

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan peran penting pada pengembangan dunia bisnis. SDM merupakan orang-orang yang terikat pada suatu perusahaan, khususnya karyawan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang berpengalaman dan kreatif untuk mencapai tujuannya. Karyawan menjadi peran penting dalam suatu perusahaan, yaitu sebagai pemikir, merencanakan dan mengendalikan kegiatan perusahaan. Dapat dilihat betapa pentingnya peran yang dimainkan karyawan dalam perusahaan, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan menentukan sukses tidaknya perusahaan.

CV Suryalaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Telekomunikasi, dan sekaligus Strategic Business Partner dari Telkomsel, yang merupakan distributor yang menjual produk dengan harga kompetitif sehingga banyak pelanggan maupun konter yang membeli barang di CV Suryalaya untuk dapat di jual kembali. Untuk pengambilan barang secara langsung CV Suryalaya ini memasoknya langsung dari PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Menurut Mangkunegara (2018:321) Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan keluaran dari seorang karyawan secara individu selama periode waktu tertentu. Pemahaman ini menunjukkan bahwa karyawan melakukan

kewajiban yang diberikan oleh perusahaan, dan mencapai kinerja yang baik secara kuantitas dan kualitas.

Kinerja biasanya menyoroti masalah selama perencanaan, implementasi, dan hasil yang diperoleh setelah bekerja. Kinerja sering disebut sebagai keberhasilan atau kegagalan rencana kerja yang menjadi awal tujuan dan peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan. Soal kinerja sangat penting karena kinerja merupakan salah satu acuan penting kualitas suatu perusahaan.

Peningkatan kinerja merupakan sebuah strategi pengembangan bagi perusahaan guna mengimplementasikan proses bisnis. Kinerja merupakan hasil dari kuantitas dan kualitas kerja yang diterima karyawan agar dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Tabel 1. 1
Hasil Pra-Survey Kinerja Karyawan
 Hasil Kuesioner Pra-Survey mengenai Kinerja Karyawan

| CV SURYALAYA | | | |
|---------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|
| No | Pernyataan | Hasil | |
| | | S | TS |
| 1 | Hasil kerja para karyawan di perusahaan dapat mencapai target yang ditentukan | 10 (33,3%) | 20 (66,7%) |
| 2 | Karyawan di perusahaan bekerja dengan memodifikasi cara kerja guna mencapai tujuan perusahaan | 13 (43,3%) | 17 (56,7%) |
| 3 | Karyawan di perusahaan mentaati jam masuk kerja setiap hari dengan tepat waktu | 18 (60%) | 12 (40%) |
| 4 | Karyawan di perusahaan bekerja dengan memprioritaskan tujuan perusahaan atau perusahaan | 15 (50%) | 15 (50%) |
| Total | | 56 (46,7%) | 64 (53,3%) |

Sumber : Data di olah penulis

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil penelitian Kinerja Karyawan di CV Suryalaya masih terdapat fenomena masalah, dilihat dari hasil pernyataan Pra-Survey bahwa pada pernyataan pertama terdapat 66,7% karyawan kekurangan dalam hasil kerja mereka untuk mencapai target yang sudah di tentukan oleh perusahaan, dan 33,3% karyawan tersebut mampu untuk mencapai target yang ditentukan. Selanjutnya pada pernyataan ke-2 terdapat 56,7% karyawan tidak dapat mencapai tujuan perusahaan, dan 43,3% karyawan setuju bahwa mereka telah mencapai tujuan perusahaan. Selanjutnya pada pernyataan ke-3 terdapat 40% karyawan tidak dapat mentaati jam masuk kerja dengan tepat waktu, dan 60% karyawan mentaati jam masuk kerja dengan tepat waktu. Selanjutnya dari pernyataan ke-4 terdapat 50% karyawan memprioritaskan tujuan perusahaan. Dari beberapa fenomena dari masalah pada Kinerja Karyawan yang disebutkan di atas, total dari jumlah masalah tersebut sebesar 64 atau 53,3%, dan sedangkan 56 atau 46,7% diantaranya tidak memiliki masalah dengan Kinerja Karyawan pada CV Suryalaya.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi dapat dipengaruhi oleh banyak variabel yang terkait dengan pengembangan kinerja karyawan, terutama faktor komunikasi dan lingkungan kerja. Artinya, perusahaan bersaing tidak hanya pada produk dan teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan publik. Karyawan yang bermotivasi tinggi yang menjalankan kegiatan bisnis atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Siagian (2016:43) menyatakan bahwa komunikasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota perusahaan, atau karyawan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian, keterampilan dan tenaga sertawaktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka untuk pencapaian tujuan di berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya. Motivasi merupakan peranan penting bagi setiap karyawan karena motivasi mendorong karyawan untuk melakukan tugas secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan motivasi kerja dan dengan demikian meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 2. 2

Hasil Pra-Survey Motivasi Kerja

| Hasil Kuesioner Pra-Survey mengenai Motivasi | | | |
|--|---|---------------------|---------------------|
| CV SURYALAYA | | | |
| No | Pernyataan | Hasil | |
| | | S | TS |
| 1 | Tanggung jawab yang diterima selama ini telah sesuai | 10 (33.3%) | 20 (66,7%) |
| 2 | Bekerja sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan kantor | 13 (43,3%) | 17 (56,7) |
| 3 | Mendapatkan penghargaan apabila pekerjaan melebihi target | 10 (33,3%) | 20 (66,7%) |
| 4 | Pimpin bijaksana dalam mengawasi pekerjaan | 15 (50%) | 15 (50%) |
| Total | | 48 (40%) | 72 (60%) |

Sumber : Data di olah penulis

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil penelitian Motivasi di CV Suryalaya masih terdapat fenomena masalah, dilihat dari hasil pernyataan Pra-Survey bahwa pada pernyataan pertama terdapat 66,7% karyawan tidak menerima tanggung jawab yang sesuai, dan 33,3% karyawan tersebut setuju telah menerima tanggung jawab yang telai sesuai. Selanjutnya pada pernyataan ke-2 terdapat 56,7% karyawan tidak bekerja sesuai deng ketentuan yang ditetapkan dan 43,3% karyawan setuju telah bekerja sesuai dengan ketentuan. Selanjutnya pada pernyataan ke-3 terdapat 66,7% karyawan tidak mendapatkan penghargaan jika pekerjaanya telah melebihi target, dan 33,3% karyawan setuju bahwa mendapatkan penghargaan jika melebihi taget. Selanjutnya dari pernyataan ke-4 terdapat 50% karyawan setuju dan tidak setuju bahwa pimpinan bijaksana dalam mengawasi pekerjaan. Dari beberapa fenomena dari masalah pada Motivasi Kerja yang disebutkan di atas, total dari jumlah masalah tersebut sebesar 72 atau 60%, dan sedangkan 48 atau 40% diantaranya tidak memiliki masalah dengan Motivasi pada CV Suryalaya.

Selain motivasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi adalah minat seseorang untuk berinteraksi pada orang lain. Tanpa komunikasi antara orang lain, seseorang menjadi kesulitan untuk berhubungan dengan orang lain. Tanpa komunikasi yang efektif, pekerjaan dapat menghambat kesuksesan. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses dimana seseorang menyampaikan informasi, ide dan gagasan dari satu orang ke orang lain dengan harapan orang lain akan menafsirkan atau memahaminya sesuai dengan tujuannya.

Tabel 3. 3

Hasil Pra-Survey Komunikasi

| Hasil Kuesioner Pra-Survey mengenai Komunikasi | | | |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|
| CV SURYALAYA | | | |
| No | Pernyataan | Hasil | |
| | | S | TS |
| 1 | Karyawan saling menghormati dan memberikan salam ketika berjumpa | 13 (43,3%) | 17 (56,7%) |
| 2 | Terjadi komunikasi yang baik antar karyawan dengan karyawan lainnya | 15 (50%) | 15 (50%) |
| 3 | Terjadi komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan | 14 (46,7%) | 16 (53,3%) |
| 4 | Setiap karyawan mampu mengontrol emosi dalam berkomunikasi | 15 (50%) | 15 (50%) |
| Total | | 57 (47,5%) | 63 (52,5%) |

Sumber : Data di olah penulis

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil penelitian Komunikasi di CV Suryalaya masih terdapat fenomena masalah, dilihat dari hasil pernyataan Pra-Survey bahwa pada pernyataan pertama terdapat 56,7% karyawan saling menyapa ketika berjumpa, dan 43,3% karyawan tersebut setuju bahwa mereka saling menghormati dan memberi salam. Selanjutnya pada pernyataan ke-2 terdapat 50% karyawan setuju dan tidak setuju bahwa komunikasi berjalan dengan baik antar karyawan. Selanjutnya pada pernyataan ke-3 terdapat 53,3% karyawan kurang berkomunikasi dengan atasan, dan 46,7% karyawan setuju bahwa mereka memiliki komunikasi yang baik dengan atasan. Selanjutnya dari pernyataan ke-4 terdapat 50% karyawan setuju dan tidak setuju untuk mengontrol emosi dalam

berkomunikasi. Dari beberapa fenomena dari masalah pada Komunikasi Kerja yang disebutkan di atas, total dari jumlah masalah tersebut sebesar 63 atau 52,5%, dan sedangkan 57 atau 47,5% diantaranya tidak memiliki masalah dengan Komunikasi pada CV Suryalaya.

Selain motivasi dan komunikasi, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja adalah kondisi atau area di mana seseorang melakukan fungsi dan tanggung jawabnya dan dapat mempengaruhi kinerja tugas yang diberikan. Lingkungan kerja meliputi kebersihan, pencahayaan, suhu, keamanan, hubungan dengan rekan kerja dan atasan.

Lingkungan kerja dapat membuat hubungan kerja yang terikat antara orang di lingkungannya, sehingga mereka harus berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dan bermanfaat, karena lingkungan kerja yang layak membuat orang merasa nyaman dan mau melakukan tanggung jawab masing-masing.

Tabel 4. 4

Hasil Pra-Surver Lingkungan Kerja

| Hasil Kuesioner Pra-Survey mengenai Lingkungan Kerja | | | |
|--|--|-------------|-------------|
| CV SURYALAYA | | | |
| No | Pernyataan | Hasil | |
| | | S | TS |
| 1 | Ruang kerja memiliki penataan yang memudahkan proses kerja | 15 (50%) | 15 (50%) |

| | | | |
|--------------|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 2 | Tersedia ruang kerja cukup luas untuk bekerja maupun untuk penyimpanan barang produksi | 10 (33,3%) | 20 (66,7%) |
| 3 | Komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik karena komunikasi yang lancar | 11 (36,7%) | 19 (63,3%) |
| 4 | Kerjasama antar karyawan terjalin dengan kekompakan yang tinggi | 15 (50%) | 15 (50%) |
| Total | | 51 (42,5%) | 69 (57,5%) |

Sumber : Data di olah penulis

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil penelitian Lingkungan Kerja di CV Suryalaya masih terdapat fenomena masalah, dilihat dari hasil pernyataan Pra-Survey bahwa pada pernyataan pertama terdapat 50% karyawan setuju dan tidak setuju bahwa ruang kerja cukup memudahkan proses kerja. Selanjutnya pada pernyataan ke-2 terdapat 66,7% karyawan kurang memiliki ruang kerja yang cukup luas dan tempat penyimpanan dan 33,7% karyawan setuju sudah memiliki ruang yang cukup. Selanjutnya pada pernyataan ke-3 terdapat 63,3% karyawan kurang berkomunikasi dengan atasan dengan lancar, dan 36,7% karyawan cukup setuju bahwa mereka memiliki komunikasi yang lancar antara atasan dan bawahan. Selanjutnya dari pernyataan ke-4 terdapat 50% karyawan setuju dan tidak setuju bahwa mereka memiliki kerjasama dan kekompakan yang tinggi. Dari beberapa fenomena dari masalah pada Lingkungan Kerja yang disebutkan di atas, total dari jumlah masalah tersebut sebesar 69 atau 57,5%, dan sedangkan 51 atau 42,5% diantaranya tidak memiliki masalah dengan Lingkungan Kerja pada CV Suryalaya.

Berdasarkan kesimpulan dari pra-survey yang telah peneliti lakukan pada CV Suryalaya, maka peneliti menjadi tertarik untuk mengangkat judul penelitian

mengenai **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CV SURYALAYA”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dalam konteks permasalahan tersebut di atas, penelitian ini akan fokus pada permasalahan yang teridentifikasi bahwa kinerja karyawan di CV Suryalaya menunjukkan bahwa banyak karyawan yang kurang antusias dalam bekerja sehingga menyebabkan kinerja karyawan menjadi rendah. Besarnya penurunan kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah komunikasi, lingkungan kerja dan motivasi kerja.

Selain itu bahwa pemimpin masih belum maksimal dalam memberikan arahan serta motivasi terhadap karyawannya, sehingga motivasi yang menurun dari para pemimpin maka mempengaruhi juga terhadap kinerja para karyawannya. Dan pemimpin masih belum maksimal dalam memberikan informasi pekerjaan, dan kurangnya briefing mengenai apasaja kendala dan keluhan karyawan selama melakukan pekerjaan, serta masih belum dilakukan perusahaan dalam memberikan informasi kepada karyawannya, sehingga banyak karyawan yang tidak mengerti maksud dan tujuan dari komunikasi tersebut.

Dan masalah dengan lingkungan kerja adalah rekan-rekan di departemen lain tidak memiliki hubungan yang baik dengan departemen lain. Kolega adalah orang yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Kita bisa bertemu di sini setiap hari, bahkan membangun pesan, dan bekerja sama. Jika

rekan kerja kita di perusahaan memiliki hubungan yang buruk, maka kita tidak merasakan yang terbaik saat bekerja.

C. Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian di atas, maka permasalahan dalam penulisan skripsi ini dapat di batasi di sekitar persoalan Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Suryalaya.

D. Perumusan Masalah Penelitian

Dari pembatasan indentifikasi dan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Apakah Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja?
- 2) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja?
- 3) Apakah Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawna?
- 4) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan?
- 5) Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan?
- 6) Apakah terdapat pengaruhi tidak langsung Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja?
- 7) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja?

E. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini di dasarkan untuk menentukan efek dari variabel dependen pada variabel independen. Dengan mengikuti uraian di atas, tujuan penelitian dapat di identifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Komunikasi terhadap Motivasi Kerja.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja.
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang secara teori di dapatkan oleh penulis selama belajar pada masa kuliah, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang secara langsung di perusahaan tempat penulis meneliti.

2. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini bermanfaat untuk dapat dijadikan sebagai salah satu referensi penelitian selanjutnya. Bagi mereka yang akan melakukan penelitian ini pada tingkat atau jenjang yang lebih tinggi, hasil pada penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian dan bahan komparatif untuk kegiatan di bidang yang berkaitan dengan Komunikasi, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.

3. Manfaat Bagi Praktisi

Bagi praktisi mapun perusahaan, penelitian ni bermanfaat untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi dalam meningkatkan Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja, serta Kinerja Karyawan.