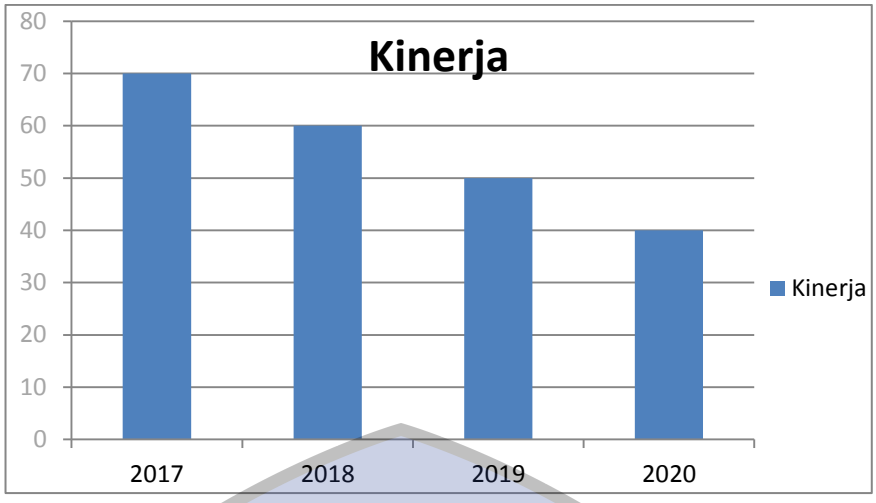
BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan memanglah sangat penting dan dibutuhkan pada era globalisasi saat ini. Setiap perusahaan berkompetisi guna merebut posisi unggul dalam perekonomian. Hal ini bisa dicapai bila perusahaan dapat menciptakan komunikasi, motivasi karyawan dan lingkungan kerja yang memungkinkan sumber daya manusianya berkinerja baik. Motivasi dan Kinerja sumber daya manusia dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah komunikasi dan lingkungan kerja.

PT. Pink Services Indonesia berdiri di Jakarta, dengan logo ADS (*Aroma Delivery System*) adalah perusahaan yang spesialis bergerak dalam bidang jasa pelayanan *Washroom Hygiene Service*. Mengenai kinerja karyawan PT. Pink Services Indonesia dalam membangun tim kerja yang solid dan berdaya juang dibutuhkan kinerja yang baik. Kinerja karyawan PT. Pink Services Indonesia menurun sejak 3 tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena kinerja karyawan yang mulai menurun dikarenakan komunikasi yang kurang efektif yang menimbulkan komplain pelanggan, lingkungan kerja yang kurang kondusif sehingga kinerja karyawan menurun.S



Gambar 1.1 Grafik Kinerja Karyawan selama 4 tahun (2017-2020)

Penurunan kinerja dikarenakan promosi yang sangat pasif , komitmen yang kurang dari tiap karyawan, kurang motivasi antar karyawan , kurang adanya kerjasama, komunikasi yang tidak dua arah sehingga banyak konflik, komunikasi dengan costumer lama yang kurang diperhatikan (customer care).

Mengenai komunikasi di PT. Pink Services Indonesia yaitu komunikasi yang kurang efektif antara internal karyawan yang berkaitan mengenai pemenuhan kebutuhan antar masing-masing divisi berkaitan dengan pekerjaan, sehingga terjadi revisi laporan pada masing-masing divisi.

Komunikasi yang kurang efektif sehingga terjadi revisi laporan, menimbulkan komplain pelanggan, komplain ini karena kurang mendapat umpan balik yang tepat. Sehingga kepercayaan pelanggan harus dengan kerja keras didapat kembali.

Komunikasi antar internal divisi peminta barang dan pembeli barang (purchasing) yang berkaitan pun sering terhambat karena perbedaan sudut pandang antara komunikator dan komunikan, hal ini sering terjadi karena antar karyawan saling berespon bukan berdasarkan apa yang dimaksud, akan tetapi

berdasarkan persepsi mereka sendiri, sehingga keakuratan sebuah informasi akan menjadi berkurang, karena sebagian telah dihapus dan sebagian lagi telah dikaburkan oleh si penerima informasi.

Masalah lingkungan kerja, penataan penerangan atau cahaya ditempat kerja di tiap ruangan perlu diperhatikan. Air Conditioner yang berada di tiap ruangan tidak semua berfungsi dengan baik, hal ini membuat ruangan terasa panas sehingga beberapa pegawai kurang nyaman berada di ruang kerja dalam waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih optimal karena lingkungan kerja mempengaruhi emosional karyawan. Perusahaan harus memperhatikan tempat karyawan tersebut bekerja untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik dan lingkungan non fisik.

Motivasi kerja pada suatu perusahaan bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi terwujudnya tujuan suatu organisasi. Krisis motivasi yang terjadi di PT. Pink Services Indonesia dikarenakan kurangnya rasa tanggung jawab dari perilaku yang ditampilkan oleh individu karyawan perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Motivasi kerja juga cenderung menurun karena kurangnya dorongan dari pemimpin, untuk menegur maupun memberikan sanksi bagi para karyawannya. Karyawan merasa kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan. Secara fakta antar karyawan yang dikejar target masing-masing sibuk dengan project tanpa memperdulikan kerja sama tim.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khasanah, Hasionaln, & Warso (2016), Hakim Fachrezi dan Hazmanan Khair (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arifah & Muhsin (2018), Hakim Fachrezi dan Hazmanan Khair (2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prayogi, Lesmana, & Siregar (2019), Hakim Fachrezi dan Hazmanan Khair (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bahagia, Putri, & Rizdwansyah, (2018), Yusnandar, (2019) dan Farisi & Fani, (2019) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap terhadap kinerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan & Silvya, (2019) dan Farisi, Irnawati, & Fahmi, (2020) yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena masalah masih terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka penelitian selanjutnya masih diperlukan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pink Services Indonesia Jakarta dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap motivasi kerja pada PT. Pink Services Indonesia?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pada PT. Pink Services Indonesia?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?
6. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi terhadap motivasi kerja pada PT. Pink Services Indonesia?
b. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pada PT. Pink Services Indonesia?
c. Untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?
d. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

e. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia?

f. Untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening?

g. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening?

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi.

b. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai komunikasi, lingkungan kerja, dan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan agar visi dan misi perusahaan dapat dicapai dengan maksimal.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan mampu menambah pengetahuan terutama yang berhubungan antara komunikasi, lingkungan kerja, motivasi dan Kinerja Karyawan.

d. Bagi Pihak Luar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA