

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Banyaknya perusahaan yang berdiri dan banyak nya tenaga kerja membuat karyawan perusahaan dituntut untuk memiliki produktivitas yang tinggi agar dapat memenuhi tujuan perusahaan. Kenyataannya banyak perusahaan yang mempunyai masalah dalam produktivitas kerja karyawannya. Hal tersebut dapat dilihat dari data BPS (Badan Pusat Statistik) yang mencatat pada tahun 2005-2013 di Indonesia telah mengalami peningkatan produktivitas kerja karyawan, namun peningkatan produktivitas pekerja hanya naik sekitar 3,2% saja. Berdasarkan data dari *Asian Productivity Organization (APO)* mencatat, pada tahun 2015 produktivitas per pekerja Indonesia mencapai US \$ 24,3 ribu. Angka ini naik dua kali lipat lebih tinggi dibanding produktivitas pada 1990. Artinya, selama 25 tahun produktivitas pekerja di Indonesia hanya tumbuh 3,1 % per tahun. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja di Indonesia masih rendah dan perlu ditingkatkan (*detikfinance*, 06/03/2018).

Seperti yang terjadi pada karyawan produksi di PT.YMPI. Produktivitas kerja karyawan dilaporkan tidak stabil, kualitas yang dihasilkan pun banyak yang kurang sesuai dengan standart yang sudah ditentukan oleh perusahaan padahal jika dilihat dari masa kerjanya mereka sudah termasuk karyawan lama diproses tersebut dan sebelumnya mereka juga sudah menjalani proses training mengenai pekerjaannya.

Jika produktivitas karyawan terus menerus tidak stabil seperti itu, hal tersebut bisa berdampak buruk bagi perusahaan dan bagi karyawan itu sendiri. Dampak buruk untuk perusahaan, jika banyak karyawan yang produktivitas kerjanya tidak optimal, perusahaan tersebut bisa saja mengalami kerugian dan bisa saja perusahaan tersebut menjadi bangkrut. Sedangkan dampak buruk yang akan diterima oleh karyawan adalah karyawan tersebut tidak dapat mengembangkan karirnya di perusahaan, tidak bisa mendapatkan promosi jabatan, bonus, tidak dipercaya lagi oleh atasan, bahkan bisa sampai dipindah atau di berhentikan dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan menurut Handoko (dalam buku Wibowo dan Made, 2013) adalah lingkungan kerja, kedisiplinan, kesehatan, komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting di dalam organisasi perusahaan, dengan komunikasi akan membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu jenis komunikasi yang terjadi di dalam sebuah perusahaan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan atasan maupun dengan rekan kerja disebut dengan komunikasi interpersonal. Para karyawan yang produktivitasnya masih kurang, mereka jarang membicarakan masalahnya terhadap atasan atau rekan kerja yang sudah lebih senior, mereka lebih memilih untuk diam sehingga tidak ada perkembangan dalam produktivitas kerjanya. Karyawan jarang melakukan komunikasi interpersonal dengan rekan kerjanya maupun dengan atasannya. Cara berkomunikasi dari atasan atau dari rekan kerja sering kali terjadi kesalahpahaman, hal tersebut dikarenakan cara penyampaian pesan oleh atasan atau rekan kerja sering terlihat kurang baik, mereka seakan-akan memarahi atau mengintimidasi karyawan sehingga karyawan

dalam bekerja menjadi takut dan serba salah yang mengakibatkan produktivitas mereka menjadi tidak stabil. Ada beberapa karyawan yang meningkat produktivitasnya dalam bekerja setelah melakukan komunikasi interpersonal dengan atasan atau rekan kerja, namun ada juga yang semakin menurun produktivitasnya setelah berkomunikasi dengan atasan dan rekan kerjanya.

Komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan di dalam suatu perusahaan dapat disebut dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dikaitkan dengan erat tidaknya hubungan antar karyawan dan ada tidaknya saling pengertian antar karyawan maupun dengan atasan karena itu akan berpengaruh pada produktivitas kerja. Perlu dilakukan perubahan sistem komunikasi interpersonal untuk meningkatkan produktivitas kerja, karena dengan komunikasi interpersonal akan membantu meningkatkan pengertian perusahaan yaitu tujuan perusahaan (Anorogo & Widiyanti, 1993). Komunikasi Interpersonal yang sehat di kalangan karyawan dan atasan harus mempertimbangkan sikap dan perasaan kerjanya, komunikasi antar karyawan dengan atasan yang terbuka, sopan dan ramah saat melakukan komunikasi interpersonal akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan (West dan Turner, 2008). Laksana (2015) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal sebagai proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, ketika pesan yang disampaikan oleh atasan maupun rekan kerja dapat diterima dan dapat dimengerti oleh karyawan maka akan mengarahkan karyawan untuk mewujudkan hasil tertentu yang sudah ditentukan oleh perusahaan dalam arti lain produktivitas kerja dapat tercapai sesuai dengan target (Atmosoeparto, 2001).

Handoko (dalam buku Wibowo dan Made, 2013) mengatakan bahwa dengan terjalannya komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan dapat menimbulkan produktivitas yang baik sehingga mengurangi tingkat penurunan produktivitas dari para karyawan di perusahaan. Komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam suatu organisasi, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja sehingga produktivitas kerja dapat di optimalkan. Penggunaan komunikasi interpersonal berpengaruh cukup besar pada lingkungan kerja yang diwujudkan dalam visi dan misi dalam perusahaan. Komunikasi yang dibutuhkan adalah komunikasi interpersonal yang efektif agar organisasi dapat berjalan dengan lancar, semakin efektif komunikasi interpersonal yang dibina maka semakin meningkat produktivitas kerja karyawan di perusahaan tersebut Newstrom ( dalam Diasmoro, 2017). Effendi ( dalam Gumay dan Hermani, 2015) mengungkapkan bahwa jika dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan yang nantinya akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Sriwidodo dan Haryanto (2010) bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap produktivitas karyawan yaitu dengan melalui pengarahan dan bantuan teknik.

Siagian (dalam Lestari dan Lubis, 2014) mengemukakan kesulitan dalam berkomunikasi seperti adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar karyawan, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, menyebabkan komunikasi tidak efektif sehingga produktivitas terganggu dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai.

Komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan dan antar rekan kerja bisa mempengaruhi produktivitas kerja karyawan seperti yang diungkapkan oleh Suranto (2011) ada enam sikap positif dalam berkomunikasi yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja yaitu membuka pintu komunikasi, sopan dan ramah dalam berkomunikasi, keberanian meminta maaf pada saat merasa bersalah, cepat dan tanggap, penuh perhatian, dan bertindak jujur dan adil sehingga karyawan bisa menjadi lebih semangat dan produktivitas pun lebih baik. Hal ini sejalan dengan dikemukakan Rakhmat (2012) terbentuk gairah kerja, disiplin kerja dan kerjasama di antara karyawan sebagai akibat komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh antar karyawan, akan dapat meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya akan mewujudkan tujuan perusahaan.

Memperbaiki sistem komunikasi interpersonal yang terjalin antar karyawan maupun dengan atasan, dapat mempengaruhi produktivitas karyawan karena sumber daya karyawan merupakan aspek terpenting dalam perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan (Mangkuprawira, 2007). Komunikasi interpersonal antarkaryawan dan dengan atasan merupakan aspek terpenting dalam organisasi, karena makin baik komunikasi interpersonal yang terjalin akan makin baik pula kerjasama mereka sehingga produktivitas kerja dapat tercapai Husaini (dalam Nisa', 2016). Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Purwanto (2011) bahwa hubungan komunikasi interpersonal yang terjalin baik antara karyawan dengan atasan dan antar karyawan, merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Sistem komunikasi interpersonal yang terbuka antara karyawan dengan atasan maupun antarkaryawan akan membuat karyawan

mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan dan akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan sehingga hal itu pun berdampak pada produktivitas kerja karyawan tersebut. Wood (2017) menyebutkan bahwa peka terhadap perbedaan dalam berkomunikasi interpersonal antar karyawan atau dengan atasan, keterampilan mendengarkan orang lain, dan menciptakan iklim yang kondusif sangat mempengaruhi produktivitas kerja yang efektif. Ketika karyawan bisa menerima pesan yang disampaikan oleh atasan dan rekan kerja dengan baik, dan komunikasi interpersonal terjalin dengan sehat akan membuat karyawan bekerja dengan efektif sehingga produktivitas kerja karyawan dalam menghasilkan barang atau jasa dapat mencapai target dan tujuan perusahaan pun dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas perlu adanya kajian penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT.YMPI”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan diatas muncul rumusan masalah, apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan membuktikan komunikasi interpersonal mampu mengubah produktivitas kerja karyawan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah perkembangan bagi ilmu psikologi serta dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

### **2. Secara Praktis**

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran kepada pembaca dan masyarakat dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui komunikasi interpersonal.