

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aset organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia dari perusahaan tersebut. Simamora (2004:3) menjelaskan, esensi manajemen adalah aktivitas bekerja dengan orang lain agar mencapai berbagai hasil. Pada dasarnya pendekatan Sumber Daya Manusia menekankan pada pendapat, bahwa manusia adalah titik pusat dari segalanya demi keberhasilan setiap usaha yang akan dilakukan, sehingga tenaga manusia baik pikiran, kreativitas dan kemampuan berkarya yang merupakan cerminan mutu manusia, harus dapat diupayakan serta digunakan seoptimal mungkin untuk meningkatkan kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan yang diantaranya adalah komunikasi dan motivasi.

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko, 2001:271). Komunikasi sebagai suatu pola komunikasi yang kompleks dan hubungan-hubungan lain dalam suatu kelompok manusia. Hubungan individu berupa pertukaran informasi bagian satu dengan bagian lainnya jarang terjadi, karena terbatasnya hubungan dan beda domisili, jarang melaksanakan rekreasi bersama, jarang bertemu dalam forum *employee meeting* dengan pihak pimpinan, sehingga ada sebagian besar karyawan yang belum saling kenal secara *face to face* maupun dengan pihak

pimpinan. Hambatan komunikasi lain yang sering ditemui bila suatu saat terjadi masalah dan

membutuhkan keputusan manajemen sendiri bila suatu saat ingin menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan pihak mitra kadang-kadang sering tertunda. Sedangkan fungsi yang menjembatani dan mengakomodir keinginan, keluhan dan aspirasi karyawan, memotivir semangat kerja, meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja, dan kepuasan kerja masih belum optimal.

Motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta megarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya (Hakim, 2006). Robbins (2006) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Motivasi sebagai proses yang bermula dari kekuatan dalam hal fisiologis dan psikologis atau kebutuhan yang mengakibatkan perilaku atau dorongan yang ditujukan pada sebuah tujuan atau insentif (Moekijat, 2001). Beberapa peneliti telah menguji hubungan antara komunikasi dengan kinerja karyawan, antara lain *Suharto dan Cahyono (2005)*, *Hakim (2006)*. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja menunjukkan hubungan positif dan signifikan.

Berkaitan dengan obyek penelitian, PT. Anugrah Utama Lestari adalah kontraktor jasa *cleacing service* yang mencakup berbagai jenis jasa kebersihan untuk gedung besar seperti perkantoran dan hotel. Namun pada saat ini menghadapi permasalahan karyawan dilingkungan perusahaan yaitu menunjukkan kondisi kinerja karyawan yang masih rendah dan masih perlu ditingkatkan, hal ini dilihat dari beberapa faktor yang dianggap paling penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan menurut hasil survei, yaitu:

**Tabel 1.1**

**Kinerja Karyawan di PT Anugrah Utama Lestari**

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Karyawan	Jumlah Skor	Realisasi (%)	Target (%)
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)				

1	Kualitas	10	4	12	3	1	30	109	73	100
2	Produktivitas	9	6	11	2	2	30	108	72	100
3	Pengetahuan	17	6	5	1	1	30	127	84	100
4	Keterpercayaan	15	8	5	1	1	30	125	83	100
5	Ketersediaan	8	7	13	2	-	30	111	74	100
6	Kemandirian	14	9	4	2	1	30	123	82	100
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>									<b>78</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x F</b>										
<b>Realisasi = Jumlah Skor : (F Tertinggi x Jumlah Karyawan) x 100%</b>										
<b>Jumlah Skor Rata-Rata = Total Realisasi : Total Pernyataan</b>										

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2016)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kondisi kinerja karyawan di PT Anugrah Utama Lestari yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan dengan nilai rata-rata sebesar 78% dari target 100% yang telah ditetapkan oleh instansi. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi kualitas yaitu masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh instansi sehingga hasil pekerjaan dinilai kurang maksimal. Masalah dimensi produktivitas yaitu masih ada karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan padahal atasan sudah memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan. Masalah dimensi ketersediaan yaitu masih adanya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan dan masih adanya karyawan yang terlambat masuk kerja padahal peraturan sudah ditetapkan oleh atasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian *Human Resources Development*, kinerja karyawan di PT Anugrah Utama Lestari dikarenakan rutinitas pekerjaan yang dihadapi karyawan dari waktu ke waktu, jam ke jam relatif membosankan sehingga membuat motivasi kerja karyawan menurun karena karyawan merasa apa yang ia kerjakan tidak ada sesuatu hal yang baru dan masalah lingkungan kerja yang kurang kondusif, jika instansi dapat menciptakan suasana dan hubungan kerja yang kondusif untuk mendukung aktivitas

karyawan maka karyawan akan dapat meningkatkan kinerja mereka secara maksimal. (Sedarmayanti, 2013:2).

Peningkatan kinerja karyawan di instansi pemerintahan dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta pendidikan dan pelatihan. (Sedarmayanti, 2013:229). Sedangkan menurut Mangkunegara (2011:133) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu konflik kerja, stress kerja, disiplin kerja, pengembangan karir dan kompetensi, selain itu faktor motivasi yang terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi kondisi kerja, faktor kepemimpinan juga mempengaruhi kinerja karyawan dan pemberian kompensasi yang adil dan layak.

Penulis melakukan pra survei dan wawancara kepada karyawan PT Anugrah Utama Lestari sebanyak 30 orang dan pengukurannya dimensi dan indikator dari 6 variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan. Alasan penulis melakukan kuesioner dan wawancara yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Variabel – Variabel yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari**

No	Variabel	Nilai		
		Sangat Penting	Cukup Penting	Tidak Penting
1	Komunikasi	46	19	-
2	Motivasi Kerja	41	24	-
3	Lingkungan Kerja	19	36	10
4	Kompensasi	39	26	-
5	Kepemimpinan	17	30	18
6	Beban Kerja	6	50	9

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2016)

Dari data Tabel 1.1 diatas menunjukkan tanggapan dari karyawan bahwa faktor-faktor yang dianggap paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah Komunikasi dan Motivasi.

Dapat diduga bahwa rendahnya kinerja karyawan adalah masih ada beberapa Sumber Daya Manusia yang belum memahami tupoksinya sehingga menghambat kinerja dan pelaksanaan program. Dengan adanya sedikit permasalahan yang muncul, menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi yang masih rendah dan motivasi yang rendah, maka terjadi kesenjangan antara apa yang seharusnya (*das sollen*) dengan yang senyatanya (*das sein*), semuanya itu berakibat pada rendahnya kinerja karyawan PT. Anugrah Utama Lestari . Selain itu kinerja karyawan masih perlu diperbaiki, dalam arti kinerja PT. Anugrah Utama Lestari masih relatif rendah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari dengan judul “Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.

## **1.2 Perumusan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas diindikasikan terdapat masalah dalam kinerja karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari. Masalah yang terjadi diduga akibat adanya indikator Komunikasi dan Motivasi yang kurang sesuai. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain,

1. Komunikasi yang terjadi baik antara karyawan maupun dengan pemimpin belum optimal
2. Kurangnya sarana media komunikasi
3. Kurangnya minat karyawan untuk menjalin hubungan yang harmonis
4. Motivasi pada karyawan rendah

5. Banyaknya tugas-tugas yang belum terselesaikan
6. Kinerja karyawan masih belum optimal

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi, Motivasi dan Kinerja Karyawan yang terjadi di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
3. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
4. Bagaimana pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui Komunikasi, Motivasi dan Kinerja karyawan yang terjadi di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan di perusahaan PT. Anugrah Utama Lestari

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka kegunaannya adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis bagi penulis sebagai berikut:

#### 1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang tidak diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan usaha peningkatan sumber daya manusia yang didapat melalui perkuliahan serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program S1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung

#### 2. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan yang telah ada serta guna mencapai ilmu yang lebih tinggi khususnya mengadakan penelitian masalah SDM.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan pertimbangan yang berarti dalam membuat keputusan bagi pemimpin dimasa yang akan datang.