

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tersebar virus COVID-19 mengubah segalanya mulai dari kehidupan masyarakat, pendidikan dan bisnis sampai dengan lingkungan kerja. Kebutuhan akan hubungan dengan komunikasi dianggap sebagai aset berharga dalam segala bentuk kehidupan manusia. Kegiatan pekerjaan sebagian terganggu oleh COVID-19 dan karyawan bekerja dari rumah alih-alih bekerja. Ini mengubah budaya komunikasi antar masyarakat. Situasi sekarang mendorong masyarakat mengganti hubungannya menjadi komunikasi lewat alat digital (Muhtarudin, 2020). Maka dari itu, komunikasi yang efektif harus bisa membawa pemecahan satu sama lain ketika menghadapi situasi dan masalah bersama.

Kebiasaan masyarakat dalam menjalin komunikasi dan berhubungan satu sama lain Konfrontasi bukan menjadi prioritas di masa Covid-19 . Pertemuan tatap muka akan diubah menjadi pertemuan di dunia maya atau virtual. Perubahan mode komunikasi merupakan ancaman bagi semua orang di dunia.

Saat ini, aktivitas kerja nonteknis telah berubah menjadi bekerja jarak jauh atau dari rumah memakai aplikasi. Ditarik kesimpulan bahwasanya pertemuan dilakukan di rumah atau “work at home” bila memungkinkan. Komunikasi dengan mudah di ibaratkan sebagai komunikasi antar masyarakat dengan tujuan bertukar informasi atau menantang kemampuan mereka masing-masing. Pertumbuhan teknologi komunikasi dan informasi saat ini memudahkan semua orang terutama untuk menyampaikan pikiran serta pendapatnya kepada masyarakat untuk tujuan yang berbeda, jenis yang berbeda.

Maksud dari pemberian informasi kepada orang lain adalah yakni mendapatkan tanggapan baik atau buruk dari penerimanya. Maka dari itu, selain kemampuan penyedia, keterampilan dalam menerima informasi juga diperlukan. Untuk menghindari kesalahpahaman, pendapat penerima informasi harus didasarkan pada apa yang diketahui oleh penerima informasi. Keterampilan

komunikasi yang baik adalah bagian terpenting dari pekerjaan seorang pemimpin (Angarina, 2020).

Dalam komunikasi organisasi setiap hari, masyarakat memahami proses komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) antar anggota organisasi, dari manajemen atas hingga staf operasi level bawah. Proses komunikasi interpersonal ini terbentuk dari interaksi antara atasan dan bawahan serta rekan sejawat (anggota) pada level manajemen yang sama. Baik resmi maupun tidak resmi.

Komunikasi interpersonal didefinisikan dalam Goulet, buku Denis, *The Interpersonal Communication Book* (1998: 4), sebagai "cara memberi serta mendapat informasi dengan tanggapan segera antara dua atau beberapa orang.

Secara empiris ditemukan juga adanya gap riset dari hasil yang diteliti oleh Sinta Rusmalinda dan Marheni Eka Saputri (2016) membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada. Hal tersebut juga dilakukan oleh Nurjaya;Denok Sunarsi;Aidil Amin Effendy;Arga Teriyan, dan Gunartin (2020) menunjukkan hasil yang telah diteliti yakni etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pentingnya situasi komunikasi interpersonal terletak pada kenyataan bahwa proses memungkinkan mereka untuk berinteraksi. Komunikasi dialogis lebih utama daripada monologis. Monologis merupakan komunikasi satu orang berbicara dan orang lain mendengarkan. Karena itu, tidak ada dialog. Dialog adalah bentuk komunikasi yang menandakan sedang berlangsungnya dialog, dan merupakan bentuk komunikasi interaktif yang terjadi di PBF PT. Husada Prajogi Surabaya contohnya.

Terjalannya komunikasi antarpribadi membentuk hubungan sosial. Ini adalah sumber dasar gairah untuk bekerja, sumber hubungan dan kinerja, dan anggota organisasi. Komunikasi antarpribadi lebih menonjol, dan dampaknya terhadap pertemuan tatap muka.

Menurut Onong Uchjana Effendi (1992:7) bahwasanya arus umpan balik bersifat langsung dalam komunikasi tatap muka.

Komunikasi merupakan dasar pemahaman dan dasar pembentukan kelompok. Komunikasi adalah faktor yang menentukan, dan dianggap biasa karena begitu sering dan rutin. Disinilah awal/penyebab konflik.

Menurut Spriegel (dalam Astrid S. Sutanto (1998: 64) mengatakan: "Organisasi dan institusi harus mempertimbangkan pentingnya komunikasi karena sebagian besar konflik dalam suatu organisasi disebabkan oleh kesalahpahaman pada presentasi dan resepsi. Pertengkarannya yang diberikan atau karena kurangnya informasi."

Selanjutnya yang diperoleh dari penelusuran di atas dari berbagai sumber untuk meningkatkan semangat kerja. Meningkatkan komunikasi dapat dilakukan secara baik dan mengurangi/menghindari inkonsistensi dan ambiguitas tentang informasi. Untuk mendukung tujuan organisasi di mana sikap dan perilaku karyawan mungkin atau mungkin tidak mempengaruhi efektivitas organisasi.

PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya merupakan salah satu perusahaan di bidang kesehatan yang perlu memberikan pelayanan prima. Memiliki staf profesional yang memenuhi syarat dan seharusnya berfungsi dengan baik, tetapi tidak melihat ini karena kebanyakan staf yang datang dan pergi tidak tepat waktu. Kondisi seperti ini sangat umum dan mempengaruhi kinerja tugas petugas kesehatan dan serta kinerja pegawai.

Sehubungan hal tersebut, perlu dicari cara untuk memperbaiki hal tersebut di atas, salah satunya dengan menerapkan dan meningkatkan komunikasi serta dapat meningkatkan etos kerja sehingga tercipta hasil yang baik. Oleh karena itu keberhasilan atau efisiensi PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya yang diharapkan dapat terpenuhi.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya ?
2. Bagaimana pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya ?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal dan etos Kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berlandaskan latar belakang, penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Hanya menggunakan faktor Komunikasi Interpersonal, dan Etos Kerja yang mempengaruhi Kinerja Karyawan di PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya pada penelitian ini;
2. Memerlukan sampel atau responden hanya pada karyawan PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya pada penelitian ini.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berlandaskan pemaparan perumusan masalah diatas, terdapat tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar peneliti mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya;
2. Agar peneliti mengetahui Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya;
3. Agar peneliti mengetahui bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal dan etos Kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap Kinerja Karyawan pada PBF PT. Husadha Prajogi Surabaya;

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan berguna dan membantu semua pihak, terutama yang berkepentingan dengan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini, sebagai berikut::

1. Bagi Praktisi : memberi petunjuk yang bermanfaat untuk lebih memahami bagaimana meningkatkan kinerja karyawan dalam hal komunikasi interpersonal dan etos kerja
2. Bagi Peneliti : melengkapi kepakaran dan fakta yang digunakan dalam penelitian
3. Bagi Akademisi : selaku khazanah perpustakaan dan menarik perbandingan dalam kinerja penelitian di hal yang sama

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar lebih memahami penelitian ini, peneliti membentuk sistematika penulisan :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Peneliti memberikan latar belakang untuk pertanyaan penelitian. Ada rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, ada batasan masalah agar penelitian yang dilaksanakan tidak salah arah dari masalah. Dan ada tujuan dan manfaat yang dicapai dari penelitian ini.

#### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Memuat banyak teori yang relevan serta membahas penelitian didukung serta menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori ini dikumpulkan dari jurnal acuan dan banyak informasi relevan.

#### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Mengkaji cara yang peneliti lakukan untuk melanjutkan penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat dibutuhkan cara penelitian yang tersusun serta berorientasi, agar hasil yang didapat tidak bertentangan dengan tujuan awal penelitian.

#### **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Mencakup analisis pengamatan, pengumpulan dan pengolahan data untuk menghasilkan hasil yang diperoleh selama penelitian, dan laporan penelitian.

#### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Memuat komplimen inti pembahasan utama serta masukan bagi pemangku kepentingan selaku subyek penelitian untuk memperbaiki kekurangan dan pengembangan penelitian yang akan datang.