

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fungsi yang dimainkan oleh pekerja di sebuah perusahaan telah berkembang semakin signifikan di era globalisasi dan persaingan perusahaan yang semakin ketat. Karena salah satu rahasia kesuksesan suatu perusahaan adalah kinerja yang optimal, maka kinerja karyawan memerlukan pertimbangan yang matang. Komunikasi internal merupakan aspek yang penting dalam sebuah organisasi perusahaan yang dapat mempengaruhi seluruh kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif pada organisasi perusahaan dapat mencakup perkembangan informasi, koordinasi antar tim divisi, serta penyampaian visi misi perusahaan kepada seluruh organisasi perusahaan (Clampit, 2012)

Pentingnya komunikasi internal menjadi sangat signifikan pada industri pendidikan, khususnya lembaga pendidikan seperti Timedoor Academy yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan berkualitas, dan kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu dalam mencapai sebuah tujuan. Peran karyawan dalam Timedoor Academy sangat beragam, mencakup tenaga pengajar, staff administrasi, marketing, dan banyak divisi lainnya. Setiap peran tentu memiliki tugas dan tanggung jawab yang sesuai, serta memberi kontribusi terhadap kelancaran operasional Timedoor Academy.

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan yang semakin dinamis, komunikasi internal di Timedoor Academy menjadi aspek yang sangat penting. Karena, pada proses pendidikan tentu akan melibatkan berbagai pihak yang dituntut untuk memiliki kinerja baik terhadap perkembangan program kerja yang akan dilaksanakan. Kinerja karyawan sejatinya memiliki dampak langsung terhadap kesuksesan program kerja Timedoor Academy. Baik dalam hal memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas, menjaga hubungan baik dengan peserta didik, hingga berkontribusi dalam pengembangan program-program baru yang lebih modern, kreatif, dan mengikuti perkembangan zaman. Ketika ingin membuat program-program baru yang lebih *up to date*, tentunya Timedoor Academy

mebutuhkan kinerja karyawan yang lebih baik serta mengikuti perkembangan di zaman digitalisasi ini.

Dalam lingkungan kerja yang beragam di Timedoor Academy, perbedaan budaya antar karyawan dapat menjadi salah satu konflik yang terjadi. Konflik ini biasanya dapat mempengaruhi komunikasi internal yang berdampak negatif pada kinerja karyawan. Perbedaan budaya, bahasa, dan kebiasaan biasanya menjadi cikal bakal terjadinya sebuah konflik pada perusahaan. Hal ini juga terjadi pada Timedoor Academy yang memiliki cabang diberbagai kota besar di Indonesia yang mengharuskan para karyawan berinteraksi satu sama lain. Perbedaan paling menonjol yang terjadi ialah seperti penggunaan kata “lo-gue” yang dianggap tidak sopan atau kasar bagi karyawan yang ada di kota-kota lain. Karena, beberapa cabang di kota selain Jakarta masih menggunakan kata panggilan “aku-kamu” atau “saya” yang merupakan bahasa yang dianggap lebih sopan dan lumrah dipergunakan sehari-hari. Selain itu perbedaan *pace work* atau kecepatan bekerja juga menjadi salah satu penyebab terjadinya sebuah konflik. Karyawan yang berada di kota lain pun terkadang dinilai tidak bisa memberi pendapat dan masukan lebih kepada para atasan, dan lebih memilih untuk mengikuti perintah atau aturan yang dibuat tanpa mempertanyakan atau meninjau lebih dalam hal tersebut.

Yutaka Tokunaga mendirikan Timedoor Academy pada Mei 2014; memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia, antara lain di Jabodetabek, Medan, Surabaya, dan Bali. Kantor pusat akademi berada di Bali. Selain memiliki lokasi di seluruh Indonesia, Timedoor Academy menawarkan kursus online di sejumlah negara lain, antara lain Filipina, Malaysia, Singapura, Bangladesh, Vietnam, Mesir, Amerika Serikat, dan Jepang. Dengan banyaknya cabang di Indonesia dan seluruh dunia, tentu akan menyulitkan staf yang bekerja. Karena, perbedaan budaya dan kebiasaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi sebuah komunikasi.

Pemahaman tentang hubungan antara karyawan dan kinerja menjadi fokus utama penelitian ini (Men, 2014). Bagaimana komunikasi internal memengaruhi *quality* (kualitas), *quantity* (hasil kerja), dan *timeliness* (ketepatan waktu) seperti yang dikatakan oleh Bernadin dan Russel. serta bagaimana faktor-faktor tersebut

berkontribusi terhadap kinerja karyawan di Timedoor Academy. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana komunikasi internal mempengaruhi kinerja pekerja di Timedoor Academy dengan menggunakan metodologi kuantitatif. Sebab, saat ini penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih objektif dan jelas mengenai bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (John W, 2014)

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengatasi banyak kekhawatiran penting tentang dampak kinerja karyawan dan komunikasi internal. Informasi latar belakang telah disediakan. Penelitian akan berkonsentrasi pada kerangka masalah.

1. Apakah komunikasi internal mempengaruhi *quality*, *quantity*, dan *timeliness* kinerja karyawan?

Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan di atas, penelitian ini diharapkan dapat menawarkan pemahaman menyeluruh tentang hubungan antara kinerja karyawan Timedoor Academy dan komunikasi internal, serta berfungsi sebagai landasan untuk memberikan saran mengenai teknik pemecahan masalah yang sesuai.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini dapat diperhatikan dalam beberapa aspek, seperti berikut:

1. Lingkup tempat penelitian: Penelitian ini difokuskan pada Timedoor Academy sebagai lingkup utama penelitian. Data-data akan dikumpulkan dengan mengambil sampel dari karyawan yang bekerja di beberapa divisi dan jabatan yang berbeda di Timedoor Academy.
2. Variabel penelitian:
  - Variabel independen: Komunikasi internal dalam Timedoor Academy
  - Variabel dependen: Kinerja karyawan di Timedoor Academy
3. Waktu penelitian: Penelitian ini akan dilakukan selama periode mengerjakan skripsi, yaitu dalam jangka 3-4 bulan.

4. Metode pengumpulan data: Anggota staf Timedoor Academy akan diberikan kuesioner dengan serangkaian pernyataan sebagai bagian dari desain penelitian kuantitatif ini. (Sugiyono, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2006) Setelah itu, software SPSS akan digunakan untuk mengevaluasi data.
5. Partisipan penelitian: Partisipan akan terdiri dari karyawan Timedoor Academy dari beberapa divisi yang ada. Serta, penelitian ini memiliki batasan geografis, yaitu hanya di Timedoor Academy cabang Jabodetabek dan Bali.
6. Keterbatasan penelitian: Hasil analisis ini tidak dapat diterapkan dan diimplementasikan secara umum ke organisasi lain, karena konteks ini khusus hanya untuk Timedoor Academy.

Penelitian ini diperkirakan akan meningkatkan pemahaman kita secara signifikan tentang bagaimana komunikasi internal memengaruhi kinerja pekerja Timedoor Academy dalam batasan masalah yang ditentukan.

#### **1.4 Tujuan**

1. Menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi internal di Timedoor Academy dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.
2. Menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi internal di Timedoor Academy dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan.
3. Menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi internal di Timedoor Academy dapat mempengaruhi ketepatan waktu kerja karyawan.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan di bidang *Public Relations*, khususnya dalam menganalisis komunikasi internal dalam organisasi perusahaan.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan para staff Timedoor Academy dalam menganalisis komunikasi internal pada organisasi perusahaan.

