

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Hubungan adalah sesuatu yang terjadi apabila dua orang atau hal atau keadaan saling mempengaruhi dan saling bergantung antara satu dengan yang lainnya. Namun hubungan juga merupakan suatu kegiatan tertentu yang membawa akibat kepada kegiatan yang lain. Selain itu arti kata hubungan dapat juga dikatakan sebagai suatu proses, cara atau arahan yang menentukan atau menggambarkan suatu obyek tertentu yang membawa dampak atau pengaruh terhadap obyek lainnya. Tentu saja, aspek yang amat penting bagi kesuksesan organisasi adalah karyawan. Sebelum ada hubungan dengan konsumen, pelanggan, lingkungan, investor dan pihak lain di luar organisasi, manajemen harus terlebih dahulu memperhatikan orang-orang yang bekerja kepada mereka, yakni para karyawan. Karena itu, *CEO* di dalam organisasi sering memandang karyawan mereka sebagai “ *public* nomor satu” atau “ aset organisasi paling penting” dan mereka berusaha menciptakan “ kultur organisasi ” yang bisa menarik dan mempertahankan karyawan dan pekerja yang produktif. Bagian dari PR ini dinamakan hubungan internal.

Komunikasi terjadi didalam konteks hubungan para komunikator. Rentang hubungan itu mencakup hubungan dekat dan intim, hubungan formal, hubungan kompetitif, dan hubungan interpersonal konfliktual dalam berbagai *setting*. Tentu saja, maksudnya adalah hubungan itu sendiri mempengaruhi proses komunikasi. Entah itu verbal atau nonverbal, komunikasi dalam hubungan membantu pihak-pihak

yang terlibat untuk membuat prediksi satu sama lain dalam hubungan tersebut. Komunikasi mengurangi ketidakpastian tentang kemungkinan akibat dari pertukaran informasi di masa depan dan menjadi basis untuk melanjutkan hubungan. Akan tetapi memahami proses komunikasi bukan hanya memerlukan pemahaman hubungan antar komunikator, tetapi juga pemahaman konteks sosial tempat dimana komunikasi terjadi.

Hubungan merupakan bagian-bagian dari fungsi seorang *Public Relation*(PR) yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling bermanfaat, berdasarkan definisi diatas maka yang dimaksud dengan hubungan tersebut adalah suatu keadaan saling keterkaitan, saling mempengaruhi antara manajer dan karyawan tempat organisasi menggantungkan kesuksesannya. Menurut Jon Iwata ( 2004:7 ) dalam buku *Effective Public Relation*, Tri Wibowo .B.S ( 2016:12 ) Ahli hubungan internal bekerja di bagian “ komunikasi karyawan ,” “ hubungan karyawan,” atau “ hubungan internal.” Mereka ini merancang dan mengimplementasikan program komunikasi internal dengan tujuan agar karyawan tetap mendapat informasi baru dan tetap termotivasi , serta menciptakan kultur organisasi.

Hubungan pegawai merupakan hal yang penting dan bahkan sangat penting. Menurut salah satu survei ternama, sekitar 60% pemimpin perusahaan melaporkan bahwa mereka menghabiskan lebih banyak waktu untuk berkomunikasi dengan pegawai mereka.

Perkembangan media di zaman ini merupakan suatu wujud dari era reformasi dan keterbukaan informasi. Bentuk teknologi saat ini adalah *smartphone*, yang sangat populer dan banyak digunakan. *Smartphone* dilengkapi dengan aplikasi yang paling baru yang diciptakan untuk memudahkan bertukar informasi dan berkomunikasi. Aplikasi canggih yang terdapat pada *smartphone* yaitu *whatsapp*. *Whatsapp* adalah aplikasi pesan lintas *platform* yang memiliki fungsi untuk mengirim dan menerima pesan dengan gratis tanpa dikenakan biaya SMS, hal ini dikarenakan paket data internet yang sama untuk *email*, *browsing web*, berlaku juga untuk penggunaan *whatsapp*. Dikutip dari DetikInet “ Pengguna *whatsapp* sebagai pesan instan terpopuler di dunia telah mencapai 1 miliar pengguna aktif setiap harinya, rata-rata 1,3 miliar pengguna aktif menggunakan *whatsapp* tiap bulan, dari 55 miliar pesan , 4,5 miliar diantaranya berupa foto, sementara 1 miliar adalah video, mayoritas pesan berupa tulisan, sedangkan di Indonesia pengguna *whatsapp* mencapai angka 58% (Yudhianto, 2017) .

Efektivitas (*effectiveness*) secara umum dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” (Stoner, 1996). Menurut Yukl (1994) efektivitas diartikan berkaitan dengan tepat tidaknya pemilihan sesuatu sehingga mampu mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan yakni untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran pasaran yang dipilih perusahaan tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan.

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Danim, 2004). Istilah efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut.

Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Sebaliknya, buruknya kinerja sumber daya manusia ditunjukkan dengan ketidakmampuannya melaksanakan suatu program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena tidak mampu melakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang diinginkan. Efektivitas kinerja diartikan sebagai suatu kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dari awal. Pendapat ini didukung (Danim, 2004) yang mengatakan efektivitas kinerja kelompok, berkaitan dengan kemampuan anggota-anggota untuk memilih dan melakukan sesuatu yang tepat demi kepentingan bersama.

PT. DAYA EIKA SAMUDERA adalah sebuah perusahaan bergerak dibidang EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) berpengalaman sejak tahun 1969 yang didirikan oleh seorang pengusaha lokal yang bercita cita memajukan dunia usaha pengangkutan Pada awalnya perusahaan ini dinamai PT. SEPAKAT VEEM.

Ternyata dalam perjalanannya perusahaan berkembang pesat sehingga mengharuskan untuk merubah struktur operasi dan melebarkan usahanya, kemudian perusahaan mengganti nama menjadi PT. DAYA EIKA SAMUDERA hingga saat ini dengan tenaga tenaga handal dan juga profesional serta berpengalaman dibidangnya.PT. Daya Eika Samudera menjamin keamanan pengiriman barang melalui kerja sama dengan beberapa pihak asuransi. Hal ini memudahkan proses asuransi relasi untuk keamanan ekstra untuk barang yang dikirimkan.

PT. Daya Eika Samudera Medan akan memastikan pengiriman barang sampai pada lokasi pengiriman dengan jangka waktu 10/12 hari dengan tujuan Jakarta dan kurang lebih 14 hari untuk tujuan lainnya.PT.Daya Eika Samudera Medan mempunyai kerja sama dengan beberapa pihak *trucking* dan mempunyai banyak petugas lapangan sehingga ketepatan dan keamanan dapat terjamin. Sampai saat ini telah dipercaya oleh banyak perusahaan besar untuk melakukan pengiriman barang.Dengan melalui PT. Daya Eika Samudera anda tidak perlu mengkhawatirkan pengiriman barang anda dan anda tinggal menunggu hasil terbaik dari kinerja perusahaan.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi muatan kapal laut membangun hubungan yang baik dengan karyawan melalui komunikasi sangatlah penting agar program kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dapat berjalan dengan baik. Namun sampai saat ini berdasarkan hasil observasi masih kurangnya efektivitas kinerja karyawan PT. Daya Eika Samudera dikarenakan kurangnya komunikasi dan informasi antara karyawan dengan manajer terkait dengan

pekerjaan. Seperti terlambat mendapatkan informasi muatan apakah sudah sampai tepat waktu atau tidak, sulitnya menginformasikan perubahan jadwal muatan dan pengiriman serta sulitnya memberikan informasi kepada seluruh karyawan secara cepat dan bersamaan. Sebelumnya perusahaan mengumpulkan seluruh karyawan untuk menyampaikan informasi yang terbaru mengenai perusahaan seperti mengadakan *General Meeting*, dan menggunakan memo sebagai penyampaian informasi, Untuk menyampaikan perubahan jadwal pengiriman dan pengambilan berkas perusahaan menggunakan media komunikasi SMS dan berbicara lewat telepon yang dapat memakan pulsa.

Dengan itu maka perusahaan membuat perubahan dengan menggunakan kemajuan teknologi pada era saat ini dan banyaknya karyawan dilingkungan kerja sudah menggunakan smartphone sebagai alat komunikasi. Maka untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan perusahaan memilih menggunakan media sosial, salah satunya media sosial *whatsapp*, dikarenakan sosial media tersebut sangat mudah diakses dan sudah digunakan 50% oleh karyawan PT. Daya Eika Samudera atau sebanyak 63 dari 125 orang karyawan sudah menggunakan komunikasi *whatsapp*. Sebab didalam aplikasi tersebut ada terdapat banyak fitur yang dapat digunakan untuk berkomunikasi seperti mengirim pesan, telepon, dan *video call* serta fitur yang sangat baik digunakan perusahaan adalah fitur pesan grup atau *group message* yaitu *whatsapp group* agar terciptanya hubungan yang internal di lingkungan perusahaan.

Berdasarkan kondisi diatas, perusahaan harus segera mengevaluasi permasalahan tersebut baik dalam hal komunikasi dengan karyawan dan efektivitas

kinerja untuk menghindari penurunan kinerja karyawan yang akan berdampak terhadap pendapatan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Hubungan Pembuatan *Group Whatsapp* Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Di PT. Daya Eika Samudera.**

### 1.1 Batasan dan Rumusan Masalah.

#### 1. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada masalah diatas,maka penelitian ini dibatasi agar pembahasannya terarah dan tidak meluas serta tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah *Hubungan Pembuatan group whatsapp, Efektivitas Kinerja Karyawan.*

#### 2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

“Apakah ada hubungan pembuatangroup *whatsapp* mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan di PT. Daya Eika Samudera ? ”

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian.

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti yaitu :

- 1) Untuk mengetahui efektivitas kinerja karyawan ekspedisi muatan kapal laut di PT. Daya Eika Samudera dalam pembuatan *group whatsapp*”
- 2) Untuk mengetahui hubungan efektivitas kinerja karyawan ekspedisi muatan kapal laut di PT. Daya Eika Samudera dalam pembuatan *group whatsapp*”

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat :

- 1) Menambah pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan Hubungan pembuatan *group whatsapp* , Efektivitas Kinerja Karyawan
- 2) Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang diteliti dalam mengambil langkah-langkah perbaikan untuk masa yang akan datang.



- 3) Dapat dijadikan bahan evaluasi dalam menentukan strategi perusahaan kedepannya.

#### b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat :

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai variabel yang berkaitan dengan efektivitas kinerja.
- 2) Menambah karya ilmiah yang berguna untuk penelitian kedepannya.
- 3) Serta penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi bagi kemajuan Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya pada Universitas Sari Mutiara Indonesia.

#### c. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat :

- 1) Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antara hubungan pembuatan *group whatsapp* terhadap efektivitas kinerja karyawan.
- 2) Memperoleh pemahaman untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya.
- 3) Memberikan pengalaman yang bermanfaat untuk diterapkan di dunia kerja,serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Program Studi Ilmu Komunikasi S-1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.

d. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat guna untuk mencapai produktivitas kerja perusahaan pada PT. Daya Eika Samudera.

