

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia menjadi salah satu sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan, selain memegang peran yang sangat penting, sumber daya manusia dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dapat membantu dalam hal pengembangan strategi organisasi, khususnya berhubungan dengan implikasi sumber daya manusia, menangani berbagai masalah dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja, menyediakan sarana komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi. Maka daripada itu sangat penting perusahaan memberikan perhatian yang lebih kepada setiap karyawan untuk mencapai tujuan melalui komunikasi internal dan motivasi yang baik melalui kinerja.

Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber yang sangat berpengaruh dalam perusahaan. Tanpa adanya tenaga kerja atau karyawan yang berkualitas tidak mungkin tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang baik.

Komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/ komunikan. Namun, dalam proses tersebut, terdapat unsur, konsep, proses. Dalam melaksanakan pekerjaan, perusahaan tidak lepas dari pada komunikasi, baik komunikasu antara atasan kepada bawahan, bawahan kepada atasan dan juga sesame rekan kerja. Komunikasi yang baik dapat menjadi alat yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi juga karyawan juga dapat saling bekerja sama satu sama lain secara berkualitas.

Terdapat dua dimensi komunikasi dalam organisasi, yakni komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Perusahaan harus mampu menembus dua dimensi komunikasi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Komunikasi internal adalah pertukaran ide antara manajer dan karyawan dalam suatu organisasi atau fasilitas yang mengarah pada terwujudnya organisasi dengan struktur yang unik, serta pertukaran ide horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang mengarah pada terjadinya pekerjaan (operasi manajemen).

Komunikasi internal dibutuhkan untuk menciptakan suasana kedekatan antar individu dalam perusahaan sehingga karyawan merasa nyaman dan dapat berhubungan dengan baik. Jika komunikasi internal tidak berjalan dengan baik maka dapat membuat ketidakseimbangan antar individu dalam perusahaan yaitu ketidakseimbangan antara pemimpin dengan karyawan dan ketidakseimbangan antara sesama karyawan. Jika komunikasi kurang baik, sangat memungkinkan terjadinya kesalahan informasi yang diperoleh dari setiap individu karena mereka cenderung akan menggunakan pandangan pribadinya dalam menilai seseorang, kondisi dan situasi. Hal ini dapat menimbulkan perspektif yang pendek pada tiap individu karena mereka hanya dibatasi oleh cara pandangnya sendiri dan tidak memahami dari sudut pandang orang lain. Sempitnya perspektif inilah yang dapat menimbulkan konflik dalam organisasi atau perusahaan yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Bank OCBC NISP merupakan salah satu Bank yang cukup dikenal oleh masyarakat. Bank OCBC NISP selain menjual produk yang ditawarkan juga berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Bank OCBC NISP mempunyai perkembangan yang baik, dengan kinerja dari para karyawan yang maksimal dapat mempertahankan keberadaannya di dunia perbankan. Namun masih ada kekurangan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan serta tanggung jawab, khususnya pada masa pandemi Covid- 19. Pentingnya peran komunikasi internal sangatlah penting, terlebih di era pandemic, komunikasi internal diperlukan untuk melakukan komunikasi yang baik untuk menghadapi situasi genting yang menerpa. Pada saat pandemi ini Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara menghadapi masalah terkait dengan penetapan keputusan yang dimana

karyawan melakukan pekerjaan dari rumah atau yang disebut (*Work from Home*). Kegiatan bekerja dari rumah tentunya membuat para karyawan tentunya jarang tatap muka dan berkomunikasi secara langsung hal ini yang menjadikan adanya miskomunikasi. adanya miskomunikasi ini merupakan pemicu sebuah persalan dalam pekerjaan, yang dimana akan membuat pekerjaan menjadi tidak lancar. Maka dibutuhkan komunikasi internal yang lebih baik untuk mengatasi masalah ini.

Pada sebuah perusahaan terutama Bank, proses komunikasi adalah adalah proses yang selalu ada dan terjadi, komunikasi dapat dilakukan dengan bermacam hal, seperti menggunakan media telepon, *internet* dan sebagainya dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab khususnya pada masa pandemi Covid- 19. hal inilah yang akan menunjang kinerja karyawan dengan baik secara kualitas maupun kuantitas. Komunikasi internal yang baik akan membuat karyawan mendapatkan informasi yang baik dan tepat , maka karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan benar. Atinya ketika proses komunikasi antar komponen dapat diselenggarakan dengan selaras, maka organisasi tersebut semakin kuat dan kinerja organisasi akan meningkat.

Motivasi adalah pendorong yang menciptakan semangat kerja seseorang yang membuat para karyawan bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan. Motivasi kerja pegawai dalam perusahaan tidak selalu dalam kondisi yang baik, oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan motivasi kerja.

Meningkatkan motivasi kerja karyawan bisa dilakukan dengan cara menciptakan situasi lingkungan kerja yang aman dan nyaman, memberikan apa yang dibutuhkan karyawan dalam bekerja serta membangun komunikasi internal yang baik untuk bertukar pendapat apa yang karyawan butuhkan dan lain. Hai ini dikarenakan hal itu dapat menjadi proses pertukaran ide, pengetahuan, sifat bahkan perasaan di perusahaan.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Internal dan Motivasi

Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara”.

## **B. Perumusan Masalah**

Bersumber latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan Komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara?
2. Apakah ada hubungan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara?

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Bersumber pada uraian latar belakang diatas maka penulis membatasi dan memfokuskan penelitian secara parsial yang dilakukan di Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara tentang Hubungan Komunikasi Internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara.

## **D. Tujuan Penelitian**

Bersumber pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara.
2. Untuk mengetahui hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini dapat meningkatkan informasi terkait proses komunikasi internal dan motivasi kerja yang baik kepada karyawan Bank OCBC

NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara. Supaya dapat memotivasi dan meningkatkan kinerja para karyawan di Bank OCBC NISP Jakarta cabang Pluit Karang Utara.

2. Bagi Peneliti

Sebagai penambah pengetahuan dan informasi yang bermanfaat bagi penulis dan peneliti lainnya, sehingga dapat mengaplikasikan secara langsung dalam menghadapi kondisi nyata serta mengasah kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

**F. Sistematika Penulisan**

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, hipotesis penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini menguraikan mengenai teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu teori mengenai Kepemimpinan transformasional, komunikasi dan kinerja karyawan.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai lokasi penelitian, populasi dan sampel, defenisi operasional variabel, proses pengumpulan data, metode pengolahan data dan teknis analisis data

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan dan membahas data-data yang diperoleh melalui penelitian yaitu analisis dan interpretasi hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat beberapa simpulan dari hasil penelitian dan pengembangan saran sebagai pemecahan masalah dalam penelitian.