

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya yang direncanakan, yang sangat bergantung pada partisipasi banyak komponen diperusahaan, menentukan tingkat keberhasilannya. Komunikasi sangat penting untuk membangun hubungan kerja sama dalam organisasi dan memiliki dampak yang signifikan pada bagaimana perusahaan mencapai tujuan mereka. Semua rencana, petunjuk, dan instruksi dapat diganggu oleh komunikasi yang tidak baik, yang dapat menyebabkan pekerjaan menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak terealisasi. Oleh karena itu, agar lebih mudah mencapai tujuan organisasi, komunikasi yang efisien diperlukan untuk meningkatkan moral dan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan lebih mudah.

Dalam sebuah instansi, komunikasi dapat terjalin antara komunikan dan komunikator. Istilah inilah dapat dinamakan dengan komunikasi interpersonal. Karena komunikasi interpersonal secara efektif dapat mengubah sikap, dan segera mengamati respon melalui ekspresi orang lain, itu bisa menjadi alat yang ampuh untuk mengubah sikap, sudut pandang, atau perilaku seseorang. Salah satu jenis komunikasi yang dianggap paling tepat adalah komunikasi interpersonal, yang dapat terjadi langsung antara komunikator dan komunikan dan berpotensi saling mempengaruhi. Karena komunikasi interpersonal bersifat dialogis dan segera diamati. (Irwansyah, 2019)

Kemampuan berkomunikasi interpersonal antara satu pegawai dengan pegawai lainnya menjadi poin penting pada kemajuan instansi. Berkomunikasi yang baik dapat dilihat dari hubungan baik yang muncul dan saling menguntungkan diantara keduanya. Dengan komunikasi yang efektif, ketika kinerja karyawan meningkat, tujuan perusahaan dapat dipenuhi dan hasil yang diharapkan dapat diperoleh. Komunikasi yang baik dan efisien bisa berdampak pada kinerja karyawan dan meningkatkan *output* perusahaan. Sebaliknya, komunikasi yang

tidak efektif dapat memengaruhi motivasi kerja dan akhirnya menurunkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja berasal dari istilah “prestasi nyata” dan “prestasi kerja, yang mengacu pada prestasi aktual atau terkait pekerjaan yang dibuat oleh karyawan. Hasil dari pekerjaan karyawan, baik dari segi kuantitas dan kualitas, ditentukan oleh seberapa baik karyawan melakukan tugas mereka sehubungan dengan kewajiban yang ditugaskan kepada mereka. Kinerja pegawai sangat menentukan keberhasilan perusahaan, jadi kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan harus dilakukan untuk mencapai keberhasilan. (Hidayat & Shabri, 2019). Meningkatkan kinerja karyawan akan meningkatkan kinerja kelompok dan memberikan umpan balik yang berguna pada modifikasi perilaku yang keduanya diterjemahkan ke dalam *output* yang lebih tinggi.

Komunikasi organisasi memerlukan pendekatan dari berbagai sisi untuk budaya komunikasi. Komunikasi antara atasan dan bawahan membentuk sisi pertama. Sisi kedua dalam hubungan antara dua karyawan. Karyawan dan atasan membentuk sisi ketiga. Masing-masing pertukaran ini mengikuti pola yang berbeda. (Hazuma 2019) Komunikasi dua arah juga dikenal sebagai komunikasi timbal balik. Diperlukan antara kedua pihak untuk mencapai tujuan organisasi dan cita-cita pribadi. Kerja sama juga diperlukan agar organisasi dapat mencapai tujuan organisasi.

Dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi merupakan suatu prestasi kerja dan proses penyelenggaraan dimana tujuan organisasi ingin dicapai. Komunikasi interpersonal yang efektif antara karyawan dan dengan pimpinan sangat penting untuk berjalannya suatu organisasi apa pun. Ini menyiratkan bahwa komunikasi interpersonal yang lebih tinggi mengarah pada produk kerja berkualitas lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas karyawan. Disisi lain, komunikasi interpersonal yang lebih buruk menyebabkan kualitas kerja yang lebih rendah, yang menyebabkan menurunkan kinerja karyawan.

Organisasi yang bergerak di bidang pertambangan tidak bisa lepas dengan proses komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan seperti yang telah

jelaskan sebelumnya. Sama halnya yang terjadi di PT. Sumber Swarna pratama satu perusahaan pertambangan nikel. Alasan peneliti memilih objek PT. Sumber Swarna Pratama karena saat ini di Indonesia prospek dalam hal sumber daya alam seperti nikel, batu bara, logam mulia, dan sebagainya sangat lah berlimpah, yang tentunya investor akan tertarik untuk menanamkan modalnya ke perusahaan sehingga meningkatkan nilai perusahaan.

Industri pertambangan di Indonesia terus berkembang pesat, menjadi salah satu sektor utama dalam perekonomian negara. Diera industri saat ini, dimana persaingan yang ketat, semua perusahaan harus terus meningkatkan daya saing mereka. Untuk mengelola perusahaan secara efektif, korporasi harus dapat membaca situasi dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Karena daya saing industry, perusahaan pertambangan dipaksa untuk terus meningkatkan kinerja mereka untuk memenuhi tujuan mereka. Berikut data pesaing perusahaan tambang nikel di Indonesia:

Data IUP/KK Nikel

Status: Sep 2020

Provinsi	Eksplorasi	Operasi Produksi	Total
Maluku	-	2	2
Maluku Utara	-	45	5
Papua	-	2	2
Papua Barat	-	4	4
Sulawesi Selatan	2	1	3
Sulawesi Tengah	-	85	85
Sulawesi Tenggara	1	154	155
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>293</b>	<b>296</b>

IUP OP dan KK Pemasok Smelter Beroperasi

No	Nama IUP	Lokasi
1	PT ANTAM, Tbk	Konawe Selatan/Sul-Tenggara
2	PT Aneka Tambang Haltim	Halmahera Timur /Maluku Utara
3	PT Fajar Bhakti Lintas Nusantara	Halmahera Tengah/Maluku Utara
4	Bintang Delapan Mineral	Morowali/Sul-Tengah
5	Bintang Delapan Energi	Morowali/Sul-Tengah
6	PT. Gebe Sentra Nikel	Konawe Selatan/Sul-Tenggara
7	PT. Trimegah Bangun Persada	Halmahera Tengah/Maluku Utara
8	PT. Gane Permai Sentosa	Halmahera Selatan/Maluku Utara
9	PT. Mulia Pasific Resources	Morowali Utara/Sul-Tengah
10	PT. Itamatra Nusantara	Morowali/Sul-Tengah
11	PT. Waniatira Persada	Halmahera Selatan/Maluku Utara
12	PT. Vale Indonesia	Morowali, Luwu Utara, Kolaka, Kolaka Utara

Pada tahun 2020, terdapat 11 IUP OP dan 1 Kontrak Karya yang menjadi pemasok 11 Smelter (IUP OPK) yang beroperasi

Sumber: Ditjen Minerba ,DBP 2020 (diolah DBP)

Gambar 1. 1 Perusahaan Tambang Nikel Yang Sudah Beroperasi Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 1.1, informasi data dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), Indonesia, tambang nikel memiliki luas 520.877,07 hektar (ha) yang tersebar di tujuh provinsi, Maluku, Maluku Utara, Papua, Papua Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. PT. Sumber Swarna Pratama sendiri merupakan salah satu perusahaan tambang nikel yang ada di Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah, yang menurut data Kementerian Energi dan Sumber Daya (ESDM) tercatat bahwa tambang nikel terluas di Indonesia berada di provinsi tersebut yang luasnya 198.624 hektare. Sebanyak 85 operasi produksi menduduki peringkat ke-2 sebagai produksi tambang terbesar di Indonesia setelah Provinsi Sulawesi Tenggara.

PT. Sumber Swarna Pratama merupakan perusahaan pemegang Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi (IUP OP) pertambangan nikel yang terletak di Desa Ganda-Ganda dan Tamainusi Kecamatan Petasia dan Soyo Jaya, Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah. PT. Sumber Swarna Pratama memiliki lokasi IUP Operasi Produksi seluas 2.641 Hektar dimana peruntukan kawasan pada lokasi ini sebanyak 498 Ha masuk dalam kawasan Area Penggunaan Lain (APL). Dan selebihnya masuk dalam kawasan Hutan Lindung (HL) dan Hutan Produksi (HP). Oleh sebab itu pada saat kegiatan eksplorasi dilaksanakan semua lokasi yang masuk dalam kawasan APL sudah dilakukan eksplorasi sehingga diketahui potensinya.

Karyawan yang diperlukan untuk mendukung operasi penambangan disesuaikan dengan rencana penambangan dengan mempertimbangkan target produksi dan kebutuhan alat berat. Secara tuntutan industri profesional, PT. Sumber Swarna Pratama memerlukan koordinasi yang sangat baik dalam pekerjaannya serta memiliki bentuk bidang kerja yang mengharuskan menyelesaikan target pekerjaannya dengan baik dan efektif, sehingga dalam pekerjaan membutuhkan karyawan yang saling menjaga komunikasi. Untuk meningkatkan kinerja, kompetensi karyawan dan pengetahuan karyawan, PT. Sumber Swarna Pratama mengadakan pelatihan karyawan setiap tahunnya, melalui beberapa pelatihan seperti:

Tabel 1. 1 Rencana dan Realisasi Pelatihan Karyawan Tahun 2021-2022

No.	Nama Pelatihan	Rencana Tahun 2021 (Jumlah Karyawan)	Realisasi Tahun 2021 (Jumlah Karyawan)	Rencana Tahun 2022 (Jumlah Karyawan)	Realisasi Tahun 2022 (Jumlah Karyawan)
1.	Pengawas Operasional Pertama	4	3	4	2
2.	Pengawas Operasional Madya	3	3	3	2
3.	Pengawasan Operasional Utama	2	2	2	1
4.	Pelatihan K3	6	4	6	3
5.	Pelatihan Lingkungan	6	5	6	4
6.	Bimtek Pelaporan ESDM	6	3	6	4
7.	Bimtek Pelaporan Pajak	5	4	5	3
8.	Pelatihan Operator	5	4	5	2
	Total	37	28	37	21

Sumber : PT. Sumber Swarna Pratama (2021-2022)

Berdasarkan tabel 1.1, Rencana pelatihan karyawan pada tahun 2021 dengan target 37 karyawan hanya terealisasikan dengan total 28 karyawan, kemudian pada rencana pelatihan karyawan tahun 2022 dengan target 37 karyawan menurun dari tahun 2021 yang terealisasikan dengan total hanya 21 karyawan yang mengikuti pelatihan karyawan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelatihan karyawan secara umum mengalami penurunan pada sasaran kerja karyawan yang sangat signifikan. Sehingga menyebabkan kinerja karyawan di PT. Sumber Swarna Pratama mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Tabel 1. 2 Data Laporan Absensi Karyawan PT. Sumber Swarna Pratama

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Absensi Tidak Hadir				
			S	I	A	Total	%
Januari	38	21	25	10	23	58	7,08
Februari	38	19	18	11	20	49	6,78
Maret	38	21	22	15	16	53	6,64
April	38	21	37	6	18	61	7,64
Mei	38	16	8	14	4	26	4,27
Juni	37	21	25	18	16	59	7,59
Juli	37	21	15	8	21	44	5,66
Agustus	37	18	17	10	15	42	6,30
September	37	22	21	15	18	54	6,63
Oktober	37	21	10	14	8	32	4,91
November	37	22	15	7	12	34	4,17
Desember	37	22	22	12	18	52	6,38
Rata-Rata							6,45

Sumber : Data Laporan Absensi Karyawan PT. Sumber Swarna Pratama Tahun 2021

Tabel 1. 3 Data Laporan Absensi Karyawan PT. Sumber Swarna Pratama

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Absensi Tidak Hadir				
			S	I	A	Total	%
Januari	37	21	35	13	25	73	9,39
Februari	37	18	20	15	26	41	6,15
Maret	37	21	21	10	14	45	5,79
April	37	19	15	9	12	36	5,12
Mei	37	15	10	17	20	47	8,46
Juni	37	21	20	14	15	49	6,30
Juli	37	21	18	10	21	49	6,30
Agustus	37	22	18	9	10	37	4,54

September	35	22	18	9	16	43	5,58
Oktober	35	21	20	19	18	57	7,75
November	35	22	19	10	12	41	5,32
Desember	35	22	15	17	20	52	6,75
Rata-Rata							6,17

Sumber : Data Laporan Absensi Karyawan PT. Sumber Swarna Pratama Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 dan 1.3 dapat dilihat bahwa absensi karyawan PT. Sumber Swarna Pratama yang terjadi pada tahun 2021 dengan tingkat persentase 6,45% terjadi penurunan pada tahun 2022 dengan tingkat persentase 6,17%. Hal ini terjadi karena beberapa karyawan terus meninggalkan pekerjaan karena sakit, izin, dan masuk tanpa keterangan (alfa) sepanjang jam operasional yang ditentukan perusahaan. Peningkatan absensi karyawan PT. Sumber Swarna Pratama dari tahun ke tahun dapat menyebabkan penyelesaian tugas di bawah standar, yang dapat berdampak pada kinerja karyawan.

Toleransi absensi adalah batasan diperbolehkannya karyawan tidak masuk kerja yaitu untuk ketidakhadiran dengan kriteria sakit, cuti, dan izin. Namun untuk ketidakhadiran tanpa keterangan (alfa) pada absensi karyawan tersebut dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan yang ditinjau dari proses kerja antar *system* menjadi terhambat. Tugas yang diberikan pada karyawan tersebut menjadi terbengkalai. Dessler (2017) mengatakan bahwa ketidakhadiran seorang karyawan tanpa memberikan alasan menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidak mampu mengabdikan pada perusahaan.

Artinya jika seorang karyawan berperilaku menyimpang, seperti tidak masuk kerja tanpa memberikan penjelasan yang jelas, maka karyawan tersebut telah menunjukkan kinerja yang rendah. Akibatnya karyawan tidak menunjukkan kedisiplinan yang mengikuti Standar Operasional Perusahaan (SOP) terhadap pekerjaannya, tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, tidak peduli dengan tim kerja, dan tidak berkomitmen terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa

kinerja karyawan semakin menurun sehingga berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dari informasi yang diterima peneliti saat melakukan pra riset di PT. Sumber Swarna Pratama, dari data penurunan kinerja karyawan tersebut disebabkan oleh beberapa alasan seperti faktor pribadi pegawai. Aspek pribadi berasal dari kurangnya kesadaran karyawan akan kebutuhan untuk mengikuti standar perarutan. Ini berarti bahwa banyak karyawan masih perlu ditagih untuk pekerjaan kantor, dan sering ada penundaan dalam menyelesaikan tugas yang harus diselesaikan dengan cepat dan akurat. Hubungan yang berkembang dalam tim kerja yang masih berkelompok sehingga menghasilkan tim kerja di bawah standar. Pembentukan kelompok-kelompok ini dalam tim kerja adalah hasil dari tinggi jumlah karyawan yang tidak akurat satu sama lain.

Dari permasalahan tersebut, dijelaskan bahwa masih adanya sikap karyawan atau komunikasi diantara karyawan tersebut masih kurang dan belum mampu membantu sesama anggota karyawan lainnya. Hal ini menjadi salah satu penyebab mundurnya karyawan dalam berkomitmen untuk bekerja. Menurut (Usman, 2019) Kualitas kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari caranya bekerja, tetapi ketrampilan berkomunikasi juga diperlukan. Oleh karena itu untuk menjalin hubungan yang baik pimpinan perlu mendorong pegawai untuk bekerja dengan senang hati sehingga kinerja pegawai pun dapat ditingkatkan. Baik buruknya suatu komunikasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai dan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Komunikasi interpersonal yang sangat baik mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi pimpinan yang menggunakan komunikasi interpersonal dengan karyawan maka semakin tinggi dan positif pula kinerja karyawan. Hal itu ditunjukkan dalam produktivitas kerja yang mencapai target serta semakin meningkat (Gustyawan, 2015). Karyawan yang baik dalam komunikasi interpersonal akan lebih mampu mengkomunikasikan ide-ide pekerjaan dan permasalahan yang dialaminya dalam pekerjaan. Komunikasi interpersonal yang baik akan menghasilkan pemahaman yang baik terhadap informasi pekerjaan dan



membentuk tim kerja yang kuat, mendukung kinerja produktif dan lingkungan kerja yang positif.

Hasilnya, karyawan merasa lebih dekat dengan rekan-rekannya, memiliki rasa percaya, dan memiliki keinginan untuk berkontribusi pada perusahaan. Hal ini meningkatkan komitmen karyawan. Pada dasarnya komunikasi interpersonal sangat mempengaruhi komitmen karyawan dalam menyelesaikan tugas di suatu perusahaan, karena jika komunikasi diantara personal tersebut kurang baik atau tidak efektif maka karyawan masih kurang ingin mempertahankan pekerjaannya dengan sebaik mungkin dan dapat mengurangi hasil kerja dan produktivitasnya lebih baik lagi. Oleh karena itu, PT. Sumber Swarna Pratama dapat mendorong karyawan untuk memiliki sikap disiplin, memiliki semangat kerja dan motivasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus Pimpinan Dan Pegawai Divisi Pengawas Operasional PT. Sumber Swarna Pratama)”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai divisi Pengawas Operasional PT. Sumber Swarna Pratama?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penyusunan penelitian bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai divisi Pengawas Operasional di PT. Sumber Swarna Pratama.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka penelitian ini di harapkan memiliki manfaat bagi yang membacanya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

##### 2) Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini untuk memperoleh gelar sarjana di prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

#### 1.5. Sistematika Penulisan

##### BAB II

##### PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### BAB II

##### KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab ini menguraikan tentang Kajian Pustaka yang terdiri dari sub bab penelitian terdahulu, landasan konsep, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

##### BAB III

##### METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan metode penelitian yang terdiri dari sub bab pendekatan penelitian, metode dan sifat penelitian, subyek dan obyek penelitian, data dan teknik pengambilan data, narasumber, teknik keabsahan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan perencanaan jadwal penelitian.

##### BAB IV

##### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti menjelaskan tentang bagaimana melakukan analisis data yang bersangkutan, pengumpulan data dan pengolahan data.

## **BAB V                    PENUTUP**

Pada Bab ini merupakan bab penutup, yang berisikan kesimpulan serta saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya oleh peneliti.

