

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, persaingan antar perusahaan semakin gencar menuntut perusahaan untuk lebih kreatif dalam mengelola perusahaan. Persaingan yang terjadi diantara perusahaan juga semakin ketat, sehingga mendorong perusahaan untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada kegiatan pengelolaannya baik terhadap infrastruktur maupun sumberdaya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia sangat penting untuk perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dalam manajemen, sehingga potensi dari sumber daya manusia tersebut dapat dioptimalkan secara maksimal.

Berkaitan dengan sumber daya manusia dalam manajemen perusahaan terdapat pandangan dari beberapa ahli diantaranya, menurut Hasibuan (2003:3) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam menangani persaingan tersebut, PT.Telkom Indonesia Tbk. Pusat Tasikmalaya dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang cakap agar tercapainya efektivitas kerja yang baik sehingga visi misi dan tujuan yang telah diharapkan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Dalam mendukung tercapainya suatu efektivitas kerja yang baik, perusahaan memerlukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja tersebut, diantaranya komunikasi dan lingkungan kerja. Selain itu sumber daya juga memiliki pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian

suatu efektivitas baik sumber daya manusia, sumber daya mesin maupun sumber daya informasi.

Salah satu faktor terpenting dalam tercapainya suatu tujuan atau efektivitas ialah komunikasi. Komunikasi merupakan faktor utama dalam menyampaikan sebuah informasi dan pesan. Proses komunikasi pula diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Dimana tidak hanya berkomunikasi ke sesama rekan akan tetapi dibutuhkan komunikasi kepada atasan maupun bawahan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila informasi yang diterima dapat dimengerti dan dipahami, adanya timbal balik atau *feedback* dari penerima pesan dan tidak terjadi hambatan didalam proses komunikasi tersebut.

Komunikasi dalam suatu pekerjaan dapat dianalisis menjadi tiga tingkatan, yaitu komunikasi individu, komunikasi dalam kelompok, dan komunikasi dalam keorganisasian. Dengan kata lain seorang karyawan dituntut untuk komunikatif dan aktif dalam berkomunikasi agar dapat menyampaikan informasi yang akurat dan tepat. Selain komunikasi karyawan juga membutuhkan suatu lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan menyenangkan. Sehingga komunikasi dan lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tercapainya suatu efektivitas kerja di dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja merupakan tempat dimana seorang pekerja melakukan tugas tugasnya baik itu bersifat fisik maupun non fisik. Kenyamanan keharmonisan serta hubungan antar karyawan yang terjalin dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang efektif, sehingga tercapainya suatu tujuan yang optimal dan disitulah efektivitas akan tercipta.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (“TELKOM”, “Perseroan”, atau “Perusahaan”) adalah penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan layanan infocomm, telepon tidak bergerak kabel (fixed wireline) dan telepon tidak bergerak nirkabel (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. Diantaranya PT. Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Di PT. Telkom telah mencoba bagaimana caranya karyawan yang bertugas melayani calon konsumen yaitu *consumer services*, dapat bekerja dengan tingkat efektivitas kerja yang diharapkan oleh pihak manajemen. Untuk hal ini, manajemen PT. Telkom diantaranya telah menata komunikasi maupun lingkungan kerja bagi karyawan sebaik baiknya.

Komunikasi yang terjadi antar karyawan, maupun antar karyawan dengan manajemennya telah di tata sedemikian rupa dengan cara menjelaskan pekerjaan yang harus dilakukan, petunjuk kerja yang harus dilaksanakan, tanggung jawab yang dibebankan kepada tenaga kerja dilakukan melalui tulisan - tulisan aturan kerja, media IT, briefing, pengarahan langsung dari penyelia, tanya jawab tentang kesulitan dan masalah yang dihadapi pada saat pemeriksaan dari penyelia terhadap karyawan secara langsung maupun pada saat briefing dan termasuk di dalam rapat terbatas. Kemudian, antar karyawan

manajemen mengatur komunikasi berjalan hanya untuk masalah pekerjaan, saling mengingatkan.

Begitupula dalam hal lingkungan kerja manajemen telah menata cara-cara bagaimana karyawan agar memiliki semangat yang tinggi sehingga berefektivitas kerja yang tinggi dengan menata hubungan kerja, dengan cara-cara kerjasama antar karyawan, karyawan dengan manajemen, memperlakukan adil kesetiap karyawan bawahnya, menjaga kehormatan setiap karyawan melalui penyeliannya dan berbagai macam perlakuan agar hubungan antar karyawan dan karyawan dengan manajemen, menghasilkan lingkungan kerja yang harmonis, menyediakan alat - alat kerja yang memadai untuk melaporkan persediaan dan pengajuan kebutuhan. Bahkan rekreasi merupakan ajang atau event yang selalu di adakan untuk mengikat persatuan kerja dalam bentuk team diantara manajemen dan karyawan, mendukung menyediakan serikat pekerja sebagai saluran apa yang dikehendaki dan yang diinginkan karyawan maupun manajemen, pemberian penghargaan secara berkala dan adil diberikan kepada karyawan tetap yang berprestasi menurut penilaian manajemen.

Berdasarkan hasil diskusi awal dengan pihak perusahaan, menyatakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak efektif dalam dalam melakukan pekerjaannya seperti tidak tercapainya target yang dibebankan kepada karyawan dan masih terdapat beberapa karyawan yang menunda nunda pekerjaan yang telah dibebankan, namun perusahaan belum mengetahui faktorapa saja yang mempengaruhi kurangnya efektivitas kerja karyawan tersebut. Oleh sebab itu salah satu fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja PT.Telkom. namun terdapat hal yang layak dikaji

dimana PT.Telkom membagi penempatan kerja terbagi menjadi 2 yaitu di lapangan dan di kantor. Sehingga komunikasi yang dilakukan oleh karyawan terkadang mengalami kendala karena penempatan kerja yang berbeda dan seringnya terjadi perubahan sesi dan rekan kerja. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat topik dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Tetap Pada Staff Unit Kerja PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Kerja Karyawan di PT. Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya ?
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya ?
3. Bagaimana Efektivitas Kerja Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya ?
4. Bagaimana Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Komunikasi Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya.

2. Lingkungan Kerja Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya.
3. Efektivitas Kerja Karyawan di PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya.
4. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja, terhadap karyawan PT.Telkom Indonesia Tbk Pusat Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen terkait manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap efektivitas kerja.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penelitian study manajemen S1 dan juga dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta pengalaman khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia. Dapat belajar untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang di dapat selama kuliah.

- b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi staff manajemen terutama dalam menetapkan kebijakan yang akan digunakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan

komunikasi, lingkungan kerja dan efektivitas kerja karyawan di masa yang akan datang.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menambah ilmu pengetahuan, sumbangan pemikiran dan perbandingan bagi penelitian yang akan membahas dan mengembangkan lebih lanjut terutama untuk permasalahan yang sama.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Pusat Tasikmalaya. Yang beralamat di jalan Otto Iskandardinata, Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113. No (0265) 331012.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Pusat Tasikmalaya, terhitung dari bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Desember 2022. Jadwal penelitian tersedia pada lampiran.