I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan dasar dari setiap perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan yang maksimal serta meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan karyawan yang berkompeten, memiliki kinerja serta disiplin kerja yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini peran seorang pemimpin perusahaan sebagai pembuat dan pengambil keputusan sangat penting untuk dapat memberikan perhatian dan penghargaan kepada setiap bawahannya, sehingga mereka dapat mengetahui tugas dan kewajibannya serta paham atas kebijakan dan tujuan perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya, karena besarnya kontribusi sumber daya manusia dirasakan jauh melampaui peran yang diberikan sumber-sumber lain, seperti faktor modal, manajemen, alat-alat produksi dan bahan baku. Pendayagunaan sumber daya manusia yang tepat dalam mengelola suatu organisasi atau perusahaan menjadi penentu kelangsungan hidup perusahaan, sehingga pengelolaannya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar perusahaan memperoleh manfaat yang optimal. Pengelolaan yang tepat dari faktor manusia adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen personalia.

Pengertian manajemen personalia menurut Edwin B. Flippo (1995: 3) adalah :

> ”Perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan individu, organisasi dan masyarakat”.

Tujuan dari manajemen personalia merupakan tujuan dari perusahaan untuk mendayagunakan tenaga kerja dan kerja sama dalam perusahaan guna mendapatkan keefisienan dan keefektifan dalam bekerja sehingga mendapatkan output yang optimal dengan sedikit tenaga kerja. Pemberdayaan tenaga kerja secara optimal salah satunya dilakukan dengan cara menciptakan hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Setiap perusahaan pasti menginginkan setiap karyawannya, memiliki disiplin yang tinggi, karena dengan disiplin yang tinggi dari masing-masing karyawan maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

Organisasi merupakan kelompok-kelompok kecil dari sumber daya manusia yang saling berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Manusia adalah mahluk sosial yang cenderung untuk selalu hidup bermasyarakat, membutuhkan hubungan dengan sesamanya dan mempunyai kecenderungan untuk mengatur mengorganisasikan kegiatan-kegiatannya didalam mencapai tujuan.

Pengertian organisasi menurut Supardi dan Syaiful Anwar (2002: 4) adalah :

> Organisasi berasal dari kata ”organism” yaitu suatu struktur dengan bagian-bagian yang terinteraksi sehingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dangan keseluruhan.

Faktor penting dalam organisasi adalah komunikasi. Komunikasi merupakan alat penting guna menciptakan kerjasama di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, memberikan informasi, mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga kestabilan organisasi akan dapat dipertahankan keberadaannya.

Pengertian komunikasi menurut T. Hani Handoko (2003: 272) adalah :

> “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik puas vokal dan sebagainya”.

Latar belakang terjadinya komunikasi adalah untuk menghindari terjadinya konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman komunikasi (*miss-comunication*) didalam perusahaan. Dalam hal ini komunikasi merupakan proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan ini melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dalam suatu organisasi akan mengakibatkan semua rencana, instruksi, petunjuk, saran, motivasi dan sebagainya akan menemui gangguan yang akhirya akan mengakibatkan pekerjaan menjadi simpang siur sehingga akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Tujuan perusahaan dengan hasil yang maksimum akan semakin mudah tercapai tidak hanya dengan pengelolaan komunikasi yang baik, tetapi juga dengan adanya disiplin kerja yang tinggi dari seluruh karyawan.

Disiplin menurut T. Hani Handoko (2000: 208) adalah sebagai berikut :

> ”Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional”.

Salah satu cara yang harus dilakukan untuk mencapai disiplin kerja karyawan yang tinggi adalah dengan menggunakan komunikasi yang efektif. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, perintah, pesan atau ide dari seseorang kepada orang lain sehingga terjadi interaksi diantara mereka. Untuk itu dibutuhkan pengelolaan komunikasi yang baik oleh pihak perusahaan maupun pimpinan perusahaan. Pengelolaan komunikasi yang baik dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan di dalam persaingan dunia usaha.

Pencapaian tujuan komunikasi akan terwujud dengan adanya jalinan pengertian antara pengirim komunikasi (komunikator) dan penerima komunikasi (komunikan). Komunikasi yang baik akan menciptakan jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan (Nitisemito, 1996: 249). Dengan terciptanya hubungan komunikasi yang efektif, maka akan mendorong karyawan bekerja lebih baik sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang yang berdiri sejak Tahun 1998 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang retail di Provinsi Lampung. Chandra *Superstore* yang berlokasi di jalan Pemuda-Hayam Wuruk No.1 Tanjung Karang merupakan cabang Chandra *Superstore* yang ketiga.

Chandra *Superstore* saat ini sudah berkembang dengan pesat, karena sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan serta kenyamanan bagi para pelanggannya. Bangunan seluas 15.000 meter persegi itu dibuat dengan fasilitas yang lebih lengkap. Selain *supermarket* dan *department store*, pihak Chandra juga melengkapi fasilitas lain berupa restoran, arena bermain anak-anak, serta bursa *handphone* dan komputer.

Manajemen Chandra *Superstore* Tanjung Karang telah menggiatkan pelaksanaan komunikasi dalam upayanya untuk menigkatkan disiplin kerja para karyawan. Faktor komunikasi ini perlu mendapatkan perhatian karena mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap terciptanya disiplin kerja karyawan. Salah satu bentuk komunikasi yang dipergunakan Chandra *Superstore* Tanjung Karang tertuang dalam bentuk aturan tata tertib karyawan.

Hingga Tahun 2009, Chandra *Superstore* tercatat memiliki 600 orang karyawan tetap. Untuk mengetahui jumlah karyawan berdasarkan bidang jabatan dapat dilihat pada Tabel 1. Jumlah Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009

No.	Bagian	Jumlah (orang)
1.	Pimpinan Perusahaan	1
2.	Personalia	2
3.	Accounting	5
4.	Security	32
5.	Store Manager Dept. Store	1
6.	Supervisor Dept. Store	10
7.	Dept. Store Pramuniaga	125
8.	Store Manager Supermarket	1
9.	Supervisor F & D	3
10.	Supervisor N. Food	3
11.	Supervisor Customer Service	5
12.	Supervisor Clean Service	1
13.	Supermarket Pramuniaga	248
14.	Kepala Teknisi	1
15.	Staff Teknisi	7
16.	Manager Umum	1
17.	Karyawan Gudang	25
18.	Kantor	102
19.	Supervisor Sayur & Buah	4
Jumlah		600

Sumber : Chandra Superstore Cabang Tanjung Karang 2010

Menurut T. Hani Handoko (1991: 26) salah satu indikator untuk mengetahui tingkat keproduktifan karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya. Tingkat absensi (sakit, izin dan alpa) ini juga dapat mencerminkan tingkat disiplin kerja karyawan.

Disiplin kerja yang baik dari karyawan dapat dilihat dari indikasi-indikasi sebagai berikut :

a. Tingkat absensi karyawan

b. Banyaknya surat peringatan (SP) karyawan yang melanggar peraturan-peraturan perusahaan.

c. Tingkat Perputaran Kerja (mutasi) terhadap karyawan.

d. Tingkat pemutusan hubungan kerja (PHK) dengan perusahaan

Absensi menggambarkan tingkat ketidakhadiran karyawan serta mencerminkan tingkat disiplin kerja karyawan di suatu perusahaan. Daftar tingkat absensi karyawan Chandra *Superstore* Tanjung Karang pada Tahun 2009 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Absensi Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009

No.	Bulan	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
1.	Januari	25	587	79	0,54
2.	Februari	24	595	83	0,58
3.	Maret	24	592	85	0,60
4.	April	25	596	90	0,61
5.	Mei	23	598	86	0,63
6.	Juni	26	597	87	0,56
7.	Juli	26	600	92	0,59
8.	Agustus	25	610	88	0,58
9.	September	24	610	118	0,81
10.	Oktober	26	607	87	0,55
11.	November	24	604	93	0,64
12.	Desember	25	600	111	0,74
Rata-rata					0,63

Sumber : Chandra Superstore Cabang Tanjung Karang 2010

Perhitungan tingkat absensi karyawan diperoleh dengan rumus :

$$Tingkat\ \ Absensi = \frac{Jumlah\ \ Absensi}{Hari\ \ Kerja \times Jumlah\ \ Karyawan} \times 100\%$$

Dari Tabel 2. Tingkat Absensi Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009, terlihat bahwa tingkat absensi karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang menunjukkan angka yang berfluktuasi, tingkat absensi tertinggi yaitu 0,81% tarjadi pada bulan September, sedangkan yang terendah terjadi pada bulan Januari yaitu 0,54%. Tingkat rata-rata absensi yang terjadi selama Tahun 2009 sebesar 0,63%.

Selain terlihat dari tingkat absensi, indikasi lain dari tingkat kedisiplinan karyawan juga tercermin dari banyak dan sedikitnya pemberian Surat Peringatan (SP) kepada karyawan yang melanggar peraturan-peraturan dan jumlah karyawan yang menerima Insentif Kondite Kerja (IKK). Tingginya tingkat pemberian surat peringatan menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan masih rendah, sebaliknya semakin rendah tingkat pemberian surat peringatan menunjukkan bahwa para karyawan sudah memiliki disiplin kerja yang tinggi. Berikut ini adalah daftar Surat Peringatan (SP) dan Insentif Kondite Kerja (IKK) karyawan pada Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009

Perhitungan tingkat persentase karyawan yang menerima Surat Peringatan (SP) diperoleh dengan rumus :

$$Tingkat\ Pemberian\ SP = \frac{Jumlah\ karyawan\ yang\ menerima\ SP}{Jumlah\ karyawan} \times 100\%$$

Sedangkan persentase karyawan yang menerima Insentif Kondite Kerja (IKK) diperoleh melalui rumus :

$$Tingkat\ IKK = 100\% - \left(\frac{Jumlah\ karyawan\ yang\ menerima\ SP}{Jumlah\ karyawan} \times 100\% \right)$$

Tabel 3. Daftar Pemberian Surat Peringatan (SP) Kepada Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah SP	Jumlah karyawan yang menerima SP (%)	Persentase karyawan yang menerima IKK (%)
1.	Januari	587	22	3,8	96,2
2.	Februari	595	17	2,8	97,2
3.	Maret	592	20	3,3	96,7
4.	April	596	15	2,5	97,5
5.	Mei	598	28	4,7	95,3
6.	Juni	597	36	6	94
7.	Juli	600	24	4	96
8.	Agustus	610	19	3,2	96,8
9.	September	610	19	3,2	96,8
10.	Oktober	607	24	3,9	96,1
11.	November	604	34	5,6	94,4
12.	Desember	600	31	5,2	94,8
Rata-rata			24,08	4,02	96

Sumber : Chandra Superstore Cabang Tanjung Karang 2010

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dilihat bahwa persentase pemberian IKK terhadap karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009 masih berfluktuasi. Persentase karyawan yang menerima SP tertinggi terjadi pada bulan Juni yaitu sebesar 6%, dan terendah terjadi pada bulan April yaitu sebesar 2,5%. Sedangkan persentase karyawan yang menerima IKK paling tinggi terjadi pada bulan April yaitu sebesar 97,5%, serta terendah terjadi pada bulan Juni yaitu sebesar 94%.

Komunikasi merupakan sarana untuk menjalin koordinasi di dalam sebuah perusahaan, yang ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dari berbagai komponen. Dengan terciptanya komunikasi yang efektif, maka akan berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan, kinerja, produktifitas, kedisiplinan, serta menurunnya tingkat perputaran karyawan. Berikut ini akan disajikan tingkat perputaran karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009 pada Tabel 4.

Tingkat perputaran karyawan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$TPK = \frac{Jumlah\ karyawan\ yang\ mengalami\ \ perpindahan}{Jumlah\ karyawan}\ x\ 100\%$$

Tabel 4. Tingkat Perputaran Karyawan Karyawan Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Tahun 2009

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Karyawan Masuk (orang)	Karyawan Keluar (orang)	Jumlah Karyawan Akhir (orang)	Tingkat perputaran karyawan (%)
Januari	587	-	-	587	-
Februari	587	13	5	595	3
Maret	595	6	9	592	2,5
April	592	9	5	596	2,3
Mei	596	8	6	598	2,3
Juni	598	9	10	597	3,1
Juli	597	8	5	600	2,2
Agustus	600	12	2	610	2,3
September	610	4	4	610	1,3
Oktober	610	5	8	607	2,1
November	607	6	9	604	2,5
Desember	604	5	9	600	2,3
Rata-rata					2,35

Sumber : Chandra Superstore Cabang Tanjung Karang 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat perputaran kerja atau mutasi karyawan sebesar 2,53%. Tingkat perputaran kerja karyawan yang tergolong cukup tinggi ini mengindikasikan bahwa tingkat kedisiplinan kerja karyawan pun masih rendah, sehingga diperlukan perhatian lebih agar tidak mempengaruhi kinerja serta produktifitas karyawan.

Tingkat absensi, pemberian surat peringatan serta tingkat perputaran karyawan dapat menunjukkan bagaimana tingkat kedisiplinan kerja karyawan pada sebuah perusahaan. Disiplin kerja karyawan dapat meningkat apabila komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan tercipta hubungan yang harmonis serta dijalankan dengan efektif sehingga tujuan perusahaan akan semakin mudah tercapai.

Berdasarkan data dan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti dan menulis skripsi dengan judul **"Hubungan Komunikasi Dengan Disiplin Kerja Karyawan Pada Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang di Bandarlampung"**

1.2 Permasalahan

Salah satu cara yang ditempuh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Namun tanpa adanya rasa kedisiplinan yang tinggi dari setiap karyawan maka hal tersebut akan sulit untuk dilaksanakan. Disiplin kerja karyawan yang tinggi akan tercipta apabila komunikasi yang terjadi di perusahaan berjalan efektif.

Kemampuan seorang pimpinan dalam berkomunikasi dengan karyawan akan berpengaruh terhadap kelancaran proses produksi. Akan tetapi pada kenyataannya, masih banyak pimpinan yang belum mampu bekomunikasi secara efektif. Hal inilah yang menyebabkan sering terjadinya komunikasi yang salah penafsiran (*miss communication*) oleh karyawan terhadap tugas yang diberikan. Adapun bentuk komunikasi yang salah penafsiran yaitu proses penyampaian berupa petunjuk, informasi, pesan dan bentuk penyampaian (kondisi lingkungan kerja) yang tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh pimpinan kepada karyawan sehingga hasil yang dicapai tidak sesuai dengan keinginan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

"Apakah terdapat hubungan antara pelaksanaan komunikasi dengan peningkatan disiplin kerja karyawan pada Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang Di Bandarlampung".

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan serta kegunaan dari diadakannya penelitian ini adalah :

1.3.1 Untuk mengetahui hubungan komunikasi dengan disiplin kerja karyawan pada Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang di Bandarlampung.

1.3.2 Sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang untuk mengambil langkah yang tepat dalam usaha meningkatkan disiplin kerja karyawan di masa yang akan datang.

1.3.3 Sebagai dasar dan literatur tambahan bagi pembaca yang berminat untuk melakukan penelitian dalam bidang yang sama di kemudian hari.

1.4 Kerangka Pemikiran

Pemberian informasi yang cukup oleh pimpinan perusahaan atas tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh karyawan sangat menentukan tinggi rendahnya disiplin kerja karyawan. Maka cara yang dapat ditempuh adalah dengan melaksanan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah proses penyampaian informasi, perintah, pesan, ide dari seseorang kepada orang lain dan terjadi interaksi sehingga maksud dan tujuan komunikasi tercapai.

Komunikasi yang efektif menurut Rakhmat (1995: 24) memerlukan syarat-syarat sebagai berikut :

> ”Pendengaran dan perhatian serta adanya umpan balik, ketulusan, pemahaman terhadap kebutuhan pekerja dan dilakukan pada waktu yang tepat serta adanya saluran dan media yang memadai. Hal inilah yang akan menentukan keberhasilan komunikasi antara pimpinan dan bawahan”.

Pengembangan komunikasi yang efektif tergantung pada sejauh mana komunikasi diterapkan secara efektif dan meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi. Menurut Wether dan Davis yang dikutip oleh Nangoi Ronald (1994: 131), ada tiga hambatan utama dalam komunikasi yaitu :

1. Hambatan perorangan : gangguan akibat keterbatasan nilai dan emosional manusia.
2. Hambatan fisik : gangguan dalam ligkungan dimana komunikasi berlangsung, misalnya suara berisik, jarak dan individu.
3. Hambatan semantik : keterbatasan penggunaan simbol dalam komunikasi, mencangkup keterbatasan mengintepretasikan kata-kata yang lebih dari satu.

Untuk dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi diperlukan pemahaman yang mendalam sehingga dapat mengembangkan suatu dimensi, yaitu tercapainya komunikasi yang terbuka dalam organisasi. Organisasi yang terbuka terjadi apabila karyawan merasa bebas untuk mengkomunikasikan semua pesan-pesan yang relevan. Suatu lingkungan yang melaksanakan komunikasi terbuka cenderung meningkatkan kepuasan kerja dimana karyawan memiliki loyalitas terhadap pekerjaan yang tinggi dan bahkan bersedia mendahulukan kepentingan perusahaan.

Disiplin kerja menurut Fathoni (2006: 172) adalah :

> ”Kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak”.

Pada dasarnya ada banyak indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Indikator-indikator tersebut menurut Malayu P. Hasibuan (2001: 191) adalah :

1. Tujuan dan kemampuan

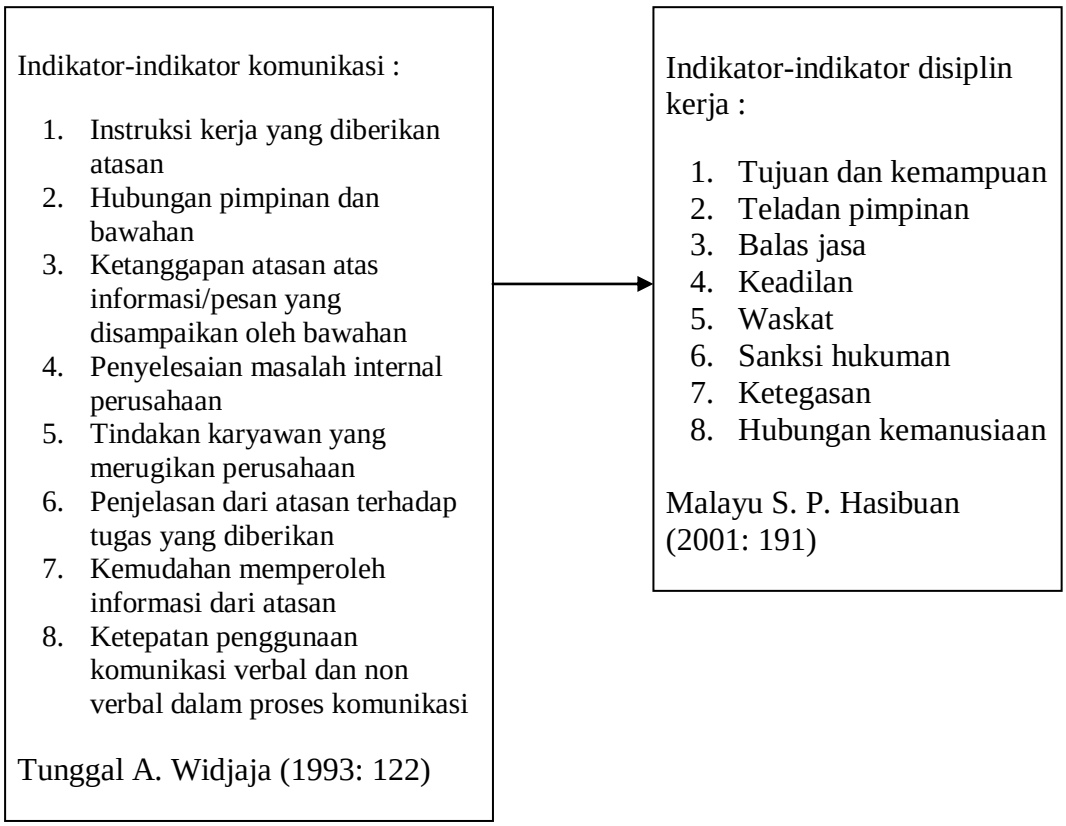
2. Teladan pimpinan
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Pengawasan melekat/ Waskat
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

Maka untuk mencapai disiplin kerja serta kinerja karyawan yang tinggi, pimpinan perusahaan perlu mengkomunikasikan secara luas semua peraturan dan kebijaksanaan sehingga akan mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya yang akan menghasilkan kepuasan kerja yang didasari oleh semangat kerja yang tinggi.

Kepuasan kerja akan membuat karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan yang tinggi, sehingga bersedia mendahulukan kepentingan perusahaan daripada kepentingan pribadi serta memiliki komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Hal ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahru Ramadansyah pada tahun 1996 dengan judul Pengaruh Komunikasi Terdahap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Pupuk Sriwidjaya KPW. Dengan hasil pada uji t didapat t hitung sebesar 5,80 dengan t tabel sebesar 1,70 pada taraf signifikan 1%. Dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ini berarti komunikasi mempunyai hubungan yang kuat dengan disiplin kerja karyawan.

Kerangka pemikiran hubungan komunikasi terhadap disiplin kerja karyawan dapat dilihat pada gambar seperti di bawah ini :

Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran



1.5 Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan, tujuan penulisan serta kerangka penulisan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan penulis adalah : **"Komunikasi mempunyai hubungan yang positif dengan peningkatan disiplin kerja karyawan pada Chandra *Superstore* Cabang Tanjung Karang di Bandarlampung".**