuk individu karyawannya dan organisasinya

Masalah-masalah yang terjadi tersebut dapat mengakibatkan kinerja individu karyawan akan menurun dan dapat menghambat tujuan dari organisasi. Salah satu penyebab dari masalah tersebut yaitu komunikasi interpersonal dari setiap individu karyawan; di mana dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan, dapat meningkatkan kinerja individu karyawan. Untuk mempertahankan dan menciptakan apa yang menjadi visi dan misi Rumah Sakit Immanuel, diperlukan

adanya kinerja yang baik dari para karyawannya. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik, yaitu salah satunya diperlukan adanya suatu komunikasi interpersonal yang efektif antara atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja. Jika komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi telah terlaksana, hal tersebut akan memberikan hasil kinerja yang baik dan apa yang menjadi cita-cita suatu organisasi atau perusahaan akan tercapai. Mengingat pentingnya proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, khususnya komunikasi interpersonal dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja di perusahaan ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Individu Karyawan: Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang diadakannya penelitian ini, maka permasalahan yang akan dibahas bersumber pada satu hal pokok yaitu pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja individu karyawan. Dari hal pokok tersebut, maka masalah-masalah yang akan diidentifikasi oleh penulis adalah:

- 1) Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung?
- 2) Bagaimana kinerja individu karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung?
- 3) Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja individu karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap individu karyawan; sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja individu karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja individu karyawan di Bagian Instalasi Nutrisi Klinik Rumah Sakit Immanuel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kinerja individu karyawan.

2) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang lebih luas, khususnya dalam masalah yang berkaitan dengan dampak komunikasi interpersonal yang terjadi pada individu karyawan terhadap kinerjanya.

3) Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia; juga dapat menjadi salah satu bahan referensi dan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut dan berbagai kepentingan lain.

1.5 Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika laporan penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka yang terdiri atas teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, dan kajian terhadap teori-teori tersebut; serta hasil pembahasan

penelitian-penelitian terdahulu untuk masalah yang sama, dan disertai kerangka pemikiran mengenai penelitian serta model dan hipotesis dari penelitian ini.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri atas objek penelitian, jenis penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab 4 Pembahasan hasil penelitian, yang terdiri atas pengolahan data untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengetahui sejauh mana interpretasi dan evaluasi implikasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab 5 Penutup yang terdiri atas simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian mendatang.