

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan atau organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap perusahaan dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat dalam perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keahlian dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di dalam organisasi.

Organisasi merupakan suatu sistem yang saling memengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut rusak, maka akan memengaruhi sub-sub sistem yang lain. Sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu-individu yang ada di dalam organisasi bisa dan berkewajiban mengaturnya, artinya selama anggota atau sumber daya manusianya masih suka dan melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya maka organisasi tersebut akan berjalan dengan baik dan sehat. Sumber Daya Manusia merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktifitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi

sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Kinerja merupakan hasil kerja aktual yang dilakukan oleh individu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan juga sebagai penilaian terhadap hasil kerja sumber daya manusia dengan cara membandingkan hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas sumber daya, kuantitas, waktu dan tingkat kepuasan menjalankan tugas pokok dan fungsi yang telah menjadi rujukan bagi suatu perusahaan dalam memahami strategi penilaian kinerja, kinerja suatu perusahaan termasuk kinerja sumber daya manusia. Pencapaian tujuan perusahaan dapat diimplementasikan dengan peningkatan kinerja dalam bentuk konkrit seperti pelaksanaan kerja yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas.

Dengan kata lain tercapainya tujuan perusahaan ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Untuk meninjau baiknya kinerja perusahaan dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja. Iklim organisasi merupakan kondisi dalam organisasi, dimana setiap anggota berinteraksi satu sama lain, membatasi dan mengakui satu sama lain, menentukan kualitas kerja sama dan pengembangan anggota organisasi.

Iklim organisasi sebagai konfigurasi sikap dan persepsi, emosi, dan perilaku anggota organisasi yang mengungkapkan norma penting, nilai-nilai dan sikap yang dimiliki. Organisasi ini diharapkan setidaknya sedikit membantu seseorang dalam menyelesaikan masalahnya, karena organisasi diharapkan bisa mempersatukan baik itu secara ekonomi, sosial, intelektual, spiritual, maupun

emosional. Hal ini menunjukkan bahwa begitu pentingnya organisasi sebagai wadah untuk bisa saling berinteraksi dan saling bekerja sama bagi para anggotanya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Iklim organisasi yang positif akan mendorong karyawan untuk berinteraksi satu sama lain. Melalui proses interaksi, sesama karyawan akan menelaah adanya kepercayaan, dukungan, keterbukaan terhadap keputusan yang diambil untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan kreatif, untuk melibatkan diri mereka dengan organisasi, untuk menangkap peluang dalam organisasi dengan penuh semangat, dan juga menawarkan inovasi atau ide untuk kemajuan organisasi. Di sisi lain, penciptaan iklim organisasi erat kaitannya dengan interaksi dan komunikasi antar karyawan.

Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Hampir setiap saat manusia bertindak dan belajar melalui komunikasi begitu juga didalam suatu organisasi atau perusahaan. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang dilakukan berlangsung dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan keterbukaan, saling percaya, perasaan positif, dukungan dan empati yang berperan sebagai sumber energi pegawai dalam melaksanakan tugas. Pertukaran informasi yang membutuhkan tempat atau sarana melalui komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi akan mendorong sesama karyawan untuk berkomunikasi satu sama lain dan terlibat satu sama lain yang tanpa disadari akan menumbuhkan iklim organisasi yang kondusif. Ini mengacu pada komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) mentransmisikan informasi dan pemahaman bersama dari satu orang ke orang lain, yang sangat penting untuk keberhasilan organisasi apapun. Oleh karena itu, harus ditangani secara efektif untuk menjamin tercapainya keberhasilan dan kesuksesan organisasi.

Selain itu, motivasi juga merupakan faktor yang penting dalam melihat kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Kenapa bisa hal itu terjadi? karena karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan melakukan pekerjaannya dengan sungguh- sungguh dan sangat baik maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja. Motivasi merupakan kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kesinambungan pekerjaan dan membantu organisasi untuk bertahan hidup. Motivasi juga dapat diartikan menemukan kebutuhan di dalam diri karyawan dan membantu untuk mencapainya dalam proses yang lancar. Memotivasi staf mengarah ke memperluas keterampilan mereka untuk memenuhi tuntutan organisasi. Motivasi menjadi serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Motivasi adalah suatu perangsang keinginan daya penggerak kemauan bekerja yang mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Ketika perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja dengan optimal maka kinerja karyawanpun akan meningkat.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.

Sampai saat ini PT. Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.000 cabang di seluruh Indonesia, salah satunya di Kota Tasikmalaya. PT. Pos Indonesia cabang

Kota Tasikmalaya 46100 ini merupakan kantor pos cabang ke 30. Dari awal berdirinya kantor pos cabang Tasikmalaya ini memiliki kinerja yang baik dan memuaskan dalam melayani konsumen, terbukti dengan masih banyaknya konsumen yang mempercayai kantor pos cabang Tasikmalaya dalam mengirimkan barang kepada orang yang dituju baik di dalam maupun ke luar negeri. Namun beberapa tahun terakhir, dengan berjalannya waktu dan perkembangan jaman semakin pesatnya pertumbuhan bisnis perdagangan terutama perdagangan *online* di Indonesia pada saat ini mendorong pelaku bisnis untuk dapat menyalurkan produknya kepada konsumen maka dibutuhkan lah perusahaan jasa untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan adanya hal tersebut ada beberapa perusahaan jasa kurir yang tengah bersaing ketat, diantaranya ialah Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN serta JNE, J&T, TIKI, Wahana, SiCepat dan lain- lain. Persaingan yang semakin kompetitif menuntut para perusahaan ekspedisi untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Berdasarkan hasil survei dari TOP BRAND AWARD yang dilakukan oleh Frontier Consulting Group pada tahun 2018, 2019, dan 2020 memposisikan perusahaan tersebut dengan kategori perusahaan terbaik berdasarkan Top Brand Index (TBI). Dilansir dari situs topbrand-award.com, survei kategori jasa kurir dilakukan dengan melibatkan 12 ribu responden dari kota besar Indonesia diantaranya Jakarta, Bandung, Semarang Yogyakarta, Surabaya, Malang, Medan, Palembang, Pekanbaru, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Manado dan Denpasar. Hasil survei Top Brand untuk kategori jasa kurir ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1.1

TOP BRAND INDEX Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2018, 2019 dan 2020

| BRAND | TBI | | | PERINGKAT | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|----------|----------|------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| JNE | 45.0% | 26.4% | 27.3% | 1 | 1 | 1 | TOP |
| J&T | 13.9% | 20.3% | 21.3% | 2 | 2 | 2 | TOP |
| TIKI | 13.6% | 12.6% | 10.8% | 3 | 3 | 3 | TOP |
| POS | 11.6% | 5.4% | 7.7% | 4 | 4 | 4 | |
| INDONESIA | | | | | | | |
| DHL | 3.5% | 3.8% | 4.1% | 5 | 5 | 5 | |

Sumber: <http://topbrnd-award.com/>

Berdasarkan data tersebut, PT. Pos Indonesia berada pada peringkat ke empat dalam tiga tahun berturut-turut. Meskipun menjadi jasa pengiriman barang pertama di Indonesia, tidak membuat PT. Pos Indonesia selalu unggul dari pesanginya. Hal ini diperkirakan terjadi karena kurang maksimalnya kinerja karyawan dalam menangani perkembangan zaman serta kurang berinovasi sehingga PT. Pos Indonesia tidak mengalami perkembangan. Untuk menangani persaingan dalam dunia bisnis setiap perusahaan harus siap untuk selalu beradaptasi dengan keadaan, pintar membaca peluang apa yang akan menguntungkan perusahaan, membuat inovasi yang akan membuat perusahaan dikenal. Tidak maksimalnya kinerja karyawan dalam menangani hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu keadaan internal perusahaan.

Keadaan internal perusahaan sangat berpengaruh penting dampaknya terhadap kinerja. Karena apabila seseorang bekerja di suatu perusahaan yang memiliki tingkat kenyamanan yang baik maka kinerja karyawannya pun akan maksimal. Hubungan diantara sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan akan memengaruhi kinerja. Faktor lain yang dapat memengaruhinya yaitu penurunan presentasi disebabkan tidak adanya dukungan dari internal perusahaan PT. Pos Indonesia untuk terus beradaptasi dengan keadaan saat ini. Meskipun kinerja karyawan telah maksimal, namun apabila dari internal perusahaannya sendiri tidak memberikan dukungan maka hal tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Karena perusahaan yang memegang peranan yang sangat penting terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana pengaruh iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Untuk itu penelitian ini disajikan dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang yaitu sejauh mana iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan, maka diidentifikasi permasalahan yang timbul adalah:

1. Bagaimana iklim organisasi di PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100?

2. Bagaimana komunikasi Interpersonal di PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100?
3. Bagaimana motivasi kerja yang ada pada karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100?
4. Bagaimana pengaruh iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Iklim organisasi pada karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100.
2. Komunikasi interpersonal yang terjalin pada karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100.
3. Motivasi kerja pada karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100.
4. Pengaruh iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai

pengaruh iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan harapan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan manfaat:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman khusus tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah pengetahuan penulis, pengalaman serta wawasan yang luas.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran untuk menjadi pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia dimasa yang akan datang.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan menjadi acuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam pengaruh iklim organisasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di Jl. Otto Iskandardinata No. 6, Kelurahan. Empangsari, Kecamatan. Tawang, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat 46100.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang 30 Kota Tasikmalaya 46100 dengan jadwal yang dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan. Berikut ini merupakan tabel rincian untuk jadwal pelaksanaan penelitian pada PT. Pos Indonesia Cabang 30 Kota Tasikmalaya