

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan komunikasi semakin kompleks dan sangat penting dirasakan oleh setiap manusia. Hal tersebut semakin nyata dan jelas terlihat oleh kita di eraglobalisasi ini dan erareformasi yang semakin membudaya di kehidupan kita, dimana komunikasi tersebut mendasari berbagai bentuk kegiatan-kegiatan individu, kelompok, atau golongan, baik dalam hubungan keluarga, masyarakat, dan hubungan dalam kerja.

Riset menunjukkan bahwa komunikasi yang paling buruk sering disebut sebagai sumber konflik antarpribadi. Para individu menghabiskan hampir 70% dari waktu terjaganya untuk berkomunikasi, seperti menulis, membaca, berbicara dan mendengarkan. Jadi tampaknya masuk akal untuk menyimpulkan bahwa salah satu kekuatan yang paling menghambat suksesnya kinerja kelompok adalah kurangnya komunikasi yang efektif.

Stephen P. Robbins (2006) menyatakan bahwa tidak ada organisasi yang dapat bertahan tanpa adanya komunikasi. Komunikasi itu lebih dari sekedar menanamkan makna, tetapi komunikasi juga harus dapat dipahami oleh penerima pesan. Karena sangat pentingnya komunikasi tersebut maka komunikasi di dalam perusahaan atau disebut komunikasi internal ini perlu dibina dan dijaga secara baik dengan para karyawan agar mereka lebih yakin, baik dengan atasan, rekan kerja ataupun bawahannya sekalipun.

Apabila komunikasi internal tersebut tidak berjalan dengan baik maka para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan

tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi. Koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Kerja sama juga menjadi sesuatu yang mustahil, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka kepada yang lain. Bahkan bisa sampai menurunkan semangat kerja para pegawai tersebut yang berdampak pada penurunan produktivitas perusahaan.

Lain halnya jika komunikasi dapat dibina dengan baik dan dapat berjalan dengan efektif, maka orang-orang dapat memahami pekerjaan mereka lebih baik dan merasa lebih puas dalam pekerjaan itu. Hal tersebut akan berdampak pada timbulnya semangat kerja pegawai yang tinggi sehingga prestasi dan kepuasan kerja akan menjadi lebih baik.

Menurut Anita Martha Wisudawati yang mengutip dari Wursanto 1992, menjelaskan bahwa “Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja organisasi.”

Dari teori tersebut terlihat bahwa dengan adanya komunikasi atau penyampaian pesan yang tepat, baik antara atasan, bawahan, maupun rekan kerja tentang apa yang harus dikerjakan maka karyawan tersebut akan berusaha untuk bertanggung jawab terhadap apa yang telah diperintahkan kepadanya dan secara tidak langsung dari tanggung jawab tersebut akan berdampak pada keadaan semangat kerja dari karyawan itu sendiri.

Seperti yang terlihat dari pengertian semangat kerja itu sendiri menurut Anita Martha Wisudawati yang mengutip dari Moekijat (1999) semangat kerja adalah sikap

dari individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Peningkatan semangat kerja pun menurut Lateiner (1996) yang dikutip dari [digilib.petra.ac.id](http://digilib.petra.ac.id), dapat dilihat melalui beberapa faktor, salah satunya adalah sikap para pekerja terhadap pimpinannya. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari pola komunikasi antara pegawai dan pimpinannya. Pola komunikasi antara pemimpin dengan karyawan ataupun dengan sesama karyawan diharapkan membentuk suatu pola hubungan timbal balik yang harmonis sehingga komunikasi yang terjalin dapat memberikan kepuasan komunikasi dalam organisasi. Dengan demikian karyawan akan merasa bahwa dirinya telah diperlakukan secara baik, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai tersebut.

Menurut Hasibuan (1999) yang dikutip dari [puslit2.petra.ac.i](http://puslit2.petra.ac.i), organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, namun yang lebih penting adalah mereka bersedia bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan, dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi organisasi jika mereka tidak mau bekerja keras dengan menggunakan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimilikinya. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa semangat kerja karyawan sangat penting dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi. Meski demikian, pengaruh semangat kerja terhadap pencapaian tujuan organisasi terjadi secara tidak langsung.

Stan Kossen (1993) menyatakan bahwa terdapat kecenderungan hubungan langsung antara produktivitas yang tinggi dan semangat yang tinggi. Dibawah kondisi semangat yang buruk, produksi yang menguntungkan sulit dimungkinkan untuk masa yang lama. Misalkan Suatu kelompok pekerja, dapat menjadi bahagia

sebagai hasil hubungan sosial yang telah mereka temukan pada pekerjaan, tapi mungkin mereka sibuk mabudat saja hingga produktivitasnya rendah. Semangat yang tinggi mempengaruhi produktivitas secara menguntungkan, maka semangat harus disertai bimbingan manajemen dan pengawasan.

PT. Sanggar Asri Sentosa yang beroperasi di daerah Surabaya ini memiliki beberapa kelompok divisi. Agar operasional perusahaan berjalan dengan lancar maka dituntut adanya komunikasi yang harmonis baik antara divisi maupun antara kepala divisi dengan bawahannya serta antara divisi dengan pimpinannya. Dengan adanya komunikasi yang harmonis baik vertikal maupun horizontal maka diharapkan akan mampu meningkatkan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas kerja karyawan.

Akan tetapi di PT Sanggar Asri sentosa terdapat indikasi yang menunjukkan adanya penurunan semangat kerja para karyawannya. Berdasarkan hasil wawancara awal, diperoleh informasi mengenai indikasi tersebut yaitu saat ini di dalam perusahaan terjadi penurunan produktivitas kerja, yang asalnya dalam sebulan bisa menyelesaikan sampai 30 proyek tetapi saat ini hanya sekitar 5 sampai 10 proyek. Hal tersebut mungkin terjadi dikarenakan pada akhir-akhir ini adanya ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada atasannya maupun kepada divisi lain yang saling berkaitan baik dalam proses produksi maupun biaya produksi. Sehingga menyebabkan semangat kerja para karyawan pun menjadi berkurang.

Berdasarkan fakta-fakta yang tersebut diatas, peneliti melihat bahwa komunikasi internal yang benar dan tepat sangatlah penting bagi karyawan maupun para pemimpinnya dalam menjalankan pekerjaan mereka. Sehingga mereka bisa bekerja secara fokus dan maksimal. Dimana saat mereka mengetahui dan mampu

memahami dengan baik apa yang diperintahkan dan ditugaskan, mereka diharapkan mampu melakukan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik dan maksimal, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan semangat kerja karyawan itu sendiri dan secara langsung akan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan tersebut sehingga bisa menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dalam penyusunan skripsi dengan judul **Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Sanggar Asri Sentosa.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimanakah komunikasi internal yang terjadi pada PT. Sanggar Asri Sentosa ?
2. Bagaimanakah semangat kerja karyawan di PT. Sanggar Asri Sentosa ?
3. Bagaimanakah pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan di PT. Sanggar Asri Sentosa ?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi internal yang terjadi di PT. Sanggar Asri Sentosa
2. Untuk mengetahui semangat kerja karyawan di PT. Sanggar Asri Sentosa.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja Karyawan di PT. Sanggar Asri Sentosa

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dibidang kajian yang diteliti.
  - b. Hasil peneltian ini dapat melengkapi kepustakaan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Memberi masukan kepada PT. Sanggar Asri Sentosa untuk dijadikan pertimbangan dalam melihat pengaruh antara komunikasi internal terhadap semangat kerja karyawan agar para karyawan dapat bekerja lebih baik.