

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia adalah faktor utama dan penting dalam perusahaan. Apapun bentuk serta tujuannya, perusahaan di buat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan dalam pelaksanaannya, misinya dikelola dan ditangani oleh manusia. Didalam perusahaan pun, banyak hal yang mampu mempengaruhi perkembangan perusahaan, salah satunya adalah faktor sumber daya manusia, dengan kata lain karyawan, jika di dalam pekerjaannya sumber daya manusia tidak produktif, maka sudah bisa dipastikan hal ini akan sangat mempengaruhi produktifitas perusahaan, karena sumber daya manusia itu sendiri adalah salah satu faktor strategis yang berpengaruh dalam tiap kegiatan di perusahaan. Menurut M.T.E. Hariandja (2002:, 2), sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Namun, dalam perusahaan ada salah satu hal yang menentukan apakah perusahaan perlu mempertahankan karyawannya atau melepas karyawannya, hal ini adalah kinerja. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000: 67) kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan menurut Veizal Rivai (2004: 309) kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam perusahaan. Edison Munaf dalam bukunya yang berjudul SDM adalah aset terbesar manajemen, mengatakan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas tidaklah cukup untuk menjalankan kerja dalam jangka panjang, diperlukan loyalitas pegawai terhadap bagian atau tempat dimana dia bekerja. Dengan membangun hubungan emosional antara lembaga dan pegawainya, maka seorang pegawai akan berusaha semaksimal mungkin memberi kontribusi terbaik kepada lembaga yang menaunginya. Tanpa ada hubungan emosional antara lembaga dan pegawai, maka pegawai hanya menjalankan kewajibannya tanpa memberikan seluruh kemampuannya untuk lembaga. Bila kewajibannya telah dilakukan, maka dia hanya akan berjalan di tempat tanpa memberikan inovasi, kreativitas, dan ide cemerlang yang sebenarnya bisa dilakukan bila pegawai memiliki ikatan emosional yang membuat dia ingin ikut membangun dan mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik.

Dari uraian di atas bisa disimpulkan bahwa produktivitas perusahaan bergantung dari kinerja para karyawannya, jika kinerja karyawan menurun, maka tingkat produktivitas perusahaan pun akan menurun. Sebaliknya, jika kinerja karyawan meningkat, maka tingkat produktivitas karyawan pun akan meningkat.

Di dalam kehidupannya, sumber daya manusia harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi

harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Wolfgang Kohler dalam bukunya *The Mentality Of Apes* (1976) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran)

menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Salah satu cara untuk memperoleh dan memenuhi jumlah karyawan dengan cepat dan tepat adalah dengan cara *Outsourcing* atau yang biasa disebut alih daya. *Outsourcing* sesuai pengertian Wikipedia (http://id.wikipedia.org/wiki/alih_daya) adalah pemindahan pekerjaan (operasi) dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Hal ini biasanya dilakukan untuk memperkecil biaya produksi atau untuk memusatkan perhatian kepada hal utama dari perusahaan tersebut. Menurut Pan Muhammad Faiz (<http://outsourcingonlinewordpress.com/2008/02/06/outsourcing-alih-daya-dan-pengelolaan-tenaga-kerja-pada-perusahaan/>), *outsourcing* adalah pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam dunia ketenagakerjaan di Indonesia, *outsourcing* diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa tenaga kerja.

Salah satu perusahaan penyedia jasa ini di Palembang adalah PT. Karunia Adi Sentosa. Perusahaan ini biasa menyalurkan karyawannya (*sortir, driver, office boy, satpam, messenger, operator*) ke berbagai kantor, rumah makan, dan beberapa bank di Palembang.

Berikut adalah nama kantor dan bank yang menggunakan jasa PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang.

Tabel 1.1

Daftar nama kantor dan bank pengguna jasa

PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang.

Tahun 2012

No	Kantor dan bank pengguna Jasa
1	PT. BANK BPR – MAS, Tbk (PT. BPRM)
2	PT. FINANSIA MULTI FINANCE (PT. FMF)
3	PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk (PT. BCA)
4	PT. BANK BPR - PRIMADANA ABADI, Tbk (PT. BPRPA)
5	PT. BANK BPR - TGS, Tbk (PT. BPRT)
6	PT. CLIPAN FINANCE INDONESIA, Tbk (PT. CFI)
7	PT. INTI BHARU MAS, Tbk (PT. IBM)
8	PT. BANK MAYAPADA Int, Tbk (PT. BMI)
9	PT. BANK MAYAPA MITRA USAHA, Tbk (PT. BMU)
10	PT. BANK PANIN, Tbk (PT. BP)
11	PT. BANK YUDHA BHAKTI, Tbk (PT. BYB)
12	PT. RABOBANK, Tbk (PT. RB)
13	PT. VERENA OTO FINANCE (PT. VOF)
14	PT. BANK WINDU KENTJANA (PT. BWK)
15	R.M. BERINGIN (RMB)

Sumber: PT Karunia Adi Sentosa

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa 68% pengguna jasa PT. Karunia Adi Sentosa adalah bank, 20% adalah kantor keuangan (*finance*), 6% adalah distributor makanan, dan 6% adalah rumah makan.

Berikut adalah tabel jumlah karyawan PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang.

Tabel 1.2
Jumlah karyawan PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang.
Tahun 2012

Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Sortir	2	1	3
<i>Driver</i>	40		40
<i>Office boy</i>	42		42
Satpam	78		78
<i>Messenger</i>	1		1
<i>Operator</i>		2	2
Administrasi		1	1
Total	163	4	167

Sumber: PT. Karunia Adi Sentosa

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat bahwa, sebagian besar karyawan PT. Karunia Adi Sentosa antara lain, satpam, *office boy*, *driver*. Perbandingan jumlah antara karyawan laki-laki dan perempuan adalah 40:1.

Berikut adalah tabel distribusi karyawan dari PT. Karunia Adi Sentosa.

Tabel 1.3

Tabel distribusi karyawan PT. Karunia Adi Sentosa

Tahun 2012

No	Keterangan	Sortir	Driver	Office boy	Satpam	Messenger	Operator	Administrasi	TOTAL
1	PT. BPRM			1					1
2	PT. FMF			1					1
3	PT. BCA	3		2			1	1	7
4	PT. BPRPA		1	1	2				4
5	PT. BPRT		6	4	6				16
6	PT. CFI				1	1			2
7	PT. IBM		2		2				4
8	PT. BMI		5	4	17				26
9	PT. BMU		1	3	3				7
10	PT. BP		16	15	33				64
11	PT. BYB		3	5	4		1		13
12	PT. RB		3	4	5				12
13	PT. VOF				1				1
14	PT. BWK		3	2	3				8
15	RMB				1				1
	TOTAL	3	40	42	78	1	2	1	167

Sumber: PT. Karunia Adi Sentosa

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat bahwa lima pengguna jasa terbesar dari PT. Karunia Adi Sentosa adalah bank, yaitu, PT. BANK PANIN, Tbk dengan total 64 orang (16 *driver*, 15 *office boy*, dan 33 satpam), PT. BANK MAYAPADA Int, Tbk dengan total 26 orang (5 *driver*, 4 *office boy*, dan 17 satpam), PT. BANK BPR – TGS, Tbk dengan total 16 orang (6 *driver*, 4 *office boy*, dan 6 satpam), PT. BANK YUDHA BHAKTI, Tbk dengan total 13 orang (3 *driver*, 5 *office boy*, 4 satpam, dan 1 operator) PT. RABOBANK, Tbk dengan total 12 orang (3 *driver*, 2 *office boy*, dan 3 satpam).

Berikut adalah tabel presensi karyawan dari PT. Karunia Adi Sentosa.

Tabel 1.4

Tabel Presensi karyawan PT. Karunia Adi Sentosa

Tahun 2012

No	Kantor dan bank pengguna Jasa	Periode	Total Jumlah Karyawan	Presensi
1	PT. BANK BPR – MAS, Tbk (PT. BPRM)	2012	1	100%
2	PT. FINANSIA MULTI FINANCE (PT. FMF)	2012	1	100%
3	PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk (PT. BCA	2012	7	95%
4	PT. BANK BPR - PRIMADANA ABADI, Tbk (PT. BPRPA)	2012	4	91%
5	PT. BANK BPR - TGS, Tbk (PT. BPRT)	2012	16	92%
6	PT. CLIPAN FINANCE INDONESIA, Tbk (PT. CFI)	2012	2	100%
7	PT. INTI BHARU MAS, Tbk (PT. IBM)	2012	4	93%
8	PT. BANK MAYAPADA Int, Tbk (PT. BMI)	2012	26	99%
9	PT. BANK MAYAPA MITRA USAHA, Tbk (PT. BMU)	2012	7	90%
10	PT. BANK PANIN, Tbk (PT. BP)	2012	64	90%
11	PT. BANK YUDHA BHAKTI, Tbk (PT. BYB)	2012	13	95%
12	PT. RABOBANK, Tbk (PT. RB)	2012	12	91%
13	PT. VERENA OTO FINANCE (PT. VOF)	2012	1	100%
14	PT. BANK WINDU KENTJANA (PT. BWK)	2012	8	98%
15	R.M. BERINGIN (RMB)	2012	1	100%

Sumber: PT. Karunia Adi Sentosa

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat bahwa presensi dari karyawan PT. Karunia Adi Sentosa sudah baik walaupun masih ada yang perlu diperbaiki, namun bisa disimpulkan dari tabel di atas bahwa kinerja dari karyawan PT. Karunia Adi Sentosa pun sudah baik, tapi penilaian kinerja tidak terbatas hanya dari presensi, penilaian kinerja juga dilakukan dengan menilai faktor penunjang lain seperti dedikasi dan integritas serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan di mana ia ditempatkan, lalu efisiensi dan efektivitas karyawan, serta respon karyawan dalam menyelesaikan masalah

yang berhubungan dengan pekerjaan di perusahaan. Dan pada akhirnya, atas masukan dari PT. Karunia Adi Sentosa sendiri, maka terpilihlah tiga perusahaan yang menjadi objek penelitian ini, yaitu, PT. Bank Panin, Tbk, PT. Bank Central Asia, Tbk, dan PT. Bank Mayapada Int, Tbk, tiga perusahaan ini dipilih atas pertimbangan untuk menjaga dan mempertahankan hubungan baik antara pihak PT. Karunia Adi Sentosa dengan perusahaan pengguna jasa dan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan PT. Karunia Adi Sentosa di perusahaan tersebut.

Dalam pendistribusian karyawannya tersebut, PT. Karunia Adi Sentosa menggunakan dua cara, yaitu melalui referensi (mulut ke mulut) dan pengajuan surat penawaran yang berisikan riwayat singkat PT. Karunia Adi Sentosa dan rincian biaya mengenai sistem gaji karyawan dan pembayaran jasa kepada pihak PT. Karunia Adi Sentosa yang dikenakan ke perusahaan pengguna jasa jika terjadi kesepakatan. Jika telah terjadi kesepakatan, maka akan berlanjut ke prosedur berikutnya yaitu perjanjian kontrak. Perjanjian kontrak ini berisikan perjanjian antara pihak PT. Karunia Adi Sentosa dengan perusahaan calon pengguna jasa, dan kontrak lainnya berisikan perjanjian antara pihak PT. Karunia Adi Sentosa, perusahaan calon pengguna jasa dengan karyawan yang akan dikontrak. Jika perjanjian kontrak antara PT. Karunia Adi Sentosa dengan perusahaan pengguna ini disetujui, maka PT. Karunia Adi Sentosa akan dikontrak selama satu tahun, dan jika perjanjian kontrak antara PT. Karunia Adi Sentosa, perusahaan calon pengguna jasa, dengan karyawan yang akan dikontrak sudah disetujui, maka karyawan pun

akan mulai ditugaskan pada waktu yang ditentukan. Karyawan PT. Karunia Adi Sentosa yang dikontrak oleh perusahaan pengguna jasa akan mengalami masa percobaan selama 3 bulan, jika karyawan berkelakuan baik dan kinerjanya baik, maka masa kontrak kerja akan di perpanjang menjadi 1 tahun masa kontrak kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa seorang karyawan yang bekerja pada perusahaan *outsourcing* yang bersangkutan memiliki dua atasan, kedua atasan inilah yang bertanggung jawab atas karyawan tersebut. Atasan yang pertama adalah pihak penyedia jasa *outsourcing* itu sendiri, yaitu PT. Karunia Adi Sentosa. Atasan yang kedua adalah pihak pengguna jasa *outsourcing*. Untuk menjaga agar tetap terjadi hubungan baik antara kedua belah pihak dan untuk menjaga agar kinerja karyawan tetap baik maka komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak yang bersangkutan pun harus baik.

Dalam proses pelaksanaannya PT. Karunia Adi Sentosa menggunakan gaya komunikasi *equalitarian style*, dimana gaya komunikasi ini berlandaskan azas kesetaraan atau kesamaan dan tindak komunikasi dilakukan secara terbuka, sehingga tiap individu dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam kesehariannya, media yang sering digunakan pihak PT. Karunia Adi Sentosa dengan karyawan adalah verbal secara lisan dan juga secara tertulis yang bersifat dua arah.

Melihat pentingnya proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar pegawai dan pengaruh dari komunikasi internal (komunikasi antara karyawan dan perusahaan

penyedia jasa) dan juga eksternal (komunikasi antara karyawan, perusahaan penyedia jasa dan perusahaan pengguna jasa) dengan tingkat kinerja pegawai maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* PT. Karunia Adi Sentosa.”

B. Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT. Karunia Adi Sentosa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT. Karunia Adi Sentosa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara terperinci manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat digunakan oleh pemimpin perusahaan untuk memperbaiki kinerja dari karyawan di perusahaannya.

3. Bagi pihak lain, hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan komunikasi dan kinerja karyawan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalahnya, jenis penelitian dilakukan dalam bentuk studi kasus pada perusahaan yang akan diteliti dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat diyakini kebenarannya.

2. Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang.

Pengambilan sampelnya menggunakan metode *random sampling* atau secara acak sederhana, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan *outsourcing* PT. Karunia Adi Sentosa di Palembang sebanyak 40 orang.

3. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder.

1. Data sekunder, data yang pengumpulan dan pengolahannya dilakukan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini

berbentuk tabel-tabel dan diagram-diagram yang telah dipersiapkan oleh pihak perusahaan tempat penelitian dilaksanakan, contohnya adalah data jumlah karyawan, data struktur organisasi, data absensi dan lain sebagainya.

2. Data primer, data yang diperoleh langsung dari lokasi dengan cara pembagian kuesioner pada sampel dengan mengajukan daftar-daftar pertanyaan kepada responden dimana kuesioner tersebut berhubungan dengan masalah yang di teliti.

4. Teknik Analisis

Ada dua macam teknik analisis yang digunakan penulis pada penelitian ini, yaitu:

1. Teknik Kuantitatif, adalah suatu metode yang menggunakan teknik penyusunan data kuantitatif dengan alat bantu tabel untuk mengolah data dan menyederhanakan perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS v15.
2. Teknik Kualitatif, suatu metode yang memusatkan perhatian kepada suatu masalah yang ada, dimulai dengan mengumpulkan data, mengklasifikasi data, menganalisis data, dan kemudian mengambil kesimpulan berdasarkan kenyataan yang ada.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, isi kelima bab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan tentang teori komunikasi dan teori kinerja yang akan mendukung penelitian ini, serta pendapat-pendapat dari para ahli mengenai komunikasi dan kinerja yang dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang sejarah singkat dan gambaran umum serta struktur organisasi dan perkembangan perusahaan dari perusahaan yang diteliti.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan memuat uraian mengenai data penelitian yang dikumpulkan, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan ditarik beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan berusaha memberikan saran atas penelitian yang dilakukan.