

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Didalam organisasi atau instansi pemerintah sumber daya manusia adalah aset utama dalam setiap berjalannya kegiatan instansi. Agar dapat mencapai tujuannya instansi harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan kinerjanya harus tinggi, namun sering kali terjadi fenomena dimana adanya penurunan kinerja pada suatu instansi atau perusahaan. Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja haruslah memiliki komunikasi yang baik agar dapat terciptanya kinerja yang tinggi didalam suatu instansi. Terciptanya kinerja pegawai yang tinggi sangatlah tidak mudah dikarenakan kinerja pegawai dapat timbul apabila variabel yang mempengaruhinya seperti komunikasi dapat berjalan dengan serasi, selaras dan seimbang sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pegawai dan dapat diterima oleh semua pegawai didalam suatu instansi pemerintahan.

Menurut Effendi dalam Ruslan (2012:81) kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication* yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”, dengan demikian maka secara garis besar proses komunikasi harus terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran atau pengertian, antara komunikator (penyebarkan pesan) dan komunikan (penerima pesan). Setiap instansi perlu membangun komunikasi yang baik, terlebih lagi komunikasi internal karena merupakan komunikasi yang terjadi

dalam lingkungan organisasi. Menurut Brennan dalam Effendy (2009:122) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung. Komunikasi internal dapat terjadi antara pegawai dengan pegawai, pegawai dengan atasan, dan atasan dengan atasan. Komunikasi ini terjadi karena terdapat struktur organisasi yang kemudian akan terjadi proses pertukaran informasi diantara batang-batang struktur organisasi.

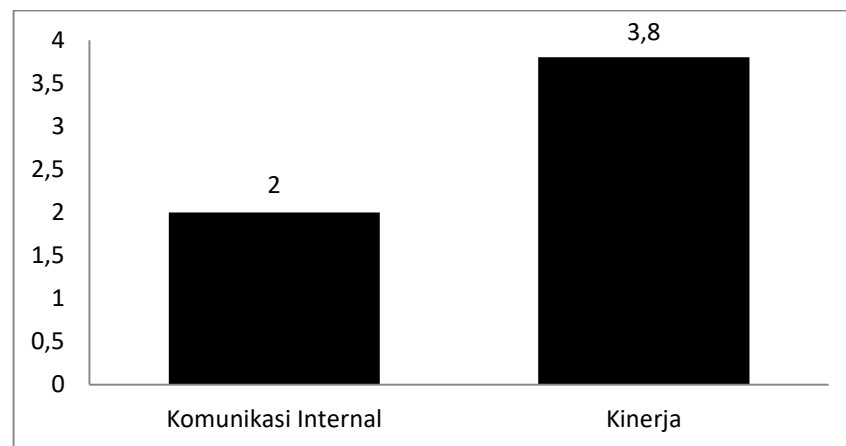
Sementara disisi lain, konflik juga berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Mangkunegara (2013:155) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Didalam suatu instansi pemerintahan seringkali konflik juga dapat terjadi, dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama pegawai maka kecil kemungkinan konflik itu dapat terjadi dalam suatu instansi. Konflik tidak selalu mempunyai efek negatif, konflik juga dapat mempunyai efek positif karena jika terjadi konflik pada suatu instansi pasti terdapat evaluasi dan dari evaluasi pasti terdapat solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut dan dari situ pegawai bisa belajar dari pengalaman sehingga dapat memperbaiki kinerja pada instansi tersebut agar menjadi lebih baik.

Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) yang terletak di Jalan Guntur Raya No.1 Kayuringin Jaya Bekasi merupakan instansi pemerintah yang bekerja sama dengan pemerintahan Jepang dalam rangka untuk pengembangan sumber daya manusia. BBPLK menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menjalankan instansi tersebut. Instansi ini mengharapkan semua pegawai menjadi pegawai yang profesional. Berdasarkan pengamatan di BBPLK menunjukkan bahwa komunikasi dua arah antara pegawai dengan atasan atau sesama pegawai belum optimal. Kendala yang terjadi menunjukkan adanya *miss communication* / kesalahpahaman antara atasan dengan pegawai ketika atasan memberikan informasi yang kurang jelas kepada para pegawai yang dapat menimbulkan konflik dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut. Oleh karena itu dalam memberikan informasi atasan sebaiknya lebih detail lagi atau lebih memperhatikan isi dari informasi tersebut kepada pegawainya agar dapat menciptakan komunikasi yang baik dan tidak menimbulkan konflik serta dapat meningkatkan kinerja para pegawainya.

Di instansi ini juga terdapat permasalahan terkait komunikasi internal dan konflik kerja sehingga membuat kinerja pegawai menurun. Berikut adalah data awal peneliti yang dilakukan dengan cara kuisioner kepada 33 responden atau pegawai terkait dengan kondisi di lingkungan BBPLK Bekasi sebagai berikut :

1. Komunikasi Internal

Berikut adalah grafik penelitian data awal tentang komunikasi internal dan kinerja pegawai, sebagai berikut :



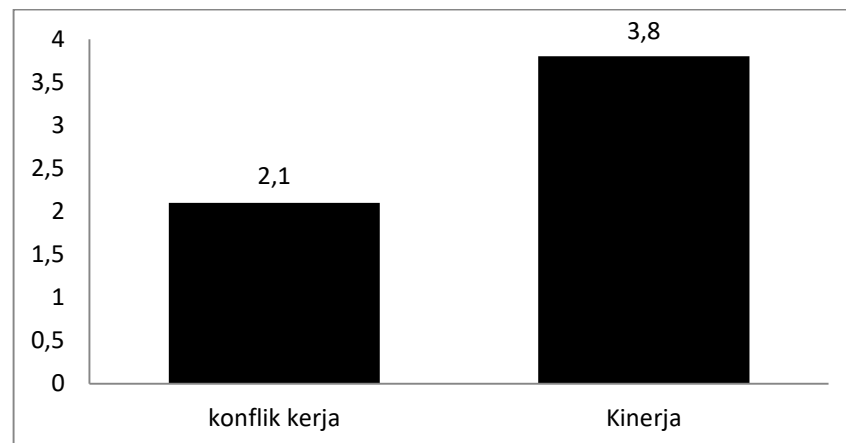
Sumber : hasil kuisioner (data diolah penulis), 2017

Gambar 1.1 Grafik Komunikasi Internal Pegawai

Berdasarkan grafik penelitian awal yang penulis lakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada 33 orang pegawai, dapat dilihat bahwa adanya masalah komunikasi internal dengan rata-rata 2,0 yang masuk dalam kategori interval tidak baik yang menyangkut tentang komunikasi atasan bawahan misal pemberian tugas yang kurang jelas dari atasan kepada pegawai. Dan dalam hal etika berkomunikasi, komunikasi antara atasan dengan bawahan lebih terbatas karena harus menjaga etika dalam berkomunikasi. Kemudian kinerja pegawai naik dengan rata-rata 3,8 yang masuk dalam kategori interval baik.

2. Konflik Kerja

Berikut adalah grafik penelitian data awal tentang konflik kerja dan kinerja pegawai, sebagai berikut :



Sumber : hasil kuisisioner (data diolah penulis), 2017

Gambar 1.2 Grafik konflik kerja pegawai

Berdasarkan grafik penelitian awal yang penulis lakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada 33 orang pegawai, ditemukan bahwa adanya konflik kerja dengan rata-rata 2,1 yang masuk dalam kategori interval tidak baik yang menyangkut tentang perbedaan sudut pandang atau pendapat antara atasan dengan pegawai atau sesama pegawai misal atasan yang merasa pendapatnya itu selalu benar dan tidak menerima masukan dari pegawainya yang lain sehingga menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi karena adanya perbedaan pendapat itu biasanya akan terbawa dalam urusan pekerjaan. Pegawai jadi segan atau malas bertemu atasannya untuk masalah pekerjaannya, sehingga pekerjaannya akan tertunda dan tidak selesai. Kemudian kinerja pegawai naik dengan rata-rata 3,8 yang masuk dalam kategori interval baik.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Konflik**

Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi”.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Komunikasi yang kurang optimal antara sesama pegawai.
2. Pemberian informasi yang tidak jelas dari atasan kepada pegawai.
3. Perbedaan sudut pandang antara atasan dan bawahan atau sesama pegawai.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka fokus penelitian ini akan dibatasi pada masalah Pengaruh Komunikasi Internal dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi?
3. Apakah komunikasi internal dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan konseptual bagi pengembangan ilmu dan penelitian bidang manajemen sumber daya manusia, terutama pemahaman tentang pengaruh komunikasi dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai. Bagi peneliti yang akan datang, diiharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar atau landasan yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat.

2. Bagi Instansi / Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau inspirasi untuk menerapkan hasil penelitian dalam melaksanakan pengelolaan yang berhubungan dengan sumber daya manusia sehingga dapat berjalan dengan maksimal dimasa yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan pula memberikan gambaran dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait sebagai dasar pertimbangan agar dalam menetapkan kebijakan dalam instansi yang terkait dengan komunikasi dan konflik kerja hubungannya dengan kinerja pegawai.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman, wawasan, dan menambah pengetahuan serta dapat berkontribusi dalam memecahkan permasalahan yang ada dilingkungan instansi secara sistematis.