

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumberdana yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan perlu mendapat dukungan manajemen puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan.

Karyawan bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan efektivitas kerja dapat diartikan sebagai perilaku-

perilaku yang ditunjukkan mereka yang memiliki kinerja yang sempurna, lebih konsisten dan efektif, dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata.

Robert Fransiska (2019), mengemukakan konflik antar perseorangan yang mungkin paling sering dikemukakan adalah buruknya komunikasi, sebab kita menggunakan hampir 70% dari waktu aktif kita untuk berkomunikasi, menulis, membaca, berbicara, mendengar sehingga beralasan untuk menyimpulkan bahwa satu dari kekuatan yang paling menghalangi suksesnya pekerjaan kelompok adalah kelangsungan komunikasi efektif. Kemampuan komunikasi sebagai seperangkat kemampuan seorang komunikator untuk menggunakan berbagai sumber daya yang ada di dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, kemampuan komunikasi merupakan pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk berkomunikasi dengan baik dimana menggunakan pesan-pesan yang dianggap tepat dan efektif

Perusahaan pada dasarnya digunakan sebagai sarana untuk karyawan berkumpul, bekerjasama secara sistematis dan terencana dalam memanfaatkan sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Agar dapat mencapai tujuan, perusahaan memerlukan sistem manajemen efektif yang bisa menunjang jalannya perusahaan secara terus-menerus dan tingkat efektivitas kinerja karyawan yang perlu diperhatikan. Karena, karyawan merupakan aset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik serta mampu berkompetisi.

Hasibuan (2008), menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya. Pengertian kinerja

sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja.

Menurut Artadi (2015), kinerja karyawan merupakan hasil kinerja yang berbentuk kuantitatif maupun kualitatif yang telah dicapai oleh karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab dan standart kerja yang telah ditetapkan perusahaan atau organisasi. Dalam proses pengukuran kinerja karyawan adalah kemajuan terhadap tugas atau pekerjaan yang sebelumnya ditentukan sehingga menghasilkan output yang tepat dan berkualitas.

Hasil kerja karyawan dapat di lihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Kinerja karyawan yang berkualitas merupakan dampak dari adanya kemampuan berkomunikasi dan keterampilan kerja yang baik (Erica, 2019).

Komunikasi tidak terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap karyawan dapat bekerja dengan baik. Hal ini diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan yang di sampaikan (M. Stevani, dan T.G. Santoso, 2014) Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan

mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik.

Untuk dapat berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya, maka karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah rasa memiliki kepercayaan diri yang kuat. Jadi seorang karyawan yang memiliki rasa percaya diri akan memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan dimana dia bekerja. Namun dari fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan pada kenyataannya, sering terjadi seorang karyawan yang kurang memiliki rasa percaya diri, akibat dari kurangnya kemampuan (*skill*) yang dimiliki, atau kesalahan pada pemilihan lapangan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *skill* yang dimiliki. Akibat kurangnya kemampuan seorang karyawan untuk beradaptasi terhadap lingkungan kerja, baik antar sesama karyawan maupun dengan lingkungan kerjanya itu sendiri.

Situasi dan lingkungan baru yang dihadapi menuntut individu melakukan adaptasi terhadap lingkungan tersebut. Kemampuan beradaptasi memerlukan kecakapan individu untuk mempertimbangkan apa yang akan dilakukannya agar dapat diterima dengan baik di lingkungan barunya. Proses adaptasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari terutama oleh karyawan baru.

Wibowo (2010) menjelaskan bahwa kemampuan adaptasi berfungsi dalam menyelesaikan konflik individu dan pekerjaan. Sering kali konflik ini bisa ringan dan bersifat sementara, tetapi jika ia harus memilih antara dua respons yang berlawanan, maka konflik tersebut mungkin berat dan bertahan lama. Sehingga seorang karyawan yang berhasil menyesuaikan diri dalam lingkungan perusahaan akan bisa mengurangi konflik yang terjadi, dan sebaliknya seorang

karyawan yang tidak berhasil menyesuaikan diri dalam lingkungan organisasi maka konflik akan sulit dikendalikan sehingga konflik tersebut akan terasa berat untuk diatasi sehingga akan berdampak pada motivasi kerja dan kinerja dalam sebuah organisasi.

Salah satu perusahaan jasa yang memperhatikan pentingnya kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi adalah Lion Parcel Surabaya. Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan di Lion Parcel Surabaya peneliti menemukan bahwa karyawan merasa takut untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi kepada atasan, sesama karyawan, maupun menyampaikan hal penting lainnya kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman cabang Surabaya PT Lion Express (Lion parcel). Peneliti melihat bahwa kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi menjadi bahan pertimbangan sebuah perusahaan dalam mencari calon karyawan. Banyak iklan-iklan lowongan pekerjaan yang memberikan persyaratan, seperti komunikatif, mampu membangun tim kerja.

Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan di Lion Parcel Surabaya, peneliti menemukan bahwa karyawan merasa takut untuk berkomunikasi, perihal menyampaikan suatu kebenaran atau jika ada masalah di dalam perusahaan yang di alami oleh karyawan. Berdasarkan observasi informal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa sering terjadi *miss communication* yang terjadi antara karyawan dengan atasan, karyawan dengan karyawan lainnya, ataupun dalam

menyampaikan informasi kepada konsumen, yang sering kali menyebabkan kesalahpahaman dan menyebabkan masalah. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Mulyana dan Rahmat (2002), bahwa hubungan antarbudaya dan komunikasi bersifat timbal balik dan saling mempengaruhi. Selain itu, ada juga karyawan yang pada awalnya merasa kaget dengan sistem kerja perusahaan, terkadang karyawan juga merasa takut menghadapi pelanggan baru, terutama bagi karyawan yang masih membutuhkan bimbingan dan beradaptasi dengan kondisi lingkungan kerja yang baru. Namun meskipun banyak terdapat permasalahan yang dialami karyawan dalam berkomunikasi dan beradaptasi, kinerja karyawan tetap profesional di lihat dari jumlah pelanggan Lion Parcel tetap banyak, bahkan terus mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah pelanggan Lion Parcel Surabaya menunjukkan bahwa kinerja karyawan perusahaan tersebut baik.

Berdasarkan uraian diatas bahwa penulis ingin meneliti tentang **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kemampuan Beradaptasi terhadap Kinerja Karyawan di Lion Parcel Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Lion Parcel Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh kemampuan beradaptasi terhadap kinerja karyawan di Lion Parcel Surabaya ?
3. Apakah terdapat pengaruh kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi secara simultan terhadap kinerja karyawan di Lion Parcel Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan beradaptasi terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi dan beradaptasi secara bersamaan terhadap kinerja karyawan ?

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

A. Manfaat praktis

1. Bagi penulis

Dari hasil penelitian penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dalam hal manajemen sumber daya manusia mengenai kinerja karyawan, kemampuan berkomunikasi dan kemampuan beradaptasi. Sehingga, dapat modal berharga untuk terjun langsung ke dunia kerja secara nyata.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi untuk penelitian selanjutnya mengenai kinerja karyawan, kemampuan komunikasi, dan kemampuan beradaptasi. Dan bisa memberikan referensi baru dan koleksi perpustakaan.

3. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini bisa memberikan informasi, masukan dan menjadi pertimbangan dalam mengelola kinerja karyawan, meningkatkan skills komunikasi, dan memudahkan untuk berapatasi bagi karyawan baru.

B. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literature pengaruh kemampuan komunikasi dan kemampuan kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan.