

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan komunikasi sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari secara langsung maupun tidak langsung. Dalam suatu perusahaan makna komunikasi sangat berperan penting, pentingnya komunikasi dalam sebuah perusahaan itu adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan, yang disebarluaskan kepada karyawan. Aktifitas komunikasi diperkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai, sesama dalam kelompok dan masyarakat. Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi atau perusahaan akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lain-lain.

Menurut (Fayol dan Barnard dalam Thoha, 2004: 170) komunikasi merupakan salah satu pusat bahasan didalam ilmu perilaku organisasi. Agar komunikasi efektif maka komunikator harus tau mana yang harus dijadikannya sasaran dan tanggapan apa yang diingikannya dan harus sesuai dengan apa yang sudah direncanakan atau dituju. Hal ini merupakan jaringan komunikasi yang efektif dimana pesan yang disampaikan baik oleh komunikator maupun komunikan akan efektif.

Menurut (dalam Effendy 2009: 122) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu oerorganisasi atau

instalasi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan struktural yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen).

Komunikasi secara internal melibatkan adanya suatu kegiatan pemberian pesan dan penerimaan pesan dari atasan terhadap bawahan atau orang lain, sehingga menghasilkan komunikasi internal secara vertikal, horizontal dan diagonal. Wujud komunikasi ini bervariasi sesuai dengan bentuk kegiatan organisasi di dalam menerapkan komunikasi yang efektif.

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi anatar pihak perusahaan dengan pihak luar perusahaan menurut Handayani (2001). Kesalahan yang paling sering dialami perusahaan adalah kesalahan persepsi dari pemberian kepada penerima informasi. Komunikasi yang aktif dapat membina kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Milkovich dan Boudreau (1994: 65) dalam Wahyuningsih (2003) kinerja (performance) adalah sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi atau mencapai persyaratan kerja yang ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode waktu tertentu.

Menurut (Handoko, 2011) untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Karena kinerja karyawan juga

berpengaruh sangat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja pegawai pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan.

Jika suatu perusahaan dengan kinerja pegawai yang baik maka tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik tetapi sebaliknya jika suatu perusahaan dengan kinerja pegawai menurun akan mengakibatkan pekerjaan menjadi membosankan dan pekerjaan tersebut tidak akan sesuai dan tidak selesai tepat pada waktunya. Usaha dalam meningkatkan kinerja pegawai yang harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja dengan optimal.

Kualitas pegawai tidak hanya dilihat dari cara pegawai bekerja, akan tetapi dilihat dari keterampilan berkomunikasi yang baik juga sangat diperlukan. Oleh karena itu untuk menjalin hubungan komunikasi yang terbuka, jujur, adil, antara bawahan dan pimpinan akan mendorong pegawai tersebut untuk bekerja dengan senang hati sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan. Baik buruknya komunikasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai dan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini fokus pada komunikasi internal dan komunikasi eksternal yang diterapkan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Surakarta. Komunikasi internal berupa pola pesan yang dibagi atau di share antara para karyawan, interaksi manusia yang terjadi dalam perusahaan dan antar karyawan itu sendiri. Saat organisasi tumbuh pada ukuran atau kompleksitas atau menyebar

keluar dan zona waktu, ini memerlukan program komunikasi internal yang membantu membangun tim kerja. Sedangkan komunikasi eksternal digunakan untuk interaksi dengan individu diluar perusahaan. Komunikasi eksternal membawa pesan organisasi dan lingkungan perusahaan yang relevan. Sistem pesan eksternal yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari lingkungan dan untuk memberikan lingkungan informasi dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI EKTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini menguraikan mengenai pentingnya mempertimbangkan penerapan komunikasi dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan lingkup penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta?
2. Bagaimana tingkat komunikasi karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta?
3. Apakah ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat komunikasi karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan peneliti tentang komunikasi terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang komunikasi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi siapa saja yang membutuhkan.
- b. Hasil penelitian ini juga dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait atau yang berhubungan guna membuat suatu kebijaksanaan yang berhubungan dengan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab yaitu bab pertama pendahuluan, bab kedua tinjauan pustaka, bab ketiga metode penelitian, bab keempat hasil penelitian dan pembahasan, dan bab lima adalah kesimpulan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan konsep komunikasi internal dan komunikasi eksternal, kinerja karyawan, serta menyajikan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, uji instrumental penelitian (terdiri dari hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas), uji asumsi klasik (terdiri dari hasil uji normalitas, hasil uji multikolinieritas, dan hasil uji heterokedastisitas), pengujian hipotesis (terdiri dari regresi linier berganda, hasil uji t, dan uji f), serta pengujian koefisien determinasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN