

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja yang efektif serta efisien. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja yang dihasilkan oleh para sumber daya manusia perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting yang harus ada serta yang sebagai unsur yang dapat mempengaruhi kemajuan dan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan tingkat kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya karena kualitas sumber daya manusia ini lah yang dapat mempengaruhi tercapainya suatu tujuan perusahaan. Setiap perusahaan pasti akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusianya, dengan harapan semua tujuan yang telah ditentukan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari hasil kerja yang dihasilkan serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia ini diperlukan pengembangan serta pelatihan – pelatihan yang dapat menopang nya pada saat melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik, teratur dan sesuai dengan standar perusahaan. Pada saat bekerja, pemimpin maupun sumber daya manusia tidak terlepas dari komunikasi (Chairunnisah, 2011). Dengan adanya komunikasi yang berkualitas mampu menghubungkan keduanya yaitu antara bawahan dengan pemimpin maupun dengan rekan kerjanya. Dengan komunikasi, semua pekerjaan dapat

berjalan dengan baik dan lancar karena informasi – informasi penting dapat tersampaikan dengan baik.

Namun apabila dalam perusahaan tidak ada komunikasi antara bawahan dengan pemimpin maupun dengan rekan kerja, hal ini dapat mengakibatkan terjadinya *miss communication* sehingga pekerjaan yang dikerjakan bisa saja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan serta lingkungan kerja tidak nyaman serta tidak efektif. Dengan demikian, agar dapat terjalin komunikasi yang baik, efektif serta efisien diperlukan keterampilan berkomunikasi sehingga informasi dapat sepenuhnya tersampaikan. Keterampilan yang dimaksudkan yaitu keterampilan membaca, menulis, mendengar dan berbicara. Dengan adanya keterampilan tersebut maka proses pertukaran informasi dapat berhasil dengan baik.

Toko Kosmetik Chandra dan Elisha adalah salah satu distributor kosmetik. Pada masa sekarang ini, banyak distributor kosmetik Chandra dan Elisha yang memasarkan produknya. Usaha yang perlu dilakukan agar mampu bertahan dalam persaingan antara distributor kosmetik yang sangat ketat, perusahaan perlu memiliki kualitas sumber daya manusia yang unggul. Hal ini perlu dibangun dengan kerjasama yang baik dalam memajukan suatu perusahaan sehingga perlu adanya komunikasi yang baik pula dalam perusahaan tersebut. Komunikasi diperlukan untuk mengetahui apakah manajemen telah bertindak secara efektif dalam menghadapi persaingan pasar.

Beberapa kendala komunikasi pada Toko Kosmetik Chandra dan Elisha berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi didalam perusahaan belum berjalan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada hambatan dalam

penyampaian suatu informasi dari pimpinan kepada karyawan, salah satunya adalah pada bagian marketing. Hambatannya adalah berupa banyaknya saluran yang harus dilalui seperti contohnya informasi dari pimpinan kepada karyawan masih harus melalui beberapa supervisor sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar. Hal ini dapat dimaklumi sebab, setiap saluran yang ikut menyampaikan informasi tersebut mempunyai kecenderungan untuk merubahnya sesuai dengan kepentingan pribadi. Padahal komunikasi yang lancar berkaitan sekali untuk peningkatan kinerja masing-masing karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, pada bulan April tahun 2019 lalu, distributor kosmetik Elisha pernah mengalami masalah *miss communication* yaitu adanya perbedaan pemberian informasi antara karyawan satu dengan lainnya kepada pelanggan. Perbedaan informasi tersebut diantaranya mengenai stok suatu produk yang produknya ingin dibeli oleh pelanggan tersebut, pada karyawan pertama memberikan informasi bahwa produk yang akan dibeli masih tersedia dan akan diambilkan di bagian stok barang, akan tetapi setelah di cek pada bagian stok ternyata produk tersebut telah kosong. Hal ini mengakibatkan perdebatan antara dua karyawan tersebut sehingga terjadi perselisihan yang membuat suasana yang ada di toko distributor tersebut ricuh. Hal tersebut membuat kinerja sumber daya manusia menurun dan dapat berakibat pada penurunan penjualan toko distributor tersebut. Dari kasus tersebut, perusahaan perlu lebih memperhatikan serta meningkatkan kualitas komunikasi antara karyawan satu dengan yang lainnya.

Dalam suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan

pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila sama-sama memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi antar atasan kepada bawahan harus memiliki kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi begitupun dengan sebaliknya. Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja karyawan dan organisasi. Komunikasi organisasi sebagai derajat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi untuk anggota dan diantara anggota organisasi. Tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian (mutual understanding) sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (frame of references) dan kesamaan pengalaman (*field of experience*) diantara anggota organisasi yang bertujuan agar kinerja organisasi tercapai.

Adanya pengaruh komunikasi yang berkualitas terhadap kinerja didapati dalam penelitian Wandu, et.al (2019) dimana Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Banten. Hasil penelitian yang sejalan didapati dalam penelitian Ardiansyah (2016) dimana komunikasi yang berkualitas dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Pabrik kertas Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Dengan komunikasi yang efektif karyawan tidak akan mengalami kebingungan dalam melaksanakan SOP yang dibuat oleh perusahaan sehingga kinerja yang dihasilkan semakin baik. Namun dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2019) dimana komunikasi

tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. IN HUTANI IV Kabupaten Pasaman.

Beberapa penelitian yang telah diuraikan diatas menunjukkan hasil yang bervariasi dengan adanya research gap maka peneliti menambah kualitas koordinasi sebagai variabel intervening karena dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti menyatakan bahwa kualitas koordinasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Koordinasi merupakan kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif dan. Tujuan lain dari koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Darmanto (2018) menunjukkan bahwa koordinasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia. Hal mendukung lainnya didapati dalam penelitian Yulihardi dan Iskanto (2018) dimana koordinasi Kerja, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Sipora Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis bermaksud untuk menganalisa sejauh mana pengaruh keefektivan pengendalian internal, kepuasan kinerja dan kesesuaian kompensasi untuk mencegah terjadinya kecurangan. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian yang berjudul **“MODEL KUALITAS**

**KOMUNIKASI DAN KUALITAS KOORDINASI TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA (Studi Kasus
Pada Karyawan Distributor Kosmetik Elisha dan Chandra)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu *“Bagaimana model kualitas komunikasi dan kualitas koordinasi sehingga memicu kinerja sumber daya manusia”*. Adapun pertanyaan penelitian yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi terhadap kualitas koordinasi ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas koordinasi terhadap kinerja sumber daya manusia ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas terhadap kinerja sumber daya manusia ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Unutk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi terhadap kualitas koordinasi.
2. Unutk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas koordinasi terhadap kinerja sumber daya manusia.
3. Unutk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas terhadap kinerja sumber daya manusia.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai studi pada penelitian ini yaitu kualitas komunikasi dan empati dalam upaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk dapat memperbaiki kualitas komunikasi serta meningkatkan kualitas koordinasi untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia pada distributor kosmetik Elisha dan Chandra.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dan kedepannya agar dapat dilakukan pengembangan teori sehingga dapat lebih jelas serta detail mengenai kualitas komunikasi yang dapat mempengaruhi kualitas koordinasi dan kinerja sumber daya manusia.