

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi corona virus disease 2018 atau disingkat *Covid-19* memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia, termasuk usaha jasa konsultan. 99% perusahaan jasa konsultan menyatakan *Covid-19* berdampak pada revenue (INKINDO, 2020) . belajar dari rumah , bekerja dari rumah dan beribadah dari rumah adalah kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ini telah dikeluarkan oleh pemerintah sejak 15 maret 2020. Salah satu kendala bekerja dari rumah (WFH) adalah keterbatasan literasi. Demikian pula yang terjadi pada CV. Allsolutions.

Tidak ada individu, kelompok, atau organisasi yang dapat bertahan tanpa berbagi informasi diantara para anggotanya. Dengan komunikasi. Kita dapat menyampaikan informasi dan gagasan. Berkomunikasi tidak sekedar menyampaikan makna , tetapi makna tersebut harus dapat dimengerti. Menurut Robbin (2019:223) komunikasi harus meliputi baik pemindahan maupun pemahaman makna. Dalam komunikasi yang sempurna, suatu pemikiran akan dikirimkan, sehingga si penerima dapat memahami dengan gambaran mental yang sama dengan yang dimaksudkan oleh si pengirim.

Organisasi dan keseharian kita tidak pernah lepas dari komunikasi, komunikasi dalam perusahaan juga harus diperhatikan karena komunikasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap –tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran pendapat, maupun kritik. Komunikasi dalam organisasi menunjukkan keharmonisan hubungan antar pimpinan dan anak buah serta anak buah dengan orang – orang pada tingkat yang setara. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi relasi dan kinerja. Komunikasi merupakan suatu proses dari penyaluran informasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasi secara timbal balik, komunikasi yang efektif adalah merupakan alternative yang paling diinginkan guna memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, instruksi – instruksi dan umpan baliknya dari para bawahan. Sekaligus mengkoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya. Keseluruhan proses instruksi itu akan

sangat bermanfaat bagi pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Handoko (2012:272) Komunikasi adalah “Proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain”. Dalam perpindahan pengertian tersebut tidak hanya sekedar kata – kata yang digunakan dalam sebuah percakapan, tetapi juga dibutuhkan ekspresi wajah, intonasi titik putus vocal dan lain sebagainya. Dan hal ini disadari bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang sangat berperan untuk meningkatkan relasi (employee relations) dan kinerja karyawan.

Keterlibatan karyawan (Involvement) adalah penting karena baik perilaku karyawan maupun kinerja organisasi mencerminkan apakah karyawan tersebut “terlibat”. Menurunnya tingkat kinerja karyawan di dalam suatu organisasi disebabkan karena kurangnya karyawan yang dilibatkan di dalam suatu pekerjaan. Oleh karena itu, seharusnya organisasi lebih sering melibatkan para karyaannya dalam setiap pekerjaan, agar karyawan yang dilibatkan menjadi lebih berkomitmen dalam pekerjaan dan meningkatnya kinerja, dengan begitu organisasi tersebut berhasil. Keterlibatan atau partisipasi pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena dengan adanya keterlibatan pegawai akan menyebabkan mereka mau dan senang bekerja sama, baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi pegawai adalah dengan melibatkan mereka dalam berbagai kesempatan termasuk dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan pegawai bisa memberi motivasi instristik kepada karyawan dengan cara meningkatkan peluang kerja, tanggung jawab dan keterlibatan dalam pekerjaan itu sendiri.

Para pegawai yang terlibat dalam pekerjaan dan berkomitmen terhadap organisasi akan bekerja untuk keunggulan yang kompetitif organisasi dalam bentuk produktivitas yang tinggi, pelayanan yang lebih baik dan menurunkan tingkat perputaran karyawan. Saleh dan hosek (dalam Jhonpray 2015) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja (involvement) adalah konsep berdasarkan kognisi (sejauh mana individu mengidentifikasi dengan pekerjaan), tindakan (sejauh mana individu aktif berpartisipasi dengan pekerjaan), dan perasaan (sejauh mana individu menganggap prestasi kerja sebagai hal yang penting untuk pribadi. Tingkat Involvement yang rendah menunjukkan rendahnya tingkat ketidakhadiran dan pengunduran diri karyawan dalam suatu organisasi. Involvement adalah partisipasi seorang karyawan terhadap pekerjaannya dengan melihat keterlibatan pekerjaannya, dengan keterikatan secara psikologis terhadap pekerjaan, dan keyakinan yang kuat terhadap cara menyelesaikan pekerjaannya (Rahmi et al 2014). Sesuai dengan Kumari

dan Kumari (2014), employee involvement is the process of by which employees are empowered to partake in managerial decision making and improvement activities suitable to their ranks in the organization (keterlibatan karyawan adalah suatu proses dimana karyawan diberdayakan untuk mengambil bagian dalam pengambilan keputusan manajerial dan kegiatan perbaikan yang sesuai dengan peringkat mereka dalam organisasi).

Setiap individu berbagi hubungan tertentu dengan rekan kerjanya di tempat kerja. Hubungan tersebut bisa hangat, biasa saja, atau tidak baik. Hubungan dapat terjadi antara siapa pun dalam organisasi - antara rekan kerja, antara karyawan dan atasannya, atau antara dua anggota dalam manajemen. Penting bagi karyawan untuk berbagi hubungan yang sehat satu sama lain untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Pada dasarnya manusia adalah makhluk social yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Relasi karyawan (*employee relations*) adalah aktivitas yang melibatkan pembentukan dan pemeliharaan hubungan karyawan – karyawan kerja yang berkontribusi pada produktivitas, motivasi, moral, dan pendisiplinan yang memuaskan, dan untuk memelihara lingkungan kerja yang positif, produktif dan kohesif.

Kinerja adalah performance yang artinya hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Evaluasi kinerja karyawan sangat penting untuk dilaksanakan. Kasmir (2016: 182) mengatakan, bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Jika kinerja dilihat dari hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kuantitas maupun kualitas yang dihasilkan oleh individu. Jika kinerja didasarkan pada perilaku kerja maka yang dinilai adalah perilaku individu yang diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Mengelola sumber daya manusia yang sudah dipaparkan diatas, kebijakan manajemen sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pentingnya komunikasi dalam penelitian Nurmaidah Br Ginting (2018) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Demikian juga penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi merupakan bagian yang paling penting dalam suatu perusahaan, sebab komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan masalah yang akan merugikan perusahaan. kesalahpahaman hanya menambah ketegangan dan pada gilirannya menurunkan produktivitas individu. Seseorang perlu mendiskusikan begitu banyak hal di tempat kerja dan membutuhkan nasihat dan saran dari semua untuk mencapai solusi yang akan bermanfaat bagi individu maupun organisasi.

Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan keterlibatan karyawan (*involvement*). Menurut hasil penelitian Adi Prastistha Silen (2018) menyatakan bahwa *involvement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti bahwa *involvement* dalam aktivitas- aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena dengan adanya keterlibatan karyawan akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Faktor lain yang meningkatkan kinerja karyawan yaitu *employee relations*. Hubungan karyawan (*employee relations*) yang sehat memastikan lingkungan yang positif di tempat kerja dan juga membantu karyawan mencapai target mereka dengan lebih cepat. Orang-orang lebih fokus, dapat berkonsentrasi lebih baik dalam tugas mereka dan karenanya output meningkat (Prachi Juneja, 2015). Karyawan tidak terlibat dalam pertengkaran terus-menerus, sangat ingin membantu satu sama lain dan tidak menganggap pekerjaan sebagai beban. Demikian pula tentang Komunikasi, tidak hanya penting dalam kehidupan kita sehari-hari tetapi juga memainkan peran penting di tempat kerja. Ini adalah salah satu faktor terpenting yang meningkatkan atau merusak hubungan antar karyawan. Menurut penelitian Sigit Hardiyanto (2017) menyatakan bahwa relasi karyawan (*employee relations*) dilakukan untuk menciptakan bentuk hubungan atau komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya dalam upaya membina kerjasama dan hubungan harmonis di antara karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

CV. AllSolutions merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang konsultan management tax, internal audit, dan software, sudah menangani sekitar lebih dari 100 perusahaan dalam berbagai bidang yang tersebar di Indonesia. Perusahaan ini beralokasikan di Jl. Raya Arjuna No. 110 Surabaya. Berdasarkan pengamatan terhadap karyawan CV. AllSolutions, nampaknya bahwa komunikasi

dan *involvement* (keterlibatan karyawan) kurang sehingga mempengaruhi *employee relations* dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Dikaji sebagai upaya menemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan optimalisasi kinerja karyawan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang pentingnya sumber daya manusia pada setiap perusahaan, maka dilakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Dan *Involvement* Terhadap *Employee Relation* Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan CV. Allsolutions.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap *Employee Relations* CV. AllSolutions?
2. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan CV. AllSolutions?
3. Apakah *Employee Relations* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan CV. AllSolutions?
4. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan melalui *Employee Relations* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan CV. AllSolutions ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini digunakan untuk memecahkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap *Employee Relations* pada CV. AllSolutions.
2. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV. AllSolutions.
3. Apakah *Employee Relations* berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV. AllSolutions.
4. Apakah Komunikasi dan *Involvement* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh melalui *Employee Relations* terhadap kinerja karyawan CV. AllSolutions.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan penunjang pengambilan keputusan yang jelas pada pimpinan CV. Allsolutions untuk meningkatkan *employee relations* melalui upaya memperbaiki komunikasi dan *involvement* guna meningkatkan kinerja karyawan perusahaan CV AllSolutions

2. Manfaat Akademis

Sebagai referensi alternatif tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan komunikasi, involvement, employee relations dan kinerja karyawan.