

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi dan lanskap industri terus tumbuh dengan cepat mewajibkan perusahaan untuk terus beradaptasi untuk mempertahankan keberlanjutan mereka dan meningkatkan daya saing mereka. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi indikator utama keberhasilan manajemen SDM dalam suatu organisasi. Kinerja karyawan yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap produktivitas, tetapi juga mendukung citra, reputasi, dan keberlanjutan organisasi secara keseluruhan.

Di antara berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting. Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi yang terjadi di dalam organisasi dan mencakup komunikasi vertikal (antara atasan dan bawahan), horizontal (antar karyawan seajar), serta diagonal (lintas jabatan dan divisi). Komunikasi internal yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang cepat, akurat, dan dua arah, sehingga mendukung kolaborasi kerja dan mempercepat pengambilan keputusan.

Namun, dalam praktiknya, banyak organisasi masih menghadapi tantangan serius terkait komunikasi internal, termasuk di sektor manufaktur. Fenomena ini juga terlihat di PT Lunaray Beauty Factory, sebuah perusahaan manufaktur kosmetik yang memproduksi berbagai produk berdasarkan permintaan klien. Proses bisnisnya mencakup formulasi, produksi, pengemasan, hingga distribusi. Kompleksitas proses tersebut menuntut koordinasi dan komunikasi internal yang efektif antar divisi agar



dapat memenuhi kebutuhan klien dengan tepat dan tepat waktu.



**Gambar 1. Data Statistik Komunikasi**

Tantangan dalam komunikasi internal ini tidak hanya dihadapi oleh perusahaan manufaktur di Indonesia, tetapi juga merupakan isu yang bersifat global. Menurut data statistik (Miller, 2024) mengenai komunikasi di tempat kerja tahun 2025 yang dirilis oleh Pumble, 63% waktu yang dihabiskan oleh pekerja terbuang sia-sia akibat komunikasi yang tidak efektif, dan 59% pesan-pesan penting terlewatkan. Selain itu, 43% pekerja mengalami kelelahan mental, 31% kehilangan data, dan 14% perusahaan kehilangan pelanggan disebabkan oleh komunikasi internal yang buruk. Hanya 55% pekerja pengetahuan dan 64% pemimpin bisnis yang percaya bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas serta keterlibatan karyawan. Data ini semakin menegaskan bahwa komunikasi internal adalah aspek yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.



Berdasarkan wawancara awal (pra-survei) yang dilakukan oleh peneliti pada 28 Mei 2025 dengan salah satu karyawan serta Manajer Marketing PT Lunaray Beauty Factory, terungkap bahwa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam komunikasi internal. Informasi yang disampaikan antar bagian sering kali tidak lengkap, tidak jelas, atau terlambat. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian dalam proses kerja, seperti perbedaan hasil produk dengan spesifikasi awal, keterlambatan dalam formulasi akibat verifikasi bahan baku yang tidak tepat waktu, serta kurangnya respons cepat antar divisi saat menangani permintaan klien.

Situasi ini semakin diperburuk oleh pola kerja eksklusif antar divisi dan keterbatasan sistem komunikasi yang hanya mengandalkan satu jalur pusat. Pertemuan koordinasi juga jarang dilaksanakan. Akibatnya, kolaborasi lintas divisi menjadi lemah dan potensi kesalahan komunikasi semakin meningkat. Hal ini secara langsung mempengaruhi produktivitas dan pencapaian target kerja karyawan.

Temuan lapangan ini didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Aprinawati et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa mendapatkan informasi yang jelas, tepat waktu, dan terbuka, cenderung bekerja lebih produktif dan loyal terhadap perusahaan. Selanjutnya, penelitian oleh Sono (2025) membuktikan bahwa komunikasi internal yang berjalan dengan baik mendukung pengambilan keputusan, efisiensi kerja, dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Sementara itu, Deviani et al. (2024) dalam studinya di perusahaan manufaktur kosmetik PT Jaya Kencanamas Farma menemukan bahwa komunikasi internal, terutama komunikasi horizontal dan vertikal, berperan penting dalam



mendorong kolaborasi tim, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan menghindari kesalahan produksi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal memiliki keterkaitan yang kuat dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penelitian yang menganalisis secara kuantitatif bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan, khususnya di PT Lunaray Beauty Factory. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami signifikansi sistem komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan pencapaian kerja karyawan di sektor industri manufaktur kosmetik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian permasalahan:

- a. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Lunaray Beauty Factory?
- b. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal yang diterapkan di PT Lunaray Beauty Factory terhadap kinerja karyawan?
- c. Dimensi Komunikasi internal apa yang paling signifikan dalam memengaruhi kinerja karyawan di PT Lunaray Beauty Factory?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Identifikasi masalah maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap performa karyawan Beauty Factory.



- b. Untuk menganalisis sejauh mana komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek komunikasi internal yang paling signifikan memengaruhi kinerja karyawan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dalam bidang studi komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi organisasi dan komunikasi internal. Temuan dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori mengenai dampak komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dalam konteks organisasi bisnis, terutama di sektor manufaktur. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan atau landasan bagi studi-studi mendatang yang mengeksplorasi hubungan antara komunikasi, koordinasi kerja, dan produktivitas dalam lingkungan organisasi lainnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi PT. Lunaray dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi internal yang tidak efektif di lingkungan perusahaan. Dengan informasi ini, manajemen dapat menerapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan sistem komunikasi internal, memperbaiki koordinasi antar departemen, dan meminimalkan kesalahan operasional. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan memastikan bahwa hasil kerja sesuai dengan harapan klien, yang



pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, dimana masing- masing bab terdapat sub-sub bab. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

- a. **BAB I PENDAHULUAN**, terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA** terdiri dari kajian teoretis, kajian nonteoretis, kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- c. **BAB III METODE PENELITIAN**, terdiri dari jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas dan reliabilitas.
- d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, terdiri dari obyek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- e. **BAB V PENUTUP**, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1.6.1 Lokasi Penelitian

PT Lunaray Beauty Factory yang berlokasi di Industrial Park, Nanjung, Jl. Terusan Nanjung, Sukabirus, Kec. Margaasih, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40217, Indonesia akan menjadi tempat penelitian yang telah dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### 1.6.2 Waktu Penelitian



**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	Bulan					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Survei Lokasi Penelitian						
2	Identifikasi Masalah						
3	Pengumpulan Literatur dan referensi						
4	Pengajuan Judul Penelitian						
5	Analisis penelitian terdahulu						
6	Penyusunan laporan Usulan Penelitian						
7	Konsultasi Bimbingan Pra Seminar Usulan Penelitian						
8	Seminar Usulan Penelitian						
9	Tahap pengumpulan Data						
10	Tahap Pengelolaan dan Analisis Data						
11	Bimbingan Skripsi						
12	Sidang Skripsi						