

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Karyawan adalah kekayaan utama sebuah perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak terjadi. Karyawan menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memperhatikan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan atau prestasi kerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi dengan adanya komunikasi yang baik yang terjalin dalam perusahaan serta adanya pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan.

Komunikasi merupakan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Di dalam dunia praktis, anda juga mengenal komunikasi antar pribadi (*Interpersonal communication*) komunikasi lintas budaya (*intercultural/cross-cultural communications*) dan komunikasi bisnis (*business communication*) [1].

Pada dasarnya ada dua bentuk komunikasi yang lazim digunakan yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (oral). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis tercapai dengan baik. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang disampaikan dengan menggunakan bahasa tubuh, isyarat dan simbol-simbol.

Komunikasi verbal secara lisan selalu dipakai dalam dunia perbankan. Misalnya setiap hari sebelum memulai pekerjaan, maka seluruh karyawan wajib mengikuti pengarahan (*briefing*). Pengarahan dilakukan dengan cara mempresentasikan hal-hal mengenai pekerjaan apa yang akan dilakukan

maupun kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan. Setiap hari akan diberikan kesempatan secara bergilir untuk setiap masing-masing divisi mempresentasikan mengenai pekerjaan divisi tersebut dan mengevaluasi hasil kerja pada hari sebelumnya. Dengan adanya pengarahan sebelum memulai pekerjaan maka karyawan akan lebih fokus pada tujuan yang akan dicapai dan dapat menerima masukan-masukan atas apa yang menjadi kendala dalam melakukan pekerjaannya. Begitu pula dengan komunikasi verbal tulisan yang biasanya berbentuk surat menyurat seperti pemberian SK (Surat keputusan) kepada karyawan yang disampaikan unit personalia melalui *email*, *e office* (portal pegawai) ataupun melalui media elektronik lainnya. Bank sering mengalami perubahan ketentuan baik dari kebijakan bank itu sendiri, kebijakan Bank Indonesia, kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kebijakan Bursa Efek Indonesia (BEI) maupun kebijakan yang berasal dari pemerintah. Oleh karena itu, unit personalia harus selalu update mengenai ketentuan-ketentuan terbaru agar dapat menyebar info tersebut kepada karyawan melalui surat keputusan. SK merupakan surat yang biasanya berisi tentang ketentuan-ketentuan terbaru yang berlaku di perusahaan. Jika penyampaian surat keputusan kepada karyawan tidak tersalurkan dengan baik maka proses operasional perusahaan tidak akan berjalan sesuai dengan ketentuan, sehingga dapat menimbulkan resiko kerugian baik secara finansial maupun nonfinansial.

Komunikasi nonverbal juga dipakai dalam perusahaan, misalnya intonasi (nada suara), karena nada suara pembicara mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan yang dikirimkan, karena emosi seseorang dapat secara langsung mempengaruhi nada suaranya. Setiap atasan harus menyadari emosinya ketika sedang berinteraksi kepada bawahannya, begitu juga dengan sesama karyawan dalam berkomunikasi harus selalu memperhatikan emosinya agar pesan dapat tersampaikan dengan baik. Biasanya komunikasi nonverbal digunakan bersamaan dengan komunikasi verbal, karena komunikasi nonverbal digunakan untuk mempertegas saat seseorang sedang melakukan komunikasi verbal.

Tidak hanya komunikasi verbal dan nonverbal saja yang diperlukan tetapi pengembangan sumber daya manusia juga harus diperhatikan. Pengembangan sumber daya manusia yang salah satunya dapat dilakukan dengan pelatihan. Pelatihan sangat diperlukan dalam mendorong efektivitas kinerja karyawan. Oleh

karena itu, kemampuan dan keterampilan kerja karyawan harus lebih ditingkatkan dengan cara mengadakan pelatihan. Pelatihan bagi karyawan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang mempunyai maksud agar karyawan dapat memperbaiki dan dapat mengembangkan pengetahuan, keterampilan, keahlian serta sikap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Memiliki karyawan yang berpotensi tinggi tidaklah menjamin bahwa mereka akan berhasil. Karyawan harus mengetahui apa yang perusahaan ingin lakukan dan bagaimana perusahaan ingin karyawan melakukannya. Oleh karena itu diperlukan pelatihan agar karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan cara mereka, tetapi melakukan pekerjaannya sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan. Pelatihan adalah proses terintegrasi yang digunakan oleh pengusaha untuk memastikan agar para karyawan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan mengacu pada metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau yang ada saat ini dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan [2].

Begitu pula dengan karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kabanjahe. Setiap karyawan harus mendapatkan pelatihan yang rutin diadakan seperti *public course* dan *in house training*. *In house training* merupakan bentuk pelatihan yang dilakukan untuk mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan pekerja BRI mengenai produk-produk BRI terbaru, peraturan BRI terbaru sehingga dapat meningkatkan sumber daya manusia BRI. *Public course* merupakan pelatihan untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan serta membahas tentang isu-isu yang sedang hangat diperbincangkan atau isu-isu terbaru, tentang teknologi ataupun tentang dunia perbankan. Misalnya tentang *tax amnesty*. Ada pula pelatihan-pelatihan yang dilakukan secara rutin. Tergantung jadwal pelatihan yang ditentukan dari pusat serta dari divisi pendidikan dan pelatihan. Dimana pelatihan ini sifatnya tidak menentu yang bertujuan untuk mengingatkan kembali (*refresh*) tentang prosedur dan tanggung jawab masing-masing jabatan. Dengan adanya pelatihan-pelatihan tersebut maka diharapkan akan meningkatnya kemampuan dan keterampilan karyawan yang sesuai dengan harapan perusahaan yang akan meningkatkan kinerja karyawan.

Didalam perusahaan sering sekali terjadi kesenjangan dalam komunikasi, hal ini dikarenakan atasan cenderung melakukan komunikasi dari pada bersedia

mendengarkan pendapat dari bawahannya. Opini dari bawahannya kurang direspon dengan baik oleh atasannya. Dan dampak dari kurang berjalan seimbang nya komunikasi internal ini akan mengakibatkan karyawan kurang bergairah dalam bekerja, tidak konsentrasi pada pekerjaannya dan bermalas-malasan sehingga akan berpengaruh pada produktivitas kinerja karyawan. Pengaruh pelatihan dan disiplin terhadap kinerja pegawai dinas kesehatan kabupaten dharmasraya berkesimpulan bahwa secara parsial pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dinas kesehatan kabupaten dharmasraya. Tetapi secara simultan pelatihan dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan [3]. Namun dalam hasil penelitian lainnya mengatakan variabel pelatihan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan [4] [5].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Komunikasi Verbal, Komunikasi Non Verbal Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Unit Kabanjahe.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

- a. Apakah komunikasi verbal memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe?
- b. Apakah komunikasi nonverbal memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe?
- c. Apakah pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe?
- d. Apakah komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI unit Kabanjahe?

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel yang akan diteliti adalah komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan sebagai variabel bebas.
- b. Variabel yang akan diteliti adalah kinerja sebagai variabel terikat.
- c. Objek penelitian adalah Bank Rakyat Indonesia Unit Kabanjahe.
- d. Tahun pengamatan yaitu tahun 2017.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe.
- d. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI unit Kabanjahe.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi banyak pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti lainnya dan menambah wawasan bagi para pembaca mengenai pengaruh komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan maupun perusahaan sejenis untuk mengetahui kebijakan apa yang akan dilakukan dalam hal pengelolaan karyawan ataupun menangani masalah yang terjadi mengenai komunikasi dan pelatihan dalam perusahaan.

#### 1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ernita Siahaan (2014) dengan judul Pengaruh komunikasi verbal dan nonverbal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Instalasi listrik konsul Area 7 Lubuk Pakam.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal sedangkan penelitian ini menambahkan variabel pelatihan. Alasan menambahkan variabel pelatihan adalah karena pelatihan dapat memberikan atau mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan oleh

karyawan, sehingga dengan adanya pelatihan maka kinerja karyawan dapat meningkat.

- b. Tahun pengamatan sebelumnya pada tahun 2014, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017.
- c. Objek penelitian sebelumnya adalah kantor instalasi listrik konsul area 7 Lubuk Pakam, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kabanjahe.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL