

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek yang diambil penulis pada penelitian ini adalah sebuah perguruan tinggi swasta di Indonesia, yaitu Universitas Telkom. Universitas Telkom sendiri terletak di Kabupaten Dayeuhkolot, Bandung, Jawa Barat.

#### **1.1.1 Profil Singkat Universitas Telkom**

Universitas Telkom merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institusi Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom).

Universitas Telkom adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Universitas Telkom sendiri didirikan pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Dalam hal ini, tentu saja tujuan Universitas Telkom sebagai perguruan tinggi swasta adalah Tridharma Perguruan Tinggi. Hal ini ditetapkan dalam UU No. 12 Tahun 2012, Pasal 1 Ayat 9 yang bahwa Tridharma Perguruan Tinggi sebagai kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.



**Gambar 1. 1 Logo Universitas Telkom**

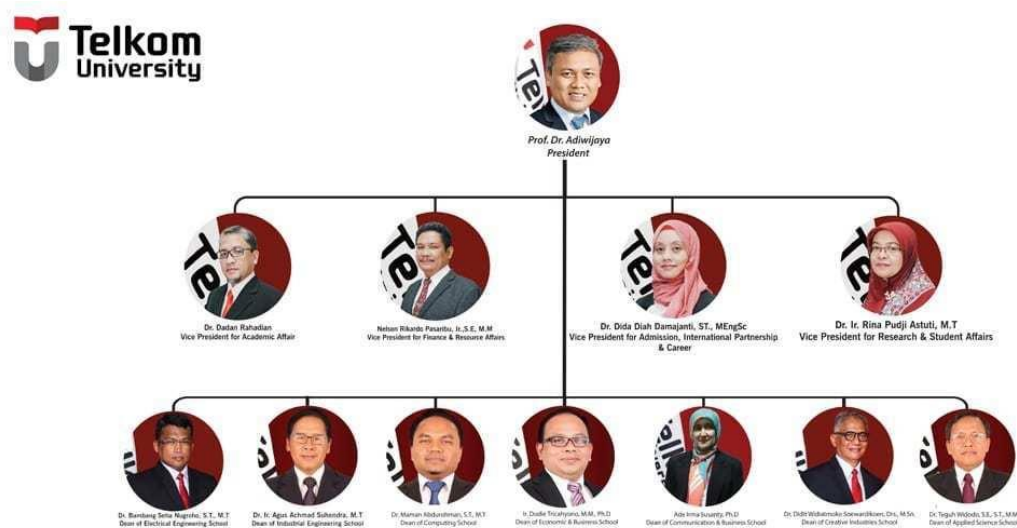
*Sumber: (Universitas Telkom, 2018) diakses pada tanggal 29 Desember 2018*

Sebelum bergabung menjadi Telkom University, keempat kampus masing-masing IM Telkom, IT Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom telah menghasilkan karya-karya Tridharma Perguruan Tinggi yang memiliki kontribusi besar di dalam sejarah Pendidikan Tinggi di Indonesia. Dengan bergabungnya empat kampus tersebut menjadi satu perguruan tinggi, maka Universitas Telkom dapat menghasilkan karya-karya Tridharma yang lebih besar bagi peningkatan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Pertumbuhan *ICT* (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang dikombinasikan dengan keberagaman budaya Indonesia mengarahkan Universitas Telkom untuk fokus pada pendidikan dan penelitian yang berbasis *ICT* pada bidang Teknik, Bisnis dan Industri Kreatif. Dengan semangat “*Creating The Future*”, dalam 4 tahun berdirinya, Universitas Telkom telah berubah menjadi universitas kelas dunia yang terdiri dari 7 fakultas (sekolah) dan 31 program (departemen) untuk studi sarjana dan pascasarjana sebagai berikut (telkomuniversity.ac.id, 2019):

1. Fakultas Teknik Elektro
2. Fakultas Teknik Industri
3. Fakultas Komputasi
4. Fakultas Bisnis Ekonomi
5. Fakultas Komunikasi dan Bisnis
6. Fakultas Industri Kreatif
7. Fakultas Ilmu Terapan

## 1.1.2 Struktur Organisasi



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Universitas Telkom**  
Sumber: ([telkomuniversity.ac.id](http://telkomuniversity.ac.id)) diakses pada 23 Juni 2019

## 1.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Telkom

### Visi:

Untuk Menjadi *World Class University* yang aktif terlibat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni dengan berbasis teknologi informasi.

### Misi:

1. Mengatur dan mengembangkan pendidikan bertaraf internasional.
2. Memajukan dan menyebarkan sains, teknologi, manajemen, dan seni yang diakui secara internasional.
3. Memanfaatkan sains, teknologi, manajemen dan seni, untuk kesejahteraan dan peradaban yang lebih baik.

### Tujuan:

1. Mencapai kepercayaan dari semua pemangku kepentingan
2. Menciptakan lulusan integritas dan kompetensi dengan daya saing nasional dan internasional.
3. Membangun budaya penelitian, suasana akademik lintas budaya, dan semangat kewirausahaan di kalangan sivitas akademika.

4. Menghasilkan penelitian dan inovasi produk yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup dan mendukung pengembangan ekonomi nasional.

## **1.2 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, instansi, masyarakat atau dimana saja manusia berada (Manopo, 2014). Manopo (2014) juga menambahkan bahwa pentingnya komunikasi tidak hanya terbatas pada komunikasi personal, namun juga dalam tatanan komunikasi organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Winska (dalam Atambo & Momanyi, 2016) juga menunjukkan hasil bahwa komunikasi berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Karena dengan banyaknya komponen yang terlibat dalam sebuah organisasi juga, maka komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi, dan tanpa komunikasi organisasi yang baik maka pesan yang merupakan bagian dari organisasi tidak akan dapat tersalurkan dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan karyawan tidak memahami segala hal yang ada (Katuuk, Mawengkang, & Kalesaran, 2016).

Boateng (2014) juga menegaskan bahwa pertukaran informasi sangatlah penting dalam kinerja, karena dengan pertukaran informasi maka karyawan dapat memahami bagaimana mereka harus bertindak dan mengambil keputusan.

Universitas Telkom sebagai salah satu perguruan tinggi yang memiliki 7 Fakultas dan 31 program untuk studi sarjana dan pascasarjana (telkomuniversity.ac.id, 2019) tentunya membutuhkan sinergitas yang baik dalam lingkungan bekerja karyawan serta komponen lain yang terlibat agar tercapainya tujuan dari Universitas Telkom itu sendiri. Hal ini dapat dicapai tidak hanya dengan kontribusi dan kinerja yang baik dari segi pengajar akademik dan mahasiswa saja, namun juga dibutuhkan kinerja yang baik dari tenaga kependidikan yang menjalankan fungsi administratif dan manajemen. Hal ini diatur dalam UU No. 12 tahun 2012, bahwa tenaga kependidikan dalam perguruan tinggi diangkat untuk

menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi, seperti pustakawan, tenaga administrasi, teknisi serta teknik informasi. Tenaga kependidikan di Universitas Telkom sendiri disebut TPA (Tenaga Penunjang akademik).

Berdasarkan data dari Direktorat Sumber Daya Manusia (SDM) Universitas Telkom, pertahun 2018 terdapat 364 karyawan TPA di Universitas Telkom, dengan komposisi yang dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1 Komposisi Karyawan TPA (Tenaga Penunjang Akademik)**

<b>No.</b>	<b>Bidang</b>	<b>Jumlah</b>
1	FTE (Fakultas Teknik Elektro)	<b>17</b>
2	FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	<b>14</b>
3	FKB (Fakultas Komunikasi Bisnis)	<b>16</b>
4	FIK (Fakultas Industri Kreatif)	<b>19</b>
5	FIF (Fakultas Informatika)	<b>19</b>
6	FRI (Fakultas Rekayasa Industri)	<b>14</b>
7	FIT (Fakultas Ilmu Terapan)	<b>19</b>
8	Rektorat	<b>43</b>
9	Bidang I	<b>24</b>
10	Bidang II	<b>99</b>
11	Bidang III	<b>51</b>
12	Bidang IV	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>		<b>364</b>

*Sumber: Direktorat SDM Universitas Telkom, 2018*

Berdasarkan data Tabel 1.1, jumlah karyawan TPA Universitas Telkom yang mencapai 364 karyawan tentunya membutuhkan sarana komunikasi yang dapat mengarahkan karyawannya. Hal ini dikemukakan oleh (Manopo, 2014),

bahwa proses dan pola komunikasi dapat menjadi sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan karyawan ke tujuan dan sasaran organisasi. Dalam hal ini, kegiatan komunikasi dalam organisasi menurut Marta & Triwijayanti (2016) dalam organisasi terbagi menjadi 3 jalur, yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Manajer HRD Universitas Telkom, sarana dan kegiatan yang menunjang kegiatan komunikasi telah dilakukan dalam lingkungan kerja karyawan TPA, baik formal maupun informal. Untuk komunikasi formal itu sendiri yang berupa rapat koordinasi atau yang bisa disebut Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yang diselenggarakan secara rutin sesuai kebijakan yang berlaku di masing-masing direktorat. Tidak hanya pada level manajemen saja, pada level akademik juga terdapat kegiatan yang berbentuk rapat koordinasi, yaitu Rapat Koordinasi Akademik dan Sistem Informasi (RAKOR AKSI) yang telah rutin dilakukan setiap minggunya.

Selain kegiatan formal yang berbentuk rapat rutin yang dilakukan, kegiatan komunikasi informal pun dilakukan oleh karyawan TPA Universitas Telkom, hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Manajer HRD Universitas Telkom bahwa kegiatan komunikasi informal kerap dilakukan dalam bentuk Grup *Whatsapp* (WA), memo, *e-mail* dan *mail list* dan juga *gathering* antar karyawan yang bertujuan untuk memudahkan karyawannya dalam berdiskusi dan menunjang kegiatan *teamwork* diluar kegiatan komunikasi formal.

Walaupun begitu, menurut Manajer HRD Telkom Universitas sendiri, tidak ada strategi khusus dalam menyelenggarakan kegiatan komunikasi di dalam Universitas Telkom itu sendiri. Namun beliau pun berharap bahwa kegiatan komunikasi yang terjadi di lingkungan Universitas Telkom dapat membantu karyawannya dalam meningkatkan keserasian antar karyawannya dalam mengerjakan tugas mereka.

Dari kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diasumsikan bahwa meskipun tidak ada strategi khusus yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi organisasi di Universitas Telkom, namun kegiatan komunikasi yang

dilakukan karyawan TPA telah meliputi ketiga aspek komunikasi dengan memanfaatkan kegiatan-kegiatan dan sarana yang telah disediakan oleh Universitas Telkom.

Untuk mengetahui kondisi terkait penerapan kegiatan komunikasi organisasi yang dilakukan di antara karyawan TPA di Universitas Telkom, peneliti melakukan survei atau *pilot study* yang berbentuk kuesioner yang berisikan pernyataan dan disebar secara acak kepada 30 karyawan TPA di Universitas Telkom. Hasil dari *pilot study* yang telah disebar dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini:

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Hasil *Pilot Study***

NO.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		STS	TS	S	SS			
1.	Saya sering berbagi informasi dengan atasan saya mengenai informasi terkait dengan pekerjaan saya.	5	17	7	1	64	120	53,3%
2.	Saya sering berbagi informasi mengenai permasalahan yang terjadi di antara rekan kerja saya.	5	10	15	0	70	120	58,33%
3.	Saya dapat bercerita dengan leluasa kepada atasan saya mengenai keluhan yang saya rasakan dalam mengerjakan tugas.	5	10	15	0	70	120	58,33%
4.	Pimpinan saya selalu menyampaikan	0	3	23	4	91	120	75,83%

	instruksi mengenai pekerjaan saya dengan jelas dan dapat dimengerti.							
5.	Atasan saya selalu memberikan penjelasan mengenai kebijakan-kebijakan dan aturan-aturan secara jelas dan dapat dimengerti	0	4	22	4	90	120	75%
6.	Saya selalu bertukar informasi dengan sesama rekan kerja mengenai kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan.	0	4	19	7	93	120	77,5%
7.	Saya dapat melakukan koordinasi antar sesama karyawan dengan baik dalam mengerjakan tugas yang diberikan.	0	5	17	8	87	120	72,5%
<b>Rata-rata keseluruhan</b>								<b>67,25%</b>

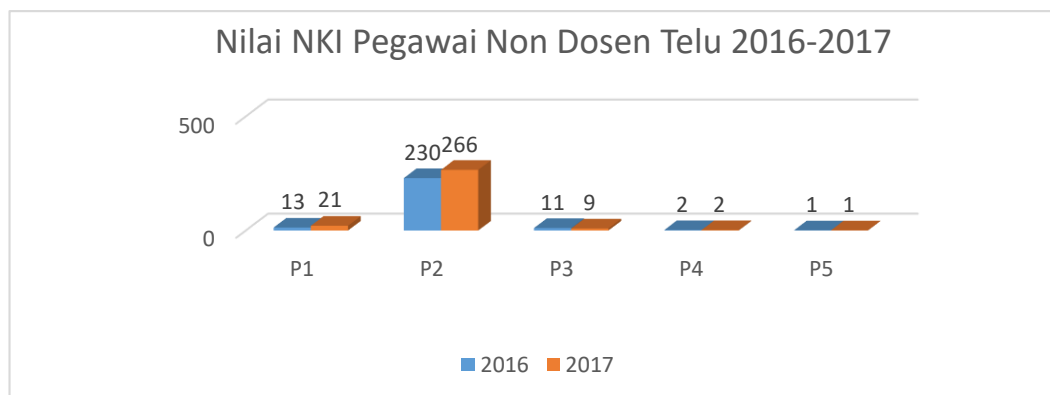
*Sumber: Hasil Olahan Penulis (2019)*

Melalui data yang didapat, dapat diketahui bahwa terdapat 17 responden yang menjawab tidak setuju dan 5 orang yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Saya sering berbagi informasi dengan atasan saya mengenai informasi terkait dengan pekerjaan saya.” dan juga pada pernyataan “Saya dapat bercerita dengan leluasa kepada atasan saya mengenai keluhan yang saya rasakan dalam mengerjakan tugas.” terdapat 10 responden dari 30 responden yang menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut.



Dapat penulis asumsikan bahwa kegiatan komunikasi ke atas diantara karyawan dan atasan masih memiliki intensitas yang kurang dalam penerapannya. Kegiatan komunikasi ke atas (*upward communication*) menurut (Marta & Triwijayanti, 2016) bertujuan untuk memberikan input dalam proses pengambilan keputusan organisasi dan memberikan pertimbangan apa yang perlu dilakukan bawahan untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal, memberikan pertimbangan kepada atasan untuk mengambil keputusan yang tepat dalam menyelesaikan suatu masalah ataupun kebijakan. Hal ini berfungsi agar pada tingkatan manajemen atas mengetahui informasi mengenai manajemen tingkat bawah. Hal ini dikemukakan oleh (Kasmirudin, 2017) bahwa fungsi utama dari komunikasi ke atas adalah mensuplai informasi pada tingkatan manajemen atas tentang apa yang terjadi pada tingkat bawah. Kasmirudin (2017) juga menambahkan bahwa peran pimpinan dengan bawahan dengan adanya komunikasi dua arah ini dapat menimbulkan suasana keterbukaan antara pimpinan dengan bawahan yang akhirnya dapat memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Adapun berdasarkan data yang berhasil peneliti himpun, didapatkan grafik nilai kinerja karyawan TPA Universitas Telkom yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 dan Tabel 1.2 dibawah berikut:



**Gambar 1. 3 Grafik Penilaian Kinerja 2016 - 2017**

*Sumber: Rekap Indeks NKI Universitas Telkom*

**Tabel 1. 3 Penilaian Kinerja Karyawan TPA Universitas Telkom 2016 - 2017**

Nilai NKI	Range	Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2017
P1	$\geq 110$	Luar Biasa	5,05%	7,02%
P2	$103 \leq X < 110$	Diatas Target	89,44%	88,96%
P3	$96 \leq X < 103$	Mencapai Target	4,28%	3,01%
P4	$90 \leq X < 96$	Dibawah Target	0,77%	0,66%
P5	$< 96$	Jauh dibawah Target	0,38%	0,33% <sup>x</sup>

*Sumber: Rekap Nilai Indeks NKI (2017)*

Hasil data menunjukkan persentase dari Nilai Indeks NKI karyawan yang mengalami kenaikan di nilai NKI pada kategori P1 (Luar Biasa) pada tahun 2017 sebesar 1,07%, pada kategori P2 (Diatas Target) mengalami penurunan sebesar 0,48%, pada kategori P3 (Mencapai Target) mengalami penurunan sebesar 1,27%, lalu pada kategori penilaian P4 dan P5 masing-masing mengalami penurunan sebesar 0,11% dan 0,05% yang berarti baik, karena P4 berarti dibawah target dan P5 berarti jauh dibawah target. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kinerja karyawan TPA pada periode 2016 – 2017 memiliki nilai yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan pada kategori penilaian P1 dan P2 dan penurunan pada kategori P4 dan P5.

Berdasarkan pemaparan data yang dikumpulkan peneliti, dapat diasumsikan bahwa meskipun dengan kinerja yang baik, namun penerapan kegiatan komunikasi organisasi yang diterapkan di Universitas Telkom masih dirasakan belum sering dilakukan, terutama pada kegiatan komunikasi ke atas (*upward communication*) diantara karyawan TPA Telkom Unniversity. Berdasarkan data dan fenomena yang terjadi pada karyawan TPA Universitas Telkom, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas Telkom”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa Universitas Telkom sebagai perguruan tinggi yang memiliki 7 Fakultas dengan 364 karyawan TPA memfasilitasi kegiatan komunikasi untuk menunjang kegiatan, baik formal maupun informal, seperti kegiatan rapat rutin, rapat antar direktorat, antar fakultas, dan antar divisi. Hal ini dilakukan guna meningkatkan keserasian dalam bekerja guna mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut, permasalahan yang dikaji adalah mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Universitas Telkom. Penelitian dilakukan dengan melihat kegiatan komunikasi organisasi yang terjadi di Universitas Telkom serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Universitas Telkom, menimbulkan beberapa pertanyaan masalah untuk penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana komunikasi yang terjadi di dalam kegiatan organisasional kantor Universitas Telkom?
2. Bagaimana tingkat kinerja yang dimiliki oleh karyawan Universitas Telkom?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Universitas Telkom?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kegiatan komunikasi organisasi yang terjadi di Universitas Telkom.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan di Universitas Telkom.
3. Mengetahui pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Universitas Telkom.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari hasil penelitian, diharapkan mendapatkan manfaat-manfaat yang diharapkan, diantaranya:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat menambah wawasan tentang kegiatan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

#### **b. Bagi Institusi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada institusi untuk memperhatikan kegiatan komunikasi di dalam organisasinya, khususnya kegiatan komunikasi antar karyawannya.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1 Variabel**

Variabel yang diteliti adalah Komunikasi Organisasi (X) sebagai variabel independen, serta Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel dependen.

### **1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah karyawan Universitas Telkom yang berlokasi di Jalan Telekomunikasi Terusan Buah Batu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

### **1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian**

Waktu dan periode penelitian ini dimulai dari bulan September 2018.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan oleh penulis. Gambaran secara terperinci dari bab ke bab mengenai isi dari penulisan. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut antara lain, teori komunikasi, teori kinerja, dan hubungan kedua teori. Pada bab ini juga terdapat pembahasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang membahas permasalahan sejenis dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup yang membahas mengenai simpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran.