

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan entitas organisasional yang mempunyai beragam tujuan yang berbeda. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, perusahaan harus mampu mengelola berbagai faktor produksi yang mencakup modal, tenaga kerja, sumber daya alam, bahan baku, peralatan, serta teknologi. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan hubungan antara faktor-faktor produksi ini, sehingga diperlukan kemampuan manajerial yang baik, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Peningkatan produktivitas dapat terjadi ketika suatu entitas mampu menghasilkan jumlah produk yang lebih besar dalam periode waktu yang sama, atau menghasilkan jumlah produk yang sama dalam periode waktu yang lebih pendek. Konsep ini sesuai dengan pandangan Anoraga yang mengungkapkan bila produktivitas sebenarnya mengacu pada pencapaian hasil yang lebih besar dan lebih berkualitas, dengan tingkat usaha yang sama. Oleh karena itu, produktivitas dapat dianggap sebagai tingkat efisiensi dalam proses penggunaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

Perkembangan dan kemajuan sektor industri yang terjadi senantiasa dipengaruhi oleh eksistensi individu selaku sumber daya yang mengemban peran krusial. Kondisi demikian berhubungan dengan tingkat capaian tujuan organisasi yang turut membutuhkan kontribusi sumber daya manusia secara langsung. Masing-masing individu pada sebuah organisasi mempunyai

sikap dan perilaku yang berbeda satu sama lain, hal demikian dapat dipelajari guna memperoleh solusi mengenai bagaimana mengelola organisasi secara efektif oleh manajemen. Sasaran utama dalam hal ini yaitu menciptakan sebuah sistem guna pemberdayaan pegawai yang mampu memberikan kinerja profesional dan produktif.

Sumber daya manusia yang profesional merupakan pihak-pihak yang ahli serta terampil guna menuntaskan pekerjaan yang dilimpahkan oleh perusahaan. Kualitas SDM yang rendah dapat menghambat perusahaan untuk memperoleh SDM profesional. SDM yang bekerja secara profesional dapat mempengaruhi taraf produktivitas perusahaan terkait efektivitas dan efisiensi suatu proses yang dijalankan guna mewujudkan tujuan perusahaan. Nofriyanti & Kuswanto mengungkapkan bila dua aspek penting dalam produktivitas yaitu efektivitas dan efisiensi. Efektivitas berhubungan dengan sebuah realita atas capaian hasil yang dikehendaki sementara efisien berhubungan dengan tingkat optimalitas pelaksanaan proses tersebut.

Produktivitas kerja memproyeksikan tingkat kompetensi tenaga kerja guna mewujudkan hasil dari pekerjaan yang dijalankan. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan bila pada tingkat produktivitas kerja antar pegawai akan berbeda satu sama lain yang dipengaruhi oleh bagaimana pegawai tersebut mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya. Putti (1989) mengungkapkan bahwa suatu organisasi akan mampu mendorong peningkatan produktivitas kerja pegawai apabila perusahaan memberikan dukungan besar terhadap kemampuan pegawai guna mampu bersaing dan menjalankan pekerjaan

secara optimal guna merealisasikan tujuan organisasi.

Produktivitas kerja pegawai di Indonesia dapat dikatakan masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan negara tetangga lainnya, kondisi demikian disebabkan oleh banyak faktor seperti pendidikan dan keterampilan kebanyakan tenaga kerja di Indonesia nyaris 58,78% memiliki latar belakang pendidikan rendah (Malimin, 2023) dilansir dari CNBC Indonesia. Dengan demikian sangat kurang memungkinkan untuk meningkatkan produktivitas dan bersaing di era digital seperti sekarang. Kemudian dilansir dari CNBC Indonesia bahwa pihak Kementerian Ketenagakerjaan mengungkapkan bila Indonesia memiliki tingkat produktivitas tenaga kerja mencapai 74,4%, nilai ini berada di bawah rata-rata negara ASEAN yang berjumlah 78,2%. Serta perlu diketahui bahwa tingkat produktivitas tidak dapat dipukul rata dengan satu angka pasti. Berbagai sektor industri di Indonesia tentu mempunyai tingkat produktivitas kerja yang berbeda bagi masing-masing sektor, organisasi hingga pegawainya.

Pengukuran produktivitas dijalankan melalui pengukuran perubahan yang terjadi. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi terhadap usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas. Pengukuran produktivitas dapat dilakukan secara proaktif dan berfungsi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan strategis. Tingkat produktivitas dinilai menurut banyaknya pekerja dan waktu produksi, serta kuantitas sumber daya yang diperlukan guna menjaga maupun mendorong produksi barang

atau jasa, tidak sekadar melibatkan tenaga kerja semata. Oleh karena itu, keterlibatan pekerja dianggap menjadi bagian integral dari penggunaan sumber daya perusahaan secara menyeluruh yang wajib terus berkontribusi secara produktif untuk mencapai tingkat produktivitas yang optimal.

Produktivitas juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, salah satunya adalah komunikasi organisasi. Komunikasi yang baik di dalam perusahaan berperan penting dalam memastikan informasi tersampaikan dengan jelas, tugas terkoordinasi dengan baik, dan masalah dapat diselesaikan dengan cepat, sehingga mendukung peningkatan produktivitas karyawan secara keseluruhan. Selain itu, transparansi dalam komunikasi antara karyawan dan manajemen membantu menciptakan rasa kepercayaan dan keterbukaan. Ketika informasi disampaikan dengan jujur dan terbuka, karyawan merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja.

Komunikasi yang baik juga berkontribusi pada efisiensi kerja, karena dengan adanya aliran informasi yang cepat dan tepat, karyawan dapat menghindari kebingungan dan fokus pada tugas-tugas yang benar-benar penting. Informasi yang tepat waktu memungkinkan manajemen untuk memberikan instruksi yang jelas, serta memantau perkembangan pekerjaan tanpa perlu intervensi yang berlebihan, sehingga setiap proses di dalam organisasi berjalan lebih efisien. Barnard Chester (1938) dalam bukunya *"The Functions of the Executive"* menekankan bahwa komunikasi adalah sarana vital dalam mencapai tujuan organisasi.

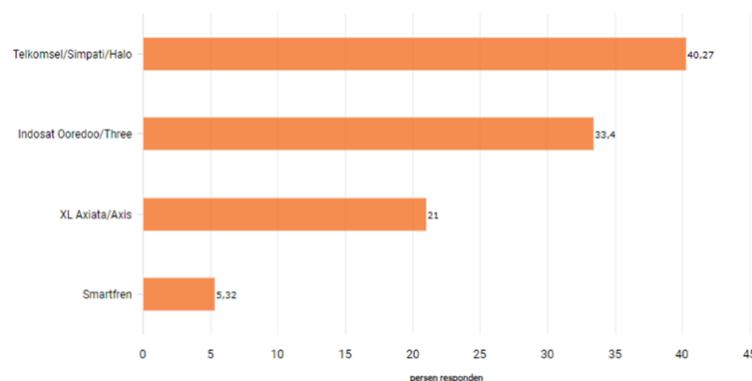
Komunikasi didefinisikan sebagai proses pemindahan gagasan maupun informasi pada individu lain berupa ekspresi wajah, intonasi, dan tidak hanya sekedar penyampaian makna tetapi, makna itu harus bisa dimengerti dimana penerima harus mengerti apa yang dimaksud pengirim. Merujuk pada definisi tersebut maka dapat disimpulkan bila komunikasi mampu mempengaruhi produktivitas kerja karyawan pada sebuah perusahaan, adapun komunikasi yang tidak tepat dapat mengganggu aktivitas perusahaan.

Pada perusahaan, dalam menghadapi persaingan yang kian ketat di industri telekomunikasi salah satunya adalah PT. Sakalaguna Semesta Blitar (Distributor Utama Indosat). PT ini merupakan satu dari sekian perusahaan telekomunikasi terbesar kedua di Indonesia. Perusahaan ini bergerak dalam penjualan dan pendistribusian berbagai produk Indosat, seperti voucher, pulsa, serta kartu perdana (starter pack) kepada konsumen melalui berbagai canvasser yang langsung mengunjungi bermacam kios di banyak daerah, termasuk daerah Garut. PT. Sakalaguna Semesta Blitar dikembangkan sebagai perusahaan yang mengimplementasikan sistem dan teknologi, dengan fasilitas pemrosesan data elektronik yang menyediakan layanan top-up kredit untuk Operator Telekomunikasi Top Up Credit dan Pembayaran Multi Biller untuk Saluran Online Modern.

PT. Sakalaguna Semesta Blitar adalah salah satu Agregator resmi dari Telkomsel Dan Tri, Distributor Indosat Ooredoo, Mitra Online XL dan beberapa Operator lainnya. Sebagai agregator Sakalaguna Semesta Blitar berusaha untuk menjamin ketersediaan stock produk digital terutama untuk

produk pulsa dan paket data kepada beberapa mitra yang bekerjasama dengan PT. Sakalaguna Semesta Blitar sebagai suplier penyedia produk digital, untuk menunjang ketersediaan produk digital selain bekerja sama dengan operator secara langsung PT Sakalaguna Semesta Blitar juga menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan Switching yang melayani penjualan stock modern channel. Stock modern channel sendiri bukan sebatas berupa produk pulsa elektronik All operator, namun turut menghadirkan layanan pembayaran lain mulai dari pembayaran tagihan Telkom, PDAM, PLN, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Top Up Dana, E-Money, OVO, Gojek, Multi Finance, dan produk digital lainnya.

PT Sakalaguna Semesta membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas tinggi serta komitmen yang kuat. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi agar dapat terus mendukung pencapaian misi dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dalam menghadapi tantangan persaingan tersebut, perusahaan perlu fokus pada peningkatan produktivitas kerja karyawan. Berikut grafik operator seluler yang sedang digunakan :



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Grafik 1. 1
Grafik Operator Seluler yang Digunakan Responden

Meninjau pada data di atas terkait pengguna layanan telekomunikasi, Telkomsel masih unggul dengan 40,27% pengguna operator seluler Telkomsel, Kartu Halo, Simpati, maupun byU. Sedangkan, 33,4% responden memakai Indosat Ooredoo Hutchison atau Three; 21% memakai XL Axiata atau Axis; dan 5,32% memakai Smartfren. Kebanyakan responden (47,5%) memilih operator seluler menurut kekuatan sinyal di tempat tinggal mereka. Selain itu, ada yang memilih operator tertentu sebab harga paket internet dan promosi yang menarik (26,8%), nomor lama yang telah digunakan (18,4%), kemudahan dalam pembelian paket data (6,5%), serta sejumlah aspek lain (0,8%).

Pada permulaan tahun 2023, mayoritas responden (42,2%) menghabiskan Rp10.000 hingga Rp50.000 per bulan untuk biaya internet seluler, dan mayoritas (49,2%) menilai bahwa biaya koneksi internet seluler mahal. Survei ini dilakukan oleh APJII dengan melibatkan 8.510 responden dari total 38 provinsi di Indonesia, mulai dari Aceh hingga Papua Pegunungan.

Hal ini menjadi bukti bahwa kartu perdana tidak berkembang karena kurangnya variasi layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, mempertahankan hingga menciptakan permintaan baru menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis. Konsep penjualan berpendapat bila konsumen dan perusahaan akan enggan secara rutin melakukan pembelian produk dalam jumlah yang cukup bilamana mereka dibiarkan. Di sisi lain, tugas pemasaran bukan hanya mendapatkan pelanggan yang sesuai atas

suatu produk, tetapi juga mendapatkan produk yang sesuai bagi konsumen guna menciptakan permintaan baru.

Untuk membangun konsep produktivitas kerja yang efektif pada PT Sakalaguna Semesta Blitar ini penting terciptanya suatu hubungan antara berbagai konsep komunikasi dan organisasi yang berorientasi pada kajian terhadap seluruh pihak dalam organisasi serta turut berkontribusi guna mewujudkan tujuan bersama/organisasi. Komunikasi efektif adalah upaya untuk memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki pandangan dan pola pikir yang sama guna mempelajari serta mengimplementasikan visi dan misi organisasi. Komunikasi dalam segi sebuah proses berlangsung pada berbagai hal, termasuk komunikasi interpersonal, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Bidang komunikasi mencakup berbagai aspek seperti manajemen komunikasi, komunikasi pendidikan, komunikasi politik, komunikasi organisasi, komunikasi sosial, komunikasi pemasaran, komunikasi bisnis, komunikasi pembangunan, dan komunikasi terapeutik dalam keperawatan, serta lainnya.

Tujuan proses organisasi yaitu menyetarakan “frekuensi” terhadap berbagai tujuan organisasi guna memungkinkan terciptanya saling pengertian pada masing-masing lini. Ketidak pahaman (*misunderstanding*) sering kali menjadi sumber konflik sebab ketidak pahaman adalah rangsangan (stimulus) yang dapat membangkitkan prasangka (*prejudice*).

membuat korelasi antara komunikasi dan organisasi berfokus pada berbagai manusia yang terlibat guna mewujudkan tujuan organisasi itu.

Masalah komunikasi dalam dunia kerja sangat berpengaruh seperti berbagai permasalahan yang kerap terjadi seperti kesalahpahaman dalam penyampaian informasi, kurangnya pemahaman atas informasi yang disampaikan serta tidak sopan dalam berbahasa baik dan benar, akhirnya para karyawan akan kurang memahami maksud yang akan disampaikan komunikasi organisasi yang baik juga penting dalam mencegah terjadinya tidak efektifnya komunikasi antar sesama karyawan sehingga berdampak pada kesalahpahaman dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan sehingga dapat membuat produktivitas kerja karyawan yang menurun.

Hal yang perlu diperhatikan dalam perusahaan mengenai komunikasi dalam organisasi adalah pentingnya kejelasan aliran informasi, transparansi dalam penyampaian pesan, serta efektivitas koordinasi antar departemen. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas karyawan, tetapi juga memperkuat hubungan antara manajemen dan staf, menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, serta memastikan pencapaian tujuan perusahaan dengan lebih efisien. Guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan maka penulis akan menjalankan penelitian terhadap karyawan yang bekerja di PT Sakalaguna Semesta Blitar dengan mengangkat judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap**

Produktivitas Kerja Karyawan (Survey pada PT Sakalaguna Semesta Blitar)”. Blitar)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat antara lain:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Sakalaguna Semesta Blitar?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Sakalaguna Semesta Blitar?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menetapkan batasan-batasan yang mencakup komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, yang mempengaruhi peningkatan keterampilan tenaga kerja. Untuk mengumpulkan data, kuesioner akan disebarakan terhadap karyawan PT Sakalaguna Semesta Blitar.

1.4 Tujuan Penelitian

Meninjau dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu guna menemukan bukti empiris terhadap sejumlah aspek berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Sakalaguna Semesta Blitar

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Sakalaguna Semesta Blitar

1.5 Tujuan Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini mampu menghadirkan hasil yang positif yakni bermanfaat secara praktis maupun akademis sebagaimana berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Temuan penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan manfaat akademis yakni turut berkontribusi penting dalam perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam hal hubungan antara komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan dan menjadi dasar pengembangan atau pengujian teori-teori yang ada, serta menyediakan landasan teoritis yang lebih kuat bagi penelitian masa depan.

★ Penelitian ini juga diharapkan mampu membantu dalam pengembangan dan pemahaman konsep-konsep yang lebih dalam dan kompleks dalam bidang ilmu komunikasi dan penelitian ini diharapkan akan membuka jalan bagi penelitian lanjutan dan pemikiran kritis yang lebih maju.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar empiris bagi

pengambil kebijakan di PT Sakalaguna Semesta Blitar serta untuk memahami potensi pengembangan produktivitas kerja karyawan agar lebih efisien dan efektif. Ini dapat membantu dalam merancang kebijakan yang mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan PT Sakalaguna Semesta Blitar tersebut. Dengan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi efisiensi produktivitas kerja, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan dan mengevaluasi terkait penggunaan sumber daya manusia, memperbaiki proses komunikasi, dan mengoptimalkan produktivitas kerja karyawan agar mencapai efisiensi yang maksimal.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang potensi kerja karyawan apabila dibangun komunikasi organisasi yang baik dan benar baik komunikasi secara vertikal maupun horizontal. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kendala dalam penyampaian informasi penelitian ini mampu turut berkontribusi dalam pemahaman teoritis mengenai dinamika komunikasi organisasi pada suatu perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Bisa menjadi salah satu sumber informasi serta mampu menjadi sumbangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen

sumber daya manusia khususnya masalah dibidang komunikasi organisasi dan produktivitas kerja karyawan agar dapat menjadi perbandingan yang bermanfaat bagi yang memerlukannya.

