

---

---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menghadapi era globalisasi saat ini, banyak tantangan harus dihadapi oleh perusahaan dalam rangka memenangkan persaingan. Perusahaan kecil, menengah, maupun besar dituntut memiliki keunggulan bersaing untuk dapat memenangkan persaingan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing adalah sumber daya, untuk itu perusahaan harus mampu mengolah sumber daya yang dimilikinya.

Sumber daya yang diperlukan oleh setiap perusahaan dalam mencapai tujuannya tersebut, meliputi manusia, uang, cara, peralatan, bahan baku, dan pasar. Salah satu sumber daya yang perlu diperhatikan sebagai potensi penggerak semua aktivitas perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kekayaan utama yang dapat mendukung perkembangan suatu perusahaan. Semua rencana, strategi, kegiatan, teknologi yang digunakan, serta fasilitas yang tersedia akan menjadi tidak berarti apabila perusahaan tidak mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas harus tanggap dalam merespon lingkungan yang berubah. Salah satu cara untuk memelihara dan meningkatkan kualitas kerja dari sumber manusia adalah dengan mengadakan penilaian prestasi. Prestasi kerja di PT. BCA,tbk merupakan alat yang digunakan untuk mengukur

kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi pada suatu periode tertentu. PT. BCA,tbk menilai prestasi berdasarkan tingkat absensi karyawan, kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, dan pencapaian target, peningkatan pengetahuan, ujian-ujian yang diberikan untuk meningkatkan suatu posisi atau jabatan.

Penilaian prestasi akan mengevaluasi hasil kerja karyawan guna diselaraskan dengan tujuan perusahaan , karyawan dengan tingkat prestasi berbeda. Tidak mudah untuk menuntut karyawan agar berprestasi baik sesuai dengan keinginan perusahaan. Prestasi seorang karyawan sangatlah dipengaruhi berbagai faktor, diantaranya latar belakang pendidikan, pelatihan dan pengembangan yang diadakan perusahaan serta faktor-faktor lain seperti: gaji, program kesejahteraan, suasana kerja yang menyenangkan, dan komunikasi yang baik.

PT. BCA,tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Karyawan di PT. BCA,tbk masih ada yang kurang berprestasi, yang mana ada karyawan belum dapat memenuhi standar kerja yang telah ditentukan, tidak bersedia melewati batas waktu normal jika pekerjaan belum selesai, tidak tepat waktu tiba dikantor, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang sudah ditentukan dan kurang bertanggungjawab terhadap kesalahannya. Hal – hal tersebut harus mendapat perhatian dari pemimipin agar kesalahan dapat diperbaiki sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Peningkatan prestasi kerja karyawan dilakukan dengan berbagai upaya, salah satunya adalah melalui usaha-usaha komunukasi baik dalam bentuk

komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas, komunikasi horisontal maupun komunikasi diagonal. Berkaitan dengan perusahaan dimana diharapkan dapat menciptakan komunikasi yang baik yang dapat dimengerti oleh seluruh anggota perusahaan yang akan mendukung peningkatan prestasi kerja, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian mengenai “ **HUBUNGAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI PT . BCA, tbk Bandung** ”.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Komunikasi yang efektif merupakan hal penting dalam perusahaan. Komunikasi dapat disampaikan dari pemimpin ke karyawan atau dari karyawan ke pimpinan, juga antar karyawan guna menyampaikan ide atau berita baik secara lisan maupun tulisan. Komunikasi dua arah antar pimpinan dan karyawan menjadikan karyawan merasakan diperhatikan dan diikutsertakan untuk bertanggungjawab atas suksesnya suatu perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut ini:

1. Bagaimana proses komunikasi yang dilaksanakan di PT. BCA,tbk ?
2. Bagaimana tingkat prestasi kerja karyawan di PT. BCA,tbk ?
3. Apakah komunikasi mempunyai hubungan dengan prestasi kerja karyawan di PT. BCA,tbk ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi juga untuk mengumpulkan dan mengolah data sehingga didapatkan informasi mengenai hubungan komunikasi terhadap prestasi karyawan bagi kepentingan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi karyawan di PT. BCA,tbk
2. Untuk mengetahui bagaiman tingkat prestasi kerja karyawan di PT. BCA,tbk
3. Untuk mengatahui apakah komunikasi mempunyai hubungan terhadap prestasi kerja karyawan di PT. BCA,tbk

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan menambah pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan bidang komunikasi dalam kaitannya tetrthadap prestasi kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengembangan perusahaan di masa yang akan datang, khususnya dalam peningkatan prestasi kerja karyawan melalui proses komunikasi

### 3. Bagi Pihak Lain

Menambah sumber referensi bagi pihak – pihak yang ingin mendalami tentang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan bidang komunikasi dalam kaitannya terhadap prestasi kerja karyawan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan harus memiliki faktor – faktor produksi yang mendasar dalam menjalankan usahanya, diantaranya sumber daya alam, sumber daya manusia dan sumber daya modal. Tetapi yang paling menentukan adalah faktor sumber daya manusia karena walaupun perusahaan mempunyai fasilitas lengkap namun tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tersebut tidak dapat beroperasi.

Sumber daya manusia sebagai faktor yang produktif di dalam perusahaan melakukan fungsi dasar manajemen yang perlu dilakukan demi tercapainya tujuan organisasi. Semua itu belumlah cukup, bila pimpinan yang bersangkutan sudah merencanakan segala sesuatu dengan sempurna, namun rencana tersebut tidak dikomunikasikan dengan pihak lain dan mereka tidak bekerjasama untuk merealisasikannya, maka rencana pimpinan tersebut tidaklah berguna. Penting bagi pimpinan untuk mengkomunikasikan dengan pihak lain dan merealisasikannya demi tercapainya tujuan bersama.

Komunikasi memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran segala aktivitas. Komunikasi memudahkan perusahaan dalam memberikan pembagian tugas yang jelas kepada para karyawannya, juga sebagai sarana untuk

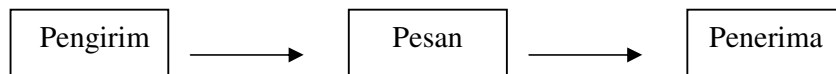
berinteraksi antar individu. Jika komunikasi tidak dapat dilakukan dengan baik akan timbul berbagai masalah yang akan mempengaruhi hubungan interaksi antar sesama. Adanya kesalahpahaman tersebut, maka dapat terjadi konflik antar karyawan yang dapat membuat prestasi kerja karyawan menurun.

Komunikasi yang baik bisa membentuk saling pengertian. Karyawan merasa diikutsertakan untuk maju dan berkembang dalam perusahaan sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja, yang mana akan menciptakan kepuasan tersendiri dalam bekerja.

Menurut Suwanto (1999), komunikasi merupakan proses memberi dan menerima informasi sampai pada pemahaman makna. Komunikasi dapat berhasil jika komunikator (sumber) menyampaikan pengertian kepada penerima. Model yang paling sederhana dari proses komunikasi adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

**Model Komunikasi Sederhana**



Sumber: Stone, 1996

Keterangan:

Pengirim : yaitu seseorang yang mempunyai gagasan. Informasi, maksud dan tujuan berkomunikasi.

Pesan : merupakan suatu produk fisik yang sebenarnya apa yang dikomunikasikan.

Penerima : seseorang yang menerima dan menguraikan gagasan. Informasi, maksud dan tujuan berkomunikasi.

Desain organisasi menurut Suwanto (1999), haruslah memungkinkan terjadinya komunikasi ke empat arah yaitu sebagai berikut ini:

1. Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat atas ke tingkat bawah dalam suatu organisasi dan mencakup instruksi. Kebijakan pimpinan.
2. Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat bawah ke tingkat atas sebuah organisasi dan mencakup kotak saran, prosedur keluhan.
3. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang mengalir melintasi berbagai fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi.
4. Komunikasi diagonal adalah komunikasi saling melintasi fungsi dan tingkat dalam organisasi.

Setiap perusahaan harus dapat menciptakan komunikasi timbal balik ke segala arah sehingga diharapkan dapat menimbulkan keakraban dan keterbukaan antara pimpinan dan karyawan juga antara sesama karyawan dalam perusahaan. Arah komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang dilakukan tidak efektif. Hal ini akan menyebabkan proses komunikasi terhambat dan akhirnya menimbulkan penyimpangan komunikasi.

Komunikasi yang dilakukan dengan efektif diharapkan akan memberikan prestasi dan kepuasan kerja yang lebih baik karena karyawan dapat mengerti dan memahami tugasnya dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif terjadi kalau

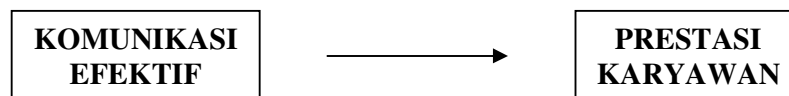
individu mencapai pemahaman yang sama, merangsang pihak lain melakukan tindakan, dan mendorong orang lain untuk berpikir dengan cara yang baru.

Komunikasi juga dapat membuat karyawan ikut serta menyumbangkan ide dan pikirannya, sehingga karyawan dapat lebih terlibat dan diakui keberadaannya dalam perusahaan. Hal ini mendorong karyawan memberikan kontribusinya seoptimal mungkin melalui prestasi kerja yang terbaik yang mampu diberikannya. Menurut Mangkunegara (2001), prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Davis (1996) mengemukakan ketika komunikasi berhasil cenderung akan mendorong prestasi dan kepuasan kerja. Karyawan akan memahami pekerjaannya dan lebih terlibat didalamnya. Uraian di atas dapat menyatakan adanya hubungan yang berbanding lurus atau searah antara proses komunikasi yang efektif dengan prestasi kerja karyawan. Sehingga dapat digambarkan suatu rerangka pemikiran sebagai berikut ini:

**Gambar 1.2**

**Model Rerangka Pemikiran Penelitian**



**1.5.1 Hipotesis**

Dari kerangka pemikiran diatas, maka dapat ditarik suatu hipotesis bahwa hubungan komunikasi yang efektif terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. BCA, tbk Bandung



## 1.6 Metodologi Penelitian

Menurut Cooper dan Emory (1997), metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan fakta untuk kemudian diolah menjadi data dan dianalisa. Penelitian dilakukan secara langsung terhadap perusahaan dengan mencatat dan mengumpulkan data serta fakta – fakta untuk mendapatkan suatu gambaran tentang perusahaan tersebut.

Karyawan PT X sebanyak 80 orang. Karyawan – karyawan tersebut akan diukur berdasarkan variabel – variabel yang ditentukan sebelumnya yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan komunikasi yang menggunakan 15 item pertanyaan. Variabel

Karyawan PT X sebanyak 80 orang. Karyawan – karyawan tersebut akan diukur berdasarkan variabel – variabel yang ditentukan sebelumnya yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan komunikasi yang menggunakan 15 item pertanyaan. Variabel Y merupakan prestasi kerja karyawan yang menggunakan 15 item pertanyaan, kuesioner komunikasi dan prestasi tersebut dikembangkan dari Istijanto (2005).

Penentuan pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan indikator yang mempengaruhi kedua variabel tersebut. Indikator tersebut dapat disajikan pada tabel 1.1 operasionalisasi berikut ini:

### 1.6.1 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 1.1**

**Tabel Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Identifikasi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran data</b>
Komunikasi	Proses mengirimkan dan menerima pesan	1.Pencapaian pemahaman. 2.Hubungan yang baik.	Ordinal
Prestasi	Hasil kerja karyawan yang ditunjukkan dalam perusahaan.	1.Perkembangan perusahaan. 2.Pelayanan terhadap pelanggan	Ordinal

Sumber: Data penelitian

### 1.6.2 Teknik Pengolahan Data

Teknik analisis penelitian menggunakan Koefisien Korelasi Rank Spearman dengan menggunakan *software* SPSS versi 11.0. Hasil kuesioner yang telah terisi akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2004). Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2004).

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini diadakan di PT “BCA,tbk”. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2006 sampai dengan bulan November 2006.

### **1.8 Sistematika Pembahasan**

Memberikan gambaran yang lebih jelas dalam penulisan skripsi, maka penyusunan dilakukan secara sistematis sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara ringkas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, rerangka pemikiran, teknik penelitian, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan mengenai pengertian dan fungsi manajemen dan manajemen sumber daya manusia, pengertian komunikasi, fungsi komunikasi, proses komunikasi, faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi, bentuk dan cara komunikasi, hambatan komunikasi, cara – cara memperbaiki komunikasi dalam organisasi, pengertian prestasi, pentingnya penilaian prestasi kerja, metode penilaian, dan hubungan komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan.

#### **BAB III        METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN**

Bab ini menguraikan secara terinci mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas, dan metodologi penelitian.

**BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan gambaran tentang penyebaran kuesioner, karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN**

Bab ini merupakan penutup yang menyajikan simpulan dari bab – bab sebelumnya, implikasi, keterbatasan penulis dalam penulisan skripsi ini, serta saran – saran untuk perbaikan bagi pihak yang berkepentingan.