

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Selain itu komunikasi diartikan pula sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah hubungan atau dapat diartikan bahwa komunikasi adalah saling menukar pikiran atau pendapat. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi manusia, karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok, maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh manusia berlangsung dalam situasi atau tingkatan komunikasi interpersonal. Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka sering disebut dengan komunikasi interpersonal, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace bahwa “*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting.*”¹

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses yang sangat unik, artinya tidak seperti kegiatan lainnya. Selain itu, komunikasi interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara pelaku yang terlibat komunikasi. Dengan adanya pertukaran ini komunikasi disebut sebagai proses transaksional. Pada keseharian aktifitas manusia, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dengan frekuensi yang cukup tinggi digunakan oleh manusia. Sebab dalam kehidupannya, manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Begitu juga dengan komunikasi interpersonal yang terjadi dalam berbagai aspek kehidupan manusia yang salah satunya terjadi dalam lingkup formal seperti organisasi atau instansi pemerintahan dan perusahaan.

¹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mencapai komunikasi yang efektif pada sebuah perusahaan, tentunya harus dilandasi dengan memiliki sumber daya manusia yang juga berkualitas. Di era globalisasi Indonesia menempati posisi ke 45 atau terendah dari seluruh negara yang diteliti dibawah Singapura (8), Malaysia (34), Cina (35), Filipina (38), dan Thailand (40).² Realitas globalisasi yang demikian membawa sejumlah implikasi bagi pengembangan SDM di Indonesia. Problem utama dalam pengembangan SDM Indonesia adalah terjadinya *missallocation of human resources*. Banyak tenaga kerja dan lulusan terbaik perguruan tinggi yang masuk dalam sektor ekonomi, yang justru menyebabkan terjadinya kesenjangan ekonomi. Hal ini terjadi karena visi SDM terbatas pada struktur pasar yang sudah ada dan belum sanggup menciptakan pasar sendiri, karena kondisi makro ekonomi yang memang belum kondusif untuk itu.

Apabila hasil kerja yang dilakukan memenuhi target, berarti karyawan tersebut bisa memenuhi tanggung jawab yang telah dilimpahkan oleh perusahaan dan perlu dipertahankan, tetapi jika hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut tidak memenuhi target dan tidak bisa memenuhi tanggung jawab maka diperlukan peningkatan kinerja terhadap karyawan tersebut.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan di sebuah perusahaan, komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting. Salah satunya ialah terciptanya hubungan komunikasi yang baik antar karyawan itu sendiri, karena dasar komunikasi antara satu orang dengan yang lainnya, merupakan kajian khusus dalam ilmu komunikasi yang disebut komunikasi interpersonal.

Untuk membangun komunikasi interpersonal individu harus mempunyai konsep dalam komunikasi, bagaimana mengkonsepkan diri dan membentuk komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang baik. Lalu adanya keinginan untuk berkomunikasi kepada orang lain secara bebas dan terus terang dengan tujuan untuk menjaga hubungan interpersonal.

Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan sebuah organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut maka diketahui

² Ika R, "Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia vs Daya Saing Global", *Jurnal Profit*, Vol.6, No.1, (Juni, 2012), hal 51-52.



kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Penilaian Kinerja³ merupakan siklus *performance* manajemen sistem, dimana penilain kinerja merupakan sistem manajemen dalam *direct business* yang merupakan bagian dari pengaturan proses bentuk dunia kerja salah satunya ialah di PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru (PTPN V), yang merupakan salah satu perusahaan berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit, karet dan kakao. Perusahaan ini sudah berjalan selama 21 tahun dan memiliki karyawan yang berjumlah berkisar 400 karyawan di kantor pusat dengan berbagai macam divisi, salah satunya bagian sekretariat perusahaan.

Sekretaris perusahaan merupakan bagian dari perusahaan yang sebagian karyawannya mendominasi dari perusahaan tersebut, di dalam divisi sekretaris perusahaan terdapat sub bagian humas. Humas merupakan suatu bagian dari perusahaan yang memiliki fungsi menjalin hubungan, interaksi, dan kerja sama perusahaan dengan pihak luar (*stakeholder*) yang berkaitan dengan perusahaan tersebut, terdapat beberapa tugas pokok yang dilaksanakan oleh humas PTPN V yaitu: 1) Melaksanakan kegiatan humas secara efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, 2) Menyiapkan dokumentasi foto, video, peliputan berita, wawancara, serta survei data untuk kepentingan perusahaan, 3) Mempersiapkan publikasi korporasi untuk pihak internal maupun eksternal, 4) Memberikan pelayanan informasi kepada pihak-pihak terkait sesuai kewenangan, 5) Melayani tamu-tamu perusahaan terkait dengan kehumasan, 6) Menyediakan bahan-bahan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan Direksi dalam rangka pertemuan dengan pihak internal dan eksternal. Melihat dari lamanya perjalanan perusahaan ini tentunya dapat dipahami bahwa karyawan PTPN V memiliki kinerja dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi mengapa karyawan bekerja dalam durasi yang cukup

³ Nico Ap, dkk, "Pengukuran Kinerja Pada Karyawan CV. Asta Mandiri Kartonindo Semarang dengan Menggunakan Pendekatan Human Resource Scorecard", *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik*, Vol.9, No.2, (Desember 2009), hal 4.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

lama, antara lain komunikasi interpersonal yang baik, gaji, minat, status sosial dan lainnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti yang melakukan pra riset di lapangan bahwasannya karyawan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru bagian Sekretaris Perusahaan memiliki durasi kerja yang cukup lama, serta kondisi lingkungan ruang kerja yang mana luasnya ruang lingkup kerja karyawan yang terbagi bagi di beberapa bagian dan juga terdapat sekat pembatas antar karyawan satu dengan yang lainnya. Dengan ruang lingkup kerja yang sangat luas serta adanya sekat pembatas tersebut bisa saja kemampuan komunikasi interpersonal yang terjadi sedikit terhambat, karena kurangnya kejelasan pesan yang di sampaikan atau di dapatkan saat berkomunikasi ataupun bisa saja terjalin dengan baik, dan karena kondisi lingkungan kerja tersebut dapat menghasilkan peningkatan kinerja yang bagus meskipun karyawan harus bekerja dengan ruang lingkup yang luas serta durasi kerja yang cukup lama.

Faktor yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dan variabel kinerja karyawan. Kedua variabel ini sangat menarik untuk dikaji karena komunikasi merupakan faktor penting dalam keharmonisan sebuah organisasi perusahaan. Dari sisi lain, variabel kinerja juga menarik untuk dikaji karena kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan seberapa lama organisasi perusahaan mampu bertahan lama. Dan juga alasan peneliti memilih Divisi Sekretaris Perusahaan sebagai objek kajian dari penelitian ini dikarenakan di dalam divisi ini terdapat bagian Humas Perusahaan yang secara tidak langsung peneliti juga meneliti komunikasi interpersonal dan kinerja yang terjadi di Humas Perusahaan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

Untuk lebih memahami penelitian ini maka peneliti perlu menjelaskan beberapa istilah agar tidak terjadinya kesalah pahaman.

1. Hubungan

Menurut Web Kamus Besar Bahasa Indonesia hubungan adalah keadaan berhubungan, kontak, sangkut paut, ikatan, pertalian (keluarga, persahabatan, dan sebagainya).⁴

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau di antara sekelompok kecil, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*).⁵ Seperti halnya komunikasi yang terjadi antar karyawan di sebuah perusahaan.

3. Kinerja

Menurut Cascio dalam Wibowo⁶ kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Wibowo⁷ kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Dari beberapa definisi di atas maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan dengan memperhatikan cara untuk melakukannya serta hasil dari pekerjaan tersebut sesuai dengan rencana yang telah disusun.

⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia versi Online, “*Hubungan*”, Dalam <http://kbbi.web.id/hubung.html>, (diakses 13 Juni 2017)

⁵Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hal 122.

⁶Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal 2.

⁷*Ibid*, hlm 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Kurangnya komunikasi interpersonal antar karyawan.
- b. Masih ada kendala atau hambatan-hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal.
- c. Kinerja karyawan kurang optimal akibat kurangnya komunikasi interpersonal.
- d. Terjadi perbedaan latar belakang, budaya organisasi serta manajemen.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis membatasi masalah yaitu mengenai hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan divisi sekretaris perusahaan di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: apakah terdapat hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan divisi sekretaris perusahaan di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui terdapat hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan divisi sekretaris perusahaan di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi para pengkaji masalah komunikasi khususnya bidang konsentrasi Public Relations yang berminat untuk meneliti bahan yang sama dan sebagai bahan perbandingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Berguna bagi penulis dalam rangka mengembangkan wawasan dalam berfikir sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa di perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau.
- c. Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana S1 di jurusan komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini penulis membagi 6 bab pembahasan yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang akan diuraikan dengan sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi/ batas/ rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, definisi konseptual variabel, dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan teknis analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Gambaran umum lokasi penelitian terdiri dari sejarah berdirinya PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Visi dan Misi PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian. Bab ini juga berisikan saran-saran penulis yang ditarik berdasarkan kesimpulan yang diperoleh yang diharapkan akan dapat memberi sedikit masukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN