

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi, terutama proses komunikasi interpersonal antar karyawan. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang sangat penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi Interpersonal antar karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang dengan seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi Interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain (Muhammad, 2010: 159).

Berkomunikasi secara pribadi, atau secara ringkas yaitu berkomunikasi, merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha menjalin hubungan dengan sesamanya. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, maka perusahaan dituntut untuk dapat memberdayakan dan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam setiap organisasi perusahaan, karena sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang handal, maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, masalah sumber daya manusia selalu menjadi sorotan utama dalam setiap perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi.

Unjuk kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan perlu dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkannya (Effendi, 2002 :195). Pada kenyataannya seringkali karyawan atau anggota organisasi belum dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tindakan-tindakan karyawan yang dapat merugikan perusahaan, seperti masih adanya karyawan yang mangkir atau tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu serta masih terdapat kelalaian dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Staf di perusahaan PT. Axis Telekom Indonesia, Jl. Ra Kartini No. 126, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung dengan Bapak Fajar Yusuf Dirgantara, yang dilakukan pada tanggal 30 maret 2012, penulis mengetahui bahwa keterbukaan antara karyawan dengan atasannya ataupun sesama karyawan dirasa masih kurang. Kekurangterbukaan antara karyawan dengan atasannya ini disebabkan oleh keengganan berkomunikasi secara interpersonal karena perbedaan status sosial mereka. Selain itu kekurangterbukaan dengan rekan sekerja juga sering terjadi. Hal ini lebih disebabkan oleh faktor dalam diri seperti rasa enggan untuk terbuka tentang masalahnya kepada orang lain, baik mengenai pekerjaannya maupun permasalahan pribadinya.

Kerjasama yang erat mutlak diperlukan di antara karyawan di semua bagian. Namun kerjasama ini tentunya akan terhambat apabila masih terdapat karyawan yang enggan untuk terbuka dengan rekan-rekannya. Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.

Selain itu, masih ada karyawan yang mangkir saat jam kerja. Kemangkiran pada saat jam kerja ini menunjukkan disiplin karyawan yang masih rendah. Tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan tersebut merupakan efek dari disiplin kerja karyawan yang masih rendah, yang akhirnya mengakibatkan adanya tugas-tugas yang tidak terselesaikan pada waktunya.

Kondisi karyawan seperti yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Axis Telekom Indonesia di Bandar Lampung masih rendah. Menurut Bycio (Panggabean, 2004:142) bahwa “ketidakhadiran dapat mengakibatkan rendahnya kinerja”. Dengan demikian, tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang menunjukkan tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dharma (2003:9-11) mengungkapkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Mekanisme kerja, mencakup sistem, prosedur pendelegasian dan pengendalian, serta struktur organisasi.
4. Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi.

Berdasarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang diungkapkan oleh Agus Dharma di atas, kita dapat mengetahui bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, salah satunya dalam hal komunikasi antar karyawan.

Effendi (2004:61) mengungkapkan bahwa “jika dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan”.

Komunikasi yang efektif ditentukan oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pimpinan dan karyawan. Pimpinan harus dapat memfasilitasi kondisi komunikasi antarpribadi yang efektif yang meliputi: a. keterbukaan (*openness*), b. empati (*empathy*), c. kepositifan (*positiveness*), d. dukungan (*supportiveness*), dan e. kesetaraan (*equality*) (Muhammad, 2007 : 172)

Kebutuhan akan komunikasi ini adalah kebutuhan sosial karyawan dalam hal berinteraksi baik dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan yang harus dipenuhi. Jika komunikasinya berjalan baik, maka karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja dan merasa puas terhadap hasil kerjanya dan dapat menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi.

Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi perilaku karyawan mengenai peristiwa komunikasi, respon karyawan terhadap karyawan lainnya, harapan-harapan, konflik dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Untuk itu pihak manajemen harus dapat menciptakan dan memelihara suatu kondisi komunikasi dalam perusahaan yang baik dan harmonis.

Pihak pimpinan harus dapat lebih memahami karyawannya melalui berbagai pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling penting adalah dengan berkomunikasi dan berinteraksi dengan mereka secara interpersonal sehingga karyawan merasa diperhatikan dan merasa diakui. Keharmonisan dalam berkomunikasi ini harus selalu dijaga karena dapat mempengaruhi sikap mental karyawan.

Ketidakharmonisan dalam komunikasi dapat menimbulkan terjadinya hubungan kerja yang kurang baik, dan apabila hal ini dibiarkan, maka akan menimbulkan implikasi yang kurang baik terhadap gairah kerja, motivasi kerja, konsentrasi kerja, dan pada akhirnya akan membawa dampak negatif terhadap kinerjanya.

Masalah komunikasi interpersonal ini tentunya harus mendapatkan perhatian lebih, karena bisa berdampak pada kegiatan operasional perusahaan. Seorang pemberi pesan/ informasi (komunikator), harus dapat mengkomunikasikan informasi yang dibawanya kepada penerima pesan (*receiver*) dengan baik dan dapat dipahami maksudnya, sehingga tidak akan terjadi perbedaan persepsi diantara para penerima pesan. Dengan demikian semua kegiatan operasional organisasi akan berjalan dengan lancar.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di PT. Axis Telekom Indonesia Jl. Ra. Kartini No. 126, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung. Karyawan yang berada di PT. Axis Telekom Indonesia saat ini berjumlah 63 orang. Alasan penulis lebih memfokuskan penelitian pada komunikasi adalah karena permasalahan yang peneliti rasa masih kurang di perusahaan PT. Axis Telekom Indonesia di Bandar Lampung tempat penulis mengadakan penelitian yaitu mengenai komunikasi interpersonal antar karyawan yang mengakibatkan kinerja karyawan tidak baik. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam sebuah perusahaan. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar karyawan dengan tingkat kinerja karyawan maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Axis Telekom Indonesia di Bandar Lampung.”

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut :

1. Masih kurangnya komunikasi interpersonal yang terjadi antar karyawan dikarenakan karyawan masih bersikap acuh dan asik dengan urusan kerja masing-masing yang secara tidak langsung menghambat komunikasi Interpersonal yang mendorong kinerja karyawan.
2. Masih banyak ditemukan kendala atau hambatan-hambatan dalam melakukan Komunikasi Interpersonal masalah ini terjadi dikarenakan tidak semua karyawan bersikap terbuka kepada rekan kerjanya.
3. Kurang baiknya kinerja karyawan akibat masih rendahnya kualitas komunikasi Interpersonal yang terjadi dalam perusahaan PT. Axis Telekom Indonesia Jl. Ra. Kartini No. 126, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Axis Telekom Indonesia di Kota Bandar Lampung?”.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian dibatasi pada permasalahan komunikasi Interpersonal yang terjadi pada karyawan yang berada pada perusahaan PT. Axis Telekom Indonesia Jl. Ra. Kartini No. 126, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi Interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Axis Telekom Indonesia cabang Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan diadakannya penelitian ini maka diharapkan dapat menambah sumbangan bagi ilmu pengetahuan untuk kajian lebih lanjut mengenai pengaruh komunikasi Interpersonal antar karyawan terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan informasi untuk dapat menciptakan iklim komunikasi yang baik, dalam hal ini komunikasi Interpersonal di perusahaannya agar lebih kondusif sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya.