

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia adalah sebagai makhluk individu yang unik, berbeda antara satu dengan lainnya. Secara individu juga, manusia ingin memenuhi kebutuhannya masing-masing, manusia adalah makhluk hidup yang hidup dalam kelompok atau populasi, manusia disebut juga dengan makhluk sosial karena manusia membutuhkan individu lain untuk menunjang kehidupannya. Mereka membutuhkan interaksi untuk segala aktifitasnya interaksi untuk makan, aktifitas sosial dan lain-lain. Manusia dapat dikatakan makhluk sosial karena pada dirinya terdapat dorongan untuk berhubungan atau berinteraksi dengan orang lain, dimana terdapat kebutuhan untuk berteman dengan orang lain yang sering didasari atas kesamaan ciri atau kepentingan masing-masing.

Berbicara manusia dalam pandangan para pakar dan para ahli dalam bidang spesialisasi masing-masing, seperti ahli biologi, psikologi, sosiologi dan lain-lain akan berbeda dalam mempersiapkan manusia dan menenukan hasil yang berbeda pula. Sehingga mengenali manusia secara utuh menurut mereka sangatlah sulit. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Komaruddin Hidayat bahwa dengan majunya ilmu pengetahuan dan difrensiasi metodologis setiap ilmu, meskipun obyek materialnya sama-sama manusia, akan melahirkan kesimpulan yang berbeda pula mengenai siapa dan apa hakikat manusia itu. Begitu juga yang disampaikan oleh Alexis Carrel dalam

Quraish Shihab (1996) bahwa manusia adalah makhluk yang kompleks, sehingga tidaklah mudah untuk mendapatkan satu gambaran untuknya, tidak ada satu cara untuk memahami makhluk ini dalam keadaan secara utuh, maupun dalam bagian-bagiannya, tidak juga dalam memahami hubungannya dengan alam sekitarnya.

Hakikat manusia dalam sudut pribadi telah menjadi perdebatan hangat dari dulu hingga sekarang. Para *scientist* seperti biologi, sosiologi, psikologi, antropologi dan embriologi lebih banyak mengkaji manusia pada sisi dan spritualist lebih pada segi manusia secara *bathiniyah*-nya. Dalam sudut pandang filsafat tentang hakikat manusia yang banyak yang terkooptasi dengan pembahasan eksistensi dan esensi. Sehingga dapat dikatakan bahwa manusia adalah pribadi yang unik yang sesungguhnya memiliki dunianya sendiri yang tiada ada bandingnya dengan makhluk lain.

Dengan pengertian yang lebih umum bahwa manusia adalah makhluk sosial, ia tidak bisa hidup sendiri tanpa orang lain. Sebagaimana dikatakan Aristoteles (384-322 SM), bahwa manusia adalah *zoon politicon*, artinya pada dasarnya manusia adalah makhluk yang ingin, atau makhluk yang bermasyarakat dan makhluk yang bersosial. Interaksi dengan orang lain baik sebagai individu maupun kelompok dalam masyarakat merupakan kajian penting dalam sosiologi. Sehingga dalam Ahmadi (1999), mengatakan bahwa.

Manusia tidak mungkin dapat hidup dengan baik tanpa mengadakan hubungan dengan manusia lain, baik hubungan maupun pergaulan dengan orang tuanya, kawan-kawan sebaya atau kelompok-kelompok sosial yang lain.

Bahkan Freud (2016) mengatakan bahwa pribadi manusia yang sering disebut ego tidak mungkin terbentuk dan berkembang tanpa pergaulan dengan manusia lain dan dengan demikian tidak dapat berkembang sebagai manusia dalam arti selengkap-lengkapunya.

Di era global saat ini sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan mencapai tujuan perusahaan tentunya ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusianya. Salah satu aspek yang berkenaan dengan sumber daya manusia yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan adalah motivasi kerja karyawan. Motivasi sangat diperukan oleh setiap karyawan karena dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan semaksimal mungkin. Menurut Hasibuan (2005) bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Djatmiko (2004) faktor utama yang berpengaruh terhadap motivasi kerja adalah struktur organisasi, iklim kepemimpinan, efisiensi organisasi, kebijakan personalia dan komunikasi.

Komunikasi internal dalam organisasi dianggap penting oleh kelompok atau organisasi yang mementingkan kesuksesan mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi. Seberapa besar atau kecil organisasi serti keluarga atau perusahaan sangat memerlukan interaksi anggota melalui komunikasi internal. Menurut Rogers (1976) mengatakan bahwa organisasi adalah terdiri dari individu – individu, kelompok – kelompok dalam sistem yang tertera

pembagian kerjanya sesuai tingkat jabatan dan kewenangan saling bekerja sama mencapai tujuan.

Komunikasi merupakan proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk memotivasi atau mempengaruhi perilaku. Berdasarkan ruang lingkup dan jangkauannya komunikasi dibedakan menjadi dua bagian yaitu komunikasi internal dan komunikasi external. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada komunikasi internal. Komunikasi internal merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan penyelenggaraan perusahaan. Menurut Brennan yang dikutip oleh Effendy (2004) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jabatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jabatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jabatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

Bank merupakan tempat yang dipercaya oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan simpan pinjam, karena bank juga mempunyai peranan salah satunya adalah menghimpun ataupun menyimpan dana sari masyarakat dan juga disalurkan kembali pada masyarakat untuk beberapa tujuan. Dalam peranannya terdapat hubungan antara bank dan nasabah yang didasarkan pada unsur kepercayaan dan hukum. Bank akan berjalan apabila banyak masyarakat yang percaya untuk menyimpan uangnya pada bank tersebut. Kepercayaan

masyarakat untuk menyimpan uangnya dalam bank tersebut yaitu pelayanan terbaik yang diberikan oleh bank pada nasabahnya.

Industri perbankan di Indonesia saat ini tengah menghadapi pergeseran dan pertumbuhan yang sangat pesat, banyak yang berupaya untuk meningkatkan keterampilan teknologi dalam perencanaan bank, riset dan informasi pasar, program pemasaran bank terpadu, hubungan masyarakat dan lain sebagainya. PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero) Tbk, yang populer dengan sebutan BNI 46 peningkatannya menunjukkan yang positif pada setiap periode, untuk itu apabila BNI 46 mengharapkan ingin tetap bertahan dan dapat bersaing dengan bank-bank yang lain untuk itu harus terus memperhatikan kinerja dari karyawan agar perkembangan bisnisnya terus lebih baik. Untuk itu BNI 46 perlu mengerahkan segala daya dan upayanya untuk memperbaiki kondisi internal perusahaan khususnya mengenai komunikasi internal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawannya.

Pada suatu organisasi besar terutama dalam perusahaan selalu mengutamakan fungsi komunikasi internal, begitu juga dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Komunikasi internal yang baik akan lebih memudahkan perusahaan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Komunikasi internal yang berperan besar bagi karyawan, baik sebagai atasan maupun bawahan dalam melakukan setiap pekerjaan dimana pemberian tugas dan wewenang serta tanggung jawab atas pekerjaan itu sendiri. Komunikasi internal dalam perusahaan memegang peran yang cukup penting karena komunikasi internal yang tidak efektif dan efisien akan menyebabkan kinerja

yang tidak efektif dan efisien juga serta menimbulkan masalah – masalah seperti kesalahpahaman, kepuasan, penolakan dll. Salah satu lembaga yang juga memandang komunikasi internal sebagai komponen yang penting adalah perusahaan PT Bank Negara Indonesia 46 (Perseoro) Tbk Kantor Cabang Universitas Brawijaya.

Aktifitas kerja lingkungan internal BNI 46 yang terbentuk dengan baik memiliki pengaruh strategis terhadap kelangsungan operasional perusahaan. Aktifitas kerja di lingkungan internal BNI 46 (Perseoro) Tbk Kantor Cabang Universitas Brawijaya sangat tergantung dengan proses dan alur dari komunikasi internal. Komunikasi internal dalam perusahaan BNI 46 Kantor Cabang Universitas Brawijaya memegang peran yang cukup penting karena komunikasi internal yang tidak efektif dan efisien akan menyebabkan kinerja yang tidak efektif dan efisien juga serta menimbulkan masalah-masalah seperti kesalahpahaman, keputusan, penolakan dan menurunnya pengetahuan serta motivasi kerja karyawan. Oleh sebab itu untuk dapat menjaga kebersamaan, kekompakan dan keselarasan kerja antar karyawan serta menciptakan motivasi kerja karyawan, maka diperlukan suatu proses pendekatan komunikasi internal yang antar anggota khususnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan arus komunikasi. Arus komunikasi internal di BNI 46 kantor Cabang Universitas Brawijaya cenderung dari atas ke bawah (Komunikasi Vertikal) atau dari pemimpin kepada bawahannya dan ini biasanya sifatnya formal. Komunikasi internal

selalu sesuai dengan prosedur perusahaan yang berdasarkan structural, setiap divisi di BNI 46 kantor Cabang Universitas Brawijaya memiliki pemimpin atau leader masing-masing yang biasanya disebut dengan penyelia. Tugas dari penyelia ini sendiri adalah memantau seluruh kinerja karyawan yang berada dibawahnya. Mulai dari segi penilaian SOP, pencapaian target dan aktivitas setiap karyawan dalam mencapai sebuah pencapaian bulanan atau tahunan. Apapun yang dilakukan oleh karyawan harus melalui persetujuan dari penyelia. Mulai dari teller, *Customer Service*, staf admin dan karyawan lainnya. Selain dari pada itu proses komunikasi internal antara sesama karyawan (Komunikasi Horizontal) di BNI 46 Kantor Cabang Universitas Brawijaya pun cenderung begitu pasif karena di BNI 46 itu sendiri sangat mengedepankan asas profesionalitas, komunikasi internal sesama karyawan terjadi bukan pada waktu mereka sedang bekerja melainkan pada saat istirahat ataupun pada waktu pulang kerja.

Komunikasi internal di BNI 46 Kantor Cabang Universitas Brawijaya selalu sesuai dengan perintah dari pimpinan karena berkaitan dengan bidang perbankan yang berurusan dengan masalah keuangan dan itu sifatnya sangat sensitive. Ketika komunikasi internal berjalan dengan lancar serta pimpinan atau *leader* selalu memberikan motivasi ataupun solusi dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dan tidak hanya menyalahkan setiap karyawannya tentunya akan berdampak pada etos kerja. Dengan otomatis ketika pimpinan atau *leader* selalu memberikan motivasi kepada

karyawan tentu semangat kerjanya semakin meningkat dan tujuan dari setiap divisi akan tercapai.

Bank Negara Indonesia (BNI) 46 (Persero). Tbk, Kantor Cabang Brawijaya, setiap pegawai yang ada di dalamnya mempunyai karakter dan kepribadian serta sikap dan perilaku yang berbeda-beda. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya karyawan harus siap mental. Mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memafaatkan dan menciptakan situasi kerja. Hal ini tentunya dapat menjadi penyebab lahirnya bermacam-macam kebutuhan yang melatar belakangi motivasi mereka bekerja banyak karyawan yang telah merasa nyaman dengan suasana kerja yang mereka rasakan selama ini, kenyataan ini tentunya menunjukkan bahwa bentuk motivasi yang diberikan atasan mereka telah diterapkan selama ini mempunyai efek yang positif terhadap lingkungan kerja yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kinerja prestasi dari karyawan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di BNI 46 (Persero), Tbk. Kantor Cabang Brawijaya dalam meningkatkan kinerja karyawan dihadapkan pada Kendala yang timbul yaitu masih rendahnya pemahaman fungsi dari sebagian karyawan dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan kesenjangan yang ada di tempat kerja, setiap karyawan harus senantiasa memiliki pemahaman yang baik yang telah

menjadi fungsinya, yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan belum tercapai secara optimal.

Seseorang yang termotivasi yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan-tujuan perusahaan kesatuan kerjanya dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberi upaya minimum dalam hal bekerja. Serta seseorang karyawan akan berprestasi ketika kinerjanya dihargai, sebaliknya jika usahanya tidak dihargai maka dia tidak akan berupaya untuk berprestasi.

Dari latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk Kantor Cabang Universitas Brawijaya Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh Komunikasi Internal terhadap Motivasi Kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk Kantor Cabang Universitas Brawijaya Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Internal terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk Kantor Cabang Universitas Brawijaya Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya bisa memberikan informasi atau tambahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan analisis dan merumuskan kebijakan dalam bidang sumber daya manusia khususnya dalam hal untuk memperhatikan masalah komunikasi internal untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.

2. Bagi Karyawan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan bagi karyawan agar nantinya bisa meningkatkan Komunikasi Internal.

1.4.2 Manfaat Akademis

Bagi peneliti diharapkan penelitian ini bisa memberikan pengetahuan yang lebih mengenai ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai komunikasi internal dan motivasi kerja dan diharapkan penelitian ini bisa mejadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.