

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan ketatnya persaingan saat ini menjadi sebuah tantangan yang dihadapi setiap perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan dibentuk untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu meningkatkan dan mengembangkan perusahaan dari pesaing. Salah satu kunci berhasilnya sebuah perusahaan adalah tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia berkontribusi besar dalam bergeraknya suatu perusahaan. Artinya melalui pengelolaan sumber daya manusia diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas perusahaannya serta dapat mencapai tujuannya, untuk saat ini sumber daya manusia lebih di pandang sebagai aset potensial perusahaan, karena nantinya sumber daya manusia ini lah yang mengerjakan setiap kegiatan yang ada di perusahaan.

CV. Gudang Cell merupakan perusahaan besar yang bergerak di bidang usaha yang menjual berbagai macam smartphone, aksesoris, cctv, dan elektronik lainnya. Sejak awal berdiri CV. Gudang Cell memiliki visi menjadi perusahaan elektronik terbesar di Tasikmalaya serta menjadi mitra terpercaya dalam bidang elektronik. Perusahaan ini sudah mengalami banyak perkembangan mulai dari omset penjualan hingga jumlah karyawan yang dimiliki. Hal ini tidak terlepas dari upaya pihak manajemen dan terus melakukan ekspansi dengan membuka toko cabang,

memperluas area bisnis serta lebih produktif dalam melakukan pemasaran berbagai produk. Bagi perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan penting yang dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

Upaya mempererat hubungan CV.Gudang Cell Nagawangi Tasikmalaya dengan karyawannya yaitu dengan cara melakukan komunikasi interpersonal. Adanya komunikasi interpersonal dalam suatu perusahaan, dapat mempererat hubungan antara atasan dengan bawahan mengenai informasi atau bahkan hanya sekedar bertegur sapa menanyakan kabar agar tidak terkesan cuek terhadap masalah yang dihadapi karyawannya. Fenomena yang terjadi pada CV. Gudang Cell Nagawangi Tasikmalaya adalah tidak konsistennya perusahaan dalam menjalankan operasional sehingga berdampak pada penurunan penjualan perusahaan, hal ini disebabkan kurangnya komunikasi dan komitmen yang dibangun antar karyawan sehingga berdampak pada produktivitas kerja karyawan. Hal ini di dukung dengan data yang tertera dibawah :



Sumber: Laporan rekap penjualan HP CV.Gudang Cell Nagawangi Tasikmalaya

Gambar 1.1

Grafik Rekapitulasi CV. Gudang Cell Nagawangi Tasikmalaya

Data rekapitulasi tersebut ditunjukkan dengan penjualan unit hp disetiap tahunnya dalam hasil rekapitulasi 6 tahun terakhir terjadi naik – turunnya penjualan

diantaranya (1) 2017 : 10.480 unit, (2) 2018 : 12.100 unit, (3) 2019 : 7.000 unit, (4) 2020 : 1200 unit, (5) 2021 : 1500 unit, (6) 2022 : 960 unit, adanya penurunan penjualan *handphone* dikarenakan terjadi pandemi *covid-19*. Hal tersebut menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan menurun, dibuktikan dengan data pada tahun 2018 yaitu masa sebelum terjadi pandemi *covid-19* kenaikan penjualan yang melesat. Sedangkan, saat terjadinya pandemi dimulai pada tahun 2019 hingga pencabutan status PPKM di tahun 2022 terjadi penurunan penjualan yang sangat drastis.

Komunikasi interpersonal menilai sejauh mana kualitas komunikasi antar individu yang terjalin diperusahaan yang memberikan dampak positif dalam memenuhi kelangsungan kinerja secara efektif dan efisien. Komunikasi menjadi tolak ukur dalam keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Darmawan et al., (2019: 159-169) Komunikasi interpersonal melibatkan suatu bentuk aktivitas timbal balik (*mutual activity*), interaksi (*interaction*), atau pertukaran (*exchange*). Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya, kemungkinan karyawan tersebut sudah memiliki hubungan emosional dengan perusahaan tersebut, dan lingkungan perusahaan yang mendukung karena terjalinnya komunikasi interpersonal yang baik antara atasan dan bawahan ataupun sesama rekan kerja.

Komunikasi yang baik akan menghasilkan sebuah komitmen pada karyawan, dampak dari sebuah komitmen akan menghasilkan keberhasilan dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan. Komitmen organisasional merupakan salah satu

cara dalam menentukan karyawan yang memiliki kualifikasi, loyalitas, dan produktivitas yang baik. Kesuksesan sebuah perusahaan tidak terlepas dari kemampuan terbaik yang diberikan oleh para karyawannya. Namun, tidak semua karyawan di suatu perusahaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya.

Agar tercapai suatu keberhasilan dan kemajuan sebuah perusahaan perlu adanya komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional yang dapat membentuk produktivitas kerja karyawan. Komunikasi interpersonal dianggap sebagai faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi karena memfasilitasi pertukaran informasi, pemecahan masalah, dan pembangunan hubungan yang positif di antara karyawan. Produktivitas kerja juga merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan, karena karyawan yang produktif dapat meningkatkan kinerja dan keuntungan perusahaan. Selain itu, komitmen organisasional merupakan faktor yang penting dalam memotivasi karyawan untuk berkontribusi pada kesuksesan organisasi.

Produktivitas kerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Produktivitas kerja dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan keuntungan yang lebih besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Karena produktivitas kerja yang tinggi dapat memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan perusahaan, sementara produktivitas kerja yang rendah dapat menyebabkan kinerja perusahaan menurun.

Hal ini sejalan dengan fenomena yang terjadi pada CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya, masalah yang terjadi didalamnya yaitu kurangnya komunikasi dan komitmen yang dibangun sehingga terjadinya komunikasi yang gagal (*miss communication*) dampaknya menyebabkan produktivitas kerja karyawan menurun. Komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional dapat berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan, sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah organisasi, keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusianya.

CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan produk elektronik. Perusahaan ini memiliki karyawan penjualan yang bertanggung jawab dalam menjual produk kepada pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan, produktivitas kerja karyawan penjualan sangatlah penting dalam mempengaruhi pertumbuhan perusahaan.

Maka dari itu hasil penelitian diajukan dalam karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Pada Karyawan Penjualan CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasi masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

2. Bagaimana Komitmen Organisasional Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.
3. Bagaimana Produktivitas Kerja Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, terhadap Produktivitas Kerja melalui Komitmen Organisasional pada Karyawan Penjualan di CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi Interpersonal Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.
2. Komitmen Organisasional Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.
3. Produktivitas Kerja Karyawan Penjualan di CV.Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.
4. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, terhadap Produktivitas Kerja melalui Komitmen Organisasional Karyawan Penjualan di CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Aspek Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi semua pihak sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, dan Produktivitas Kerja Karyawan.

2. Secara guna laksana, hasil penelitian ini diharapkan:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan kritis dalam berfikir baik secara teori maupun aplikasi. Dalam teori, dapat memberikan kemudahan dalam pemahaman dan penghayatan keilmuan. Dalam aplikasi, menjadi dasar evaluasi kegiatan manajemen sumber daya manusia suatu perusahaan dalam memahami pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, dan Produktivitas Kerja Karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan proyeksi bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan sumber daya manusia yang memiliki keputusan pada pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, dan Produktivitas Kerja Karyawan.

1.5 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini, penulis terlebih dahulu menentukan lokasi penelitian, hal ini diperlukan untuk memperoleh informasi data,

merumuskan permasalahan kemudian untuk ditarik kesimpulan. Penelitian ini akan dilakukan di CV.Gudang Cell Nagrawangi Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Nagrawangi No. 27, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46124. Telepon: (0265) 333721.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Oktober tahun 2022 dengan melakukan pengajuan judul, selanjutnya pada bulan April 2023 melakukan penelitian di perusahaan. Terhitung 8 bulan penelitian sampai pada tahap sidang bulan Juni 2023. Adapun penyusunan skripsi ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara interaktif oleh penulis, dosen pembimbing dan selanjutnya setelah seminar usulan penelitian dilibatkan pula pihak dosen penguji.