

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada dewasa ini banyak pihak semakin menyadari dalam menjalankan roda organisasi baik disuatu perusahaan atau lembaga, bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang paling penting yang harus dimiliki, selain sumber daya penunjang yang lainnya.

*Good corporate* lebih banyak mengatur komisaris dan direksi, namun prinsip-prinsip *good corporate* harus diangkat menjadi etika kerja perusahaan. Diperlukan prinsip-prinsip *corporate governace* dalam perilaku karyawan perusahaan. Beberapa kode etik yang disarankan untuk diaplikasikan adalah berikut ini:

1. Kewajiban pada perusahaan yaitu:
  - a. Menghindari gangguan yang tidak berkaitan dengan proses produksi/ kegiatan operasional.
  - b. Menggunakan kemampuan dan mengembangkan potensi sebanyak mungkin, khususnya bila baru saja mendapatkan pelatihan.
  - c. Tidak membocorkan rahasia perusahaan.
  - d. Jujur dan tidak melakukan tindakan (*mengambil keputusan*) yang merugikan perusahaan.
  - e. Menghormati kontrak kerja.
  - f. Tidak melakukan hal-hal yang merugikan pemegang saham.

2. Kewajiban karyawan terhadap manajer, yaitu mendukung dan membantu untuk memenuhi kewajiban etis dan komersial.
3. Kewajiban karyawan terhadap karyawan yang lain, yaitu:
  - a. Tidak melakukan tindakan yang merugikan karyawan lain.
  - b. Tidak mengintimidasi karyawan lain.
4. Kewajiban karyawan kepada masyarakat luas, yaitu:
  - a. Menjaga kebersihan lingkungan perusahaan
  - b. Tidak menyebarkan polusi pada lingkungan sekitar
  - c. Tidak membuat kerusakan pada lingkungan, merugikan makhluk hidup dan menimbulkan kerusakan ekosistem.<sup>1</sup>

Sejatinnya *good corporate governance* dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan semua pihak yang berhubungan dengan perusahaan (*stakeholders*). Hal ini karena semakin disadari masih banyak hal-hal yang harus dibenahi dan diperbaiki pada operasional dan bisnis perbankan termasuk bank Islam. Sumber daya manusia termasuk dalam sumber ekonomi, dalam bagian pekerjaan manusia adalah bagian pertanian, perindustrian, dan perdagangan, ketiga hal ini menghasilkan produksi tidak lain karena bantuan tenaga manusia. Manusia adalah yang bercocok tanam di lahan pertanian, manusia pula yang membuat peralatan pabrik dan manusia juga yang melakukan

---

<sup>1</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 522.

transaksi jual-beli. Oleh karena itu, tenaga manusia merupakan sumber yang sangat penting diantara sumber-sumber kekayaan yang lain.<sup>2</sup>

Pengelolaan sumber daya manusia yang memperlakukan manusia sesuai dengan norma-norma yang berlaku akan memberikan rasa keadilan kepada manusia yang terlibat. Perlakuan yang manusiawi akan memberikan motivasi yang kuat kepada karyawan untuk memajukan perusahaan. Rasa memiliki perusahaan pun meningkat, sehingga motivasi yang kuat akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.<sup>3</sup>

Sumber daya manusia perlu pemeliharaan, baik di internal maupun di eksternal organisasi, agar organisasi berjalan optimal dan bisa mewujudkan cita-cita organisasi.

Pemeliharaan sumber daya manusia meliputi hubungan antar manusia, keselamatan dan kesehatan kerja. Hubungan antar manusia tersebut antara lain, saling mencintai, memberi salam, menjaga kehormatan, menghormati kepada yang lebih tua dan rendah hati, wajah yang berseri, memberi pertolongan, mendamaikan yang berselisih, menutup cela orang lain dan suka memberi rasa gembira. Keselamatan dan kesehatan kerja menunjuk kepada kondisi fisiologis-fisik dan psikologis tenaga kerja yang diakibatkan oleh lingkungan kerja yang disesuaikan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Oom Mukarromah dan Badrudin, *Politik Ekonomi Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), 53.

<sup>3</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), 155.

<sup>4</sup> M. Suyatno, *Muhammad Business Strategy & Ethics* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), 238.

Persaingan yang semakin ketat, membuat setiap perusahaan diharuskan memiliki sumber daya manusia yang unggul yang memiliki sifat disiplin, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Pengelolaan sumber daya manusia oleh perusahaan haruslah sesuai aturan dan kebutuhan, agar karyawan memiliki *a sense of belonging* terhadap perusahaan dimana dia bekerja.

Dalam menumbuhkan *a sense of belonging* karyawan, dibutuhkan komunikasi yang efektif agar para karyawan menerima pesan/ informasi dan atau perintah dari atasannya dengan utuh.

Komunikasi merupakan suatu cara yang sangat penting terutama sebagai penunjang kebutuhan untuk bersosialisasi, komunikasi juga bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan yang harmonis di dalam organisasi tersebut.

Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara. Setiap organisasi mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan. Bila karyawan, misalnya, diminta untuk terlebih dahulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan ke atasan langsungnya, sesuai dengan uraian tugasnya, atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan fungsi pengendalian. Tetapi komunikasi informal juga mengendikan perilaku.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006), 392.

Kualitas komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi sangat penting. Para peneliti menemukan bahwa orang dengan kemampuan komunikasi yang baik membantu kelompok untuk membuat keputusan yang lebih inovatif dan dipromosikan lebih sering daripada individu dengan kemampuan yang kurang berkembang.<sup>6</sup>

Setiap individu dalam suatu organisasi (bisnis maupun nonbisnis) dalam kehidupan sehari-harinya tidak dapat dilepaskan dengan dunia komunikasi. Salah satu jenis komunikasi adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal communications*).

Ada empat hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih.
- b. Menggunakan media tertentu.
- c. Bahasa yang digunakan bersifat informal (tidak baku).
- d. Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal (pribadi).

Oleh karena itu suatu organisasi baik perusahaan maupun lembaga harus memiliki budaya komunikasi yang efektif kepada karyawannya. Karena komunikasi yang efektif akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan dengan komunikasi tersebut karyawan bisa lebih memahami pesan, perintah maupun informasi yang mereka dapat dari atasan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif**

---

<sup>6</sup> Robert Kreitner and Angelo Kinicki. *Organizational Behavior: Ninth Edition* (New York: McGraw-Hill, 2003). 408.

## **Ekonomi Islam (Studi Pegawai di UPK Kec. Tanara Kab. Serang).**

### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pandangan teori ekonomi Islam tentang komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui konsep komunikasi bisnis terhadap komunikasi interpersonal.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah-masalah yang hendak diteliti, yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di UPK Kec. Tanara?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi Islam?

### **D. Pembatasan Masalah**

Melihat luasnya permasalahan yang akan timbul, maka penulis membatasi pada:

1. Objek Penelitian  
Objek penelitian yaitu seluruh pegawai di UPK Kec. Tanara.
2. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian yaitu di UPK Kec. Tanara.

3. Pokok Pembahasan Penelitian

Peneliti membatasi pokok pembahasannya yaitu hanya meliputi komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai.

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di UPK Kec. Tanara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di UPK Kec. Tanara.

### **F. Kerangka Pemikiran**

Pada umumnya, organisasi sangat bergantung pada komunikasi untuk mencapai tujuannya. Sebuah hasil penelitian yang dilakukan oleh Sproul menunjukkan bahwa, orang-orang dalam organisasi menggunakan 69 persen dari hari-hari kerja mereka dengan menggunakan komunikasi verbal, baik itu berbicara, mendengarkan, menulis ataupun membaca. Namun, itu tidak berarti bahwa bentuk komunikasi yang lain, yaitu komunikasi nonverbal, tidak penting bagi suatu organisasi.<sup>7</sup>

Dalam organisasi perlu efektivitas komunikasi antara atasan dengan bawahan (komunikasi ke atas) , bawahan dengan (komunikasi ke atas) atasan ataupun sesama bawahan (komunikasi *horizontal*), agar informasi yang didapat para

---

<sup>7</sup> Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), 37.

karyawan tidak berubah dari sumbernya, sehingga tujuan atau cita-cita organisasi bisa terwujud.

Aspek-aspek untuk meninjau efektivitas komunikasi antar pribadi adalah sebagai berikut:

- Keterbukaan
- Empati
- Sikap mendukung
- Sikap positif
- Kesetaraan.<sup>8</sup>

Apabila karyawan dalam suatu organisasi memiliki sifat keterbukaan, empati, kepositifan, dukungan dan kesamaan. Maka cita-cita organisasi tersebut bisa tercapai.

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak / besar mereka memberi kontribusi kepada organisasi.<sup>9</sup>

Indikator dari kinerja Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Kuantitatif (*seberapa banyak*)  
Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (*seberapa baik*)  
Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil yang harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi, presisi, penampilan

---

<sup>8</sup> Suranto Aw, Komunikasi Interpersonal (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 82.

<sup>9</sup> Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Edisi Pertama* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 78.



(kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan dan efektivitas.

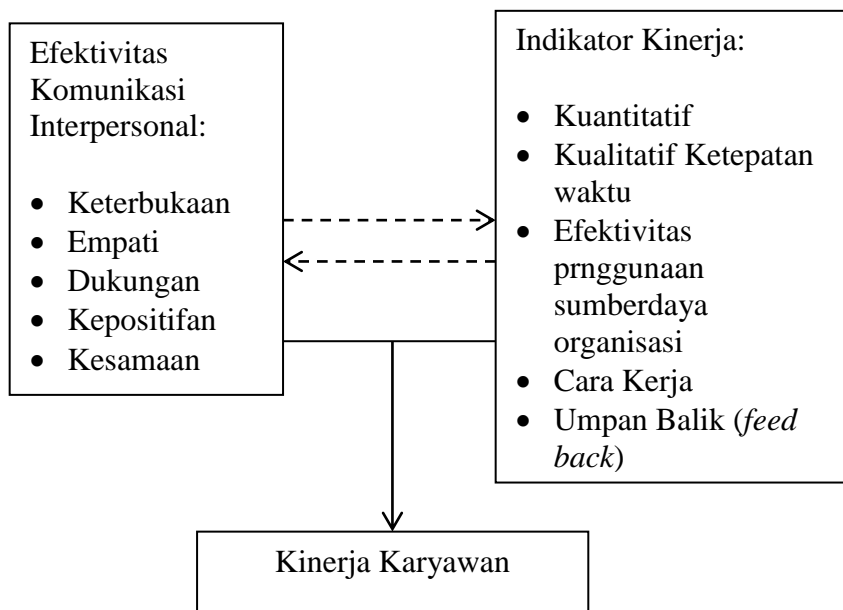
- c. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk  
Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.
- d. Efektifitas penggunaan sumber organisasi  
Efektifitas penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan diisyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu, seperti uang dan bahan baku.
- e. Cara melakukan pekerjaan  
Digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personalan, sikap personal atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.
- f. Efek atas suatu upaya  
Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Empat, 2015), 69.

Gambar 1.1

## Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja karyawan



## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu gambaran kecil (*miniature*) dari pembahasan skripsi, hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam memahami penelitian ini. Dalam sistematika ini penulis membaginya kedalam lima bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**, Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**, Dalam bab ini akan menjelaskan tentang kajian teoritis yang memuat landasan teori yang akan dibahas dalam penelitian, pengaruh antara variabel, hipotesis dan penelitian terdahulu

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**, Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta operasional variabel penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**, Dalam bab ini berisikan tentang diskripsi objek penelitian, , analisis data dan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

**BAB V PENUTUP**, Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran.