

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam lingkungan suatu perusahaan, diperlukannya komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan yang lain, di era globalisasi sekarang ini selain meningkatkan digitalisasi diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi juga memiliki fungsi organisasi dan sosial bagi perusahaan sebagai penyampaian informasi, menjalin hubungan yang baik dan memecahkan sebuah masalah. Komunikasi merupakan unsur yang sangat penting dalam memudahkan seseorang memahami pesan atau informasi baik personal maupun interpersonal. Komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan hubungan antar pegawai di suatu lembaga. Jika hubungan antar pegawai di suatu perusahaan harmonis, maka para pegawai akan merasa nyaman serta dapat meningkatkan kinerja. Komunikasi memiliki tujuan penting dalam sebuah proses organisasi, yaitu membentuk rasa pengertian tiap anggota agar tidak terdapat salah paham. Sehingga, bisa mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi interpersonal, yaitu proses pertukaran informasi dan makna antar dua orang atau lebih, merupakan faktor penting dalam lingkungan kerja. Interaksi yang efektif antara karyawan dan manajemen dapat meningkatkan pemahaman tugas, mengurangi kesalahpahaman, serta memperkuat hubungan kerja. Hal ini pada akhirnya berdampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi operasional organisasi (Winarningsih, 2021).

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau disingkat Pelindo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menawarkan layanan terintegrasi antar pelabuhan di seluruh Indonesia. Pelindo merupakan hasil integrasi dari empat BUMN pelabuhan, yaitu PT Pelindo I (Persero), PT Pelindo II (Persero), PT Pelindo III (Persero), dan PT Pelindo IV (Persero). Integrasi ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2021 tentang Penggabungan, serta Surat Persetujuan Menteri BUMN Republik Indonesia Nomor: S-756/MBU/10/2021 tentang Perubahan Nama, Perubahan Anggaran Dasar, dan Logo Perusahaan. Saat ini, Pelindo menjadi satu-satunya BUMN pengelola pelabuhan yang berlokasi strategis di Selat Malaka. Jalur ini merupakan salah satu jalur pelayaran dan perdagangan tersibuk di dunia, dilalui oleh puluhan ribu kapal setiap tahunnya yang mengangkut sekitar 70 juta peti kemas. Sepertiga perdagangan dunia melalui jalur laut melintasi Selat Malaka, menjadikannya kawasan strategis dengan dampak signifikan terhadap kinerja bisnis Pelindo (Hamied W,2020).

Pelindo Regional 1 sedang memasuki masa transisi yang berfokus pada perubahan-perubahan dengan melakukan berbagai program yang bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai yang berfokus pada standarisasi layanan. Salah satu Departemen penting dalam struktur organisasi Pelindo adalah Departemen Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan komponen krusial dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja setiap individu sangat memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik dan perencanaan strategis menjadi kunci agar perusahaan tetap kompetitif di tengah persaingan global. Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi setiap

organisasi, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi.

Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki *skill* atau keterampilan yang handal dan menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya skill yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai membutuhkan komunikasi yang efektif antara satu pegawai dengan rekan pegawai lainnya. Hal itu dikarenakan SDM menjadi faktor yang paling utama atau krusial didalam sebuah organisasi atau lembaga. Komunikasi menjadi salah satu aktivitas serta kegiatan dalam organisasi yang dijalankan oleh suatu organisasi.

Komunikasi interpersonal diperlukan, diantaranya sebagai salah satu sarana atau alat bagi pegawai dalam menyampaikan informasi. Seperti tugas atau job yang diberikan, serta sebagai sarana untuk mempermudah aktivitas secara organisasi dalam pencapaian tujuan maupun mewujudkan suatu kerjasama. Sebuah organisasi atau Lembaga mustahil dapat melaksanakan fungsinya jika tidak ada komunikasi yang terjadi pada anggotanya. Keberhasilan sebuah organisasi akan tercapai apabila sebuah keberhasilan yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai apabila, komunikasi interpersonal dilakukan secara efektif. Efektivitas dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat terlihat apabila terjadi hubungan timbal balik yang berjalan selaras, serta serasi juga seimbang. Hal tersebut dapat terlihat serta tercermin dalam sikap yang ditunjukkan dalam kehidupan keseharian.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di Pelindo Regional 1, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal di lingkungan kerja, belum berjalan secara optimal. Masih terdapat miskomunikasi yang menyebabkan pelaksanaan pekerjaan tidak maksimal. Pegawai kerap kali menerima informasi secara mendadak, sehingga terjadi keterlambatan informasi (delay) yang berdampak pada kinerja pegawai. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan harmonis antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Selain itu, jika komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif, hal tersebut juga dapat mengurangi *miss komunikasi* pada pegawai. Setiap pegawai memiliki *jobdesc* serta beban kerja masing-masing. Hal tersebut dapat menambah yang baik antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang baik antar pegawai dapat meningkatkan pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi karena adanya komunikasi serta keterikatan emosional yang terjadi melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai departemen SDM.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, ingin melihat komunikasi interpersonal secara spesifik melalui prespektif humanistik dan prespektif pragmatif maka fokus penelitian ini untuk meningkatkan kinerja pegawai departemen SDM PT Pelindo Regional 1 melalui kemampuan dan motivasi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai dapartemen SDM PT Pelindo Regional 1?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sasaran hasil yang ingin dicapai dalam penelitian berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui dan bagaimana proses analisis komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai departement SDM yang terjadi di PT Pelindo Regional 1.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik mahasiswa ilmu komunikasi.
2. Bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan PELINDO , juga dapat menjadi masukan dalam meningkatkan berkomunikasi dengan baik untuk mencapai kinerja pegawai yang lebih baik.
3. Dapat memberi penambahan wawasan kepada peneliti dalam memahami komunikasi interpersonal yang dilakukan di Pelindo Regional 1.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah masukan ilmu pengetahuan dan nantinya hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu pengembangan Pelindo Regional 1.
2. Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu sarana kontribusi masukan informasi dan referensi bagi penelitian sejenis.
3. Dapat lebih mengenalkan Pelindo Regional 1 kepada para mahasiswa Universitas Malikussaleh.