

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dikatakan sebagai makhluk sosial karena pada diri manusia ada kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain dan dalam kehidupan sehari – hari tidak akan terlepas dari kegiatan berkomunikasi dan berinteraksi. Tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak dapat terjadi pertukaran pemikiran. Komunikasi merupakan aspek penting dalam melangsungkan kehidupan, termasuk didalam dunia bisnis atau sebuah perusahaan.

Fungsi komunikasi dalam dunia bisnis atau sebuah perusahaan adalah sebagai jembatan penghubung atau sarana penting untuk memberikan informasi. Mereka memiliki cara tersendiri dalam berkomunikasi. Cara berkomunikasi yang dilakukan terus-menerus akan menciptakan sebuah pola. Pola ini dinamakan pola komunikasi, yang secara sederhana dapat diartikan sebagai cara penyampaian informasi yang akurat dari pimpinan ke karyawan atau dari karyawan ke karyawan lainnya. Dengan komunikasi dapat menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal maupun pihak internal.

Rogers dan Kincaid (2005) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam. Menurut Terry dan Franklin (2003) Komunikasi adalah

seni mengembangkan dan mendapatkan pengertian diantara orang-orang, komunikasi adalah proses penukaran informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih, dan penting bagi manajemen yang efektif.

Faktor komunikasi tentunya dapat memberikan respon yang sangat positif perkembangan proses bekerja, karena melalui pola komunikasi yang baik akan mengarah pada bentuk komunikasi yang baik dan menciptakan suatu komunikasi yang efektif bagi komunikator dan komunikan. Beberapa pengaruh komunikasi bisnis dalam perusahaan yaitu mempengaruhi kerja sama, mempermudah anggota perusahaan dalam menjalankan pekerjaan, memastikan pekerjaan dilakukan dengan baik oleh anggota perusahaan, dll.

Komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi yang biasa dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal akan disebut efektif pada saat pertemuan komunikasi adalah hal yang membuat senang untuk komunikan. Dalam dunia bisnis atau sebuah perusahaan komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk strategi yang banyak dilakukan karena dampak positifnya yang sangat banyak untuk perusahaan. Dengan adanya komunikasi interpersonal dapat menghilangkan hambatan komunikasi atau kesalahpahaman, sehingga dapat menimbulkan hasil yang positif dan para karyawan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pimpinan atau manajemen perusahaan, pola komunikasi yang terarah pasti akan membangun motivasi kerja anggotanya.

Karyawan adalah aset penting bagi perusahaan, sebuah pekerjaan akan berjalan baik dan ideal apabila dibantu dengan komunikasi yang efektif antara

pimpinan atau pihak manajemen perusahaannya dan karyawannya, oleh karena itu komunikasi interpersonal berperan banyak untuk perkembangan kinerja karyawan.

Muhammad (2002:46) mengemukakan kinerja pegawai adalah tanggung jawab dari hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diembankan kepadanya.

Kinerja karyawan harus benar-benar dilakukan sesuai rencana, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Pekerjaan yang dilakukan para karyawan yang diberi tugas oleh atasannya untuk bagaimana menyelesaikan pekerjaan itu secara efektif agar penyelesaiannya benar-benar tepat waktu.

Kesuksesan suatu perusahaan salah satunya dilihat dari peningkatan produktivitas kerja karyawan di perusahaan tersebut. Faktor yang mempengaruhi peningkatan produktivitas yaitu dari cara kerja karyawan di perusahaan tersebut. Mempunyai tingkat kehadiran yang baik, selalu menyukai pekerjaan yang diberikan, melakukan pekerjaan sesuai dengan bagiannya, memahami pekerjaannya dengan baik dan lain halnya merupakan beberapa faktor peningkatan produktivitas.

Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan jawaban berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan tersebut yang telah ditetapkan. Para atasan atau manager sering kali tidak memperhatikan hal tersebut kecuali sudah amat kurang baik. Terlalu sering manager tidak mengetahui betapa kurang baiknya kinerja karyawan. Hal tersebut menyebabkan kesan-kesan kurang baik perusahaan yang mendalam akibat mengabaikan adanya kinerja karyawan yang menurun.

Kinerja diartikan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja, dan sikap pribadi seseorang. Ketidakmampuan karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab mereka bukan disebabkan karena karyawan tersebut tidak mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tersebut tidak bisa menyesuaikan gaya kepemimpinan para pemimpin sendiri sehingga karyawan tersebut merasa kurang dihargai oleh pemimpin yang ada di perusahaan.

Komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi yang biasa dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal akan disebut efektif pada saat pertemuan komunikasi adalah hal yang membuat senang untuk berkomunikasi. Dalam dunia bisnis atau sebuah perusahaan komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk strategi yang banyak dilakukan karena dampak positifnya yang sangat banyak untuk perusahaan. Dengan adanya komunikasi interpersonal dapat menghilangkan hambatan komunikasi atau kesalahpahaman, sehingga dapat menimbulkan hasil yang positif dan para karyawan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pimpinan atau manajemen perusahaan, pola komunikasi yang terarah pasti akan membangun motivasi kerja anggotanya.

Restoran The Sage merupakan salah satu perusahaan yang memperhatikan kinerja karyawannya. The Sage Bandung adalah sebuah obyek wisata berupa tempat yang menyajikan kuliner yang dapat dijadikan sebagai tempat berkumpul atau *cafe* yang memiliki konsep kekinian suasana Bali di Bandung yang

didirikan pada 19 Juni 2022. The Sage ini merupakan *second label* dari Calla The Label yang ada di Astha District Jakarta.

Rumusan masalah yang terjadi menurut hasil wawancara dengan Manager The Sage Bandung, Afwan menyatakan bahwa terdapat kurangnya komunikasi antara karyawan dengan karyawan yang menyebabkan sering terjadinya kesalahan komunikasi antar karyawan. Contohnya seperti menu yang disediakan sedang tidak tersedia tetapi tidak diinformasikan kepada *waiters* sehingga saat pelanggan memesan dan telah diinput oleh *waiters*, produk tersebut tidak tersedia sehingga pelanggan harus mengganti pesannya.

Selain itu, kurangnya etika beberapa karyawan kepada pemimpin yang menyebabkan karyawan berani membantah, sehingga membuat hubungan pemimpin dan karyawan kurang harmonis atau kurang baik.

Fungsi komunikasi interpersonal begitu penting dalam sebuah perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mendalam dengan judul **“Fungsi komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Restoran The Sage Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Sage Bandung?

2. Hambatan-hambatan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Sage Bandung?
3. Usaha-usaha apa yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan The Sage Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan Restoran The Sage.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Sage Bandung
3. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan The Sage Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan menambah wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya hubungan antar karyawan

sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada instansi yang bersangkutan.

2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi yang bersangkutan, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan menambah wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya Hubungan antara pimpinan dan karyawan sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada instansi yang bersangkutan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi yang bersangkutan.