

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kekayaan yang paling utama bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusia. Nuansa pembangunan di masa mendatang terletak pada pembangunan sumber daya manusia, dimana filosofi pembangunan bangsa sudah lama menempatkan manusia sebagai subjek pembangunan dan bukan objek pembangunan. Berpangkal pada peran sumber daya manusia yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan. Menjaga dan meningkatkan peran aktif karyawan dalam pengoprasian perusahaan sebagai tim pelaksana, semuanya memang kembali kepada keseriusan pihak manajer dalam mengantisipasi maupun mencari solusi pemecahan atas berbagai permasalahan yang menimpa karyawan.

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.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi tersebut. Suatu organisasi selalu berupaya untuk memperoleh sumber daya manusia yang dapat membantu dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh manusia. Manusia berperan sebagai perencana, pelaksana dan sekaligus sebagai pengendali terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan, maka dari itu kinerja karyawan harus ditingkatkan agar memberikan hasil yang maksimal terhadap perusahaan. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan meskipun cara dari satu perusahaan lain berbeda-beda. Upaya untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan akan berdampak pada produktivitas perusahaan. Perusahaan harus lebih bisa mengembangkan kinerja pegawainya, sehingga bisa memenuhi kepuasan klien, dengan turunnya kinerja pegawai bisa berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan penyelenggara jasa itu sendiri.

Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kurangnya kinerja karyawan juga

disebabkan karena tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan cukup banyak, sehingga waktu untuk memberikan dukungan ataupun dorongan kepada rekan kerja hampir tidak ada, banyak faktor yang bisa membuat kinerja menjadi meningkat bahkan juga bisa membuat menurun.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada pihak atau orang lain baik dilakukan secara langsung atau melalui media, atau dalam pengertian lain proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko, 2001:271). Terjadinya komunikasi yang harmonis baik antara karyawan dengan karyawan lain maupun antara karyawan dengan atasan maka kinerja individu karyawan maupun kinerja organisasi akan meningkat. Artinya jika komunikasi berjalan lancar dalam suatu organisasi maka masalah dalam operasional usaha akan dapat diminimalisasi sehingga kinerja karyawan akan dapat ditingkatkan. Komunikasi yang baik dan efektif diharapkan menghadirkan motivasi kerja yang semakin meningkat bagi semua pegawai. 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 *employe meeting* dengan pihak pimpinan, sehingga ada sebagian besar karyawan yang belum saling kenal secara *face to face* maupun dengan pihak pimpinan.

Motivasi merupakan alat yang digunakan atasan untuk bawahan agar mau bekerja keras sesuai dengan yang diharapkan. Motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya

serta mengarahkan 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.

Faktor motivasi adalah potensi akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dimiliki seseorang. Seseorang belum tentu bersedia untuk mengerahkan segenap potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang karyawan mau menggunakan seluruh potensinya.

Berkaitan dengan objek penelitian, PT. Anugrah Utama Lestari adalah kontraktor jasa *cleaning service* yang mencangkup 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.

Berdasarkan penjelasan di atas agar lebih mengetahui rendahnya kondisi kinerja karyawan di perusahaan ini, maka penulis melakukan pra survei terhadap 20 orang karyawan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari**

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Kualitas	Saya mampu bekerja sesuai standar target yang telah ditentukan	2	2	6	8	2	20
2	Kuantitas	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.	1	3	5	7	4	20
3	Kerja sama	Saya dapat bekerjasama dengan atasan dan karyawan lain dalam menyelesaikan tugas.	3	3	5	3	6	20
4	Tanggung jawab	Saya bertanggung jawab atas hasil kerja yang dikerjakan	1	4	6	7	2	20

*Sumber : Hasil kuisioner pra survei pendahuluan di PT. Anugrah Utama Lestari*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat di lihat bahwa dari semua variabel yang diajukan kepada karyawan, kebanyakan responden menjawab tidak setuju bahkan menjawab sangat tidak setuju pada variabel kinerja, bisa ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawanlah yang menjadi masalah dalam perusahaan ini, maka dari itu saya sebagai peneliti menjadikan kinerja karyawan sebagai variabel terikatnya. 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 di perusahaan ini sebanyak 20 orang dan pengukurannya dimensi dan indikator dari 5 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 Bermasalah Terhadap Peningkatan Kinerja**  
**Karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari**

No	Variabel	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Kompensasi	Gaji yang diterima telah	9	9	2	0	0	20

No	Variabel	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
		sesuai dengan beban pekerjaan para karyawan.						
2	Komunikasi	Saya mampu menanggapi informasi yang diberikan oleh pimpinan.	0	3	9	6	2	20
3	Kompetensi	Mampu membimbing karyawan lain dalam melaksanakan tugasnya.	11	6	3	0	0	20
4	Lingkungan Kerja	Keselamatan kerja karyawan sudah terjamin.	5	10	5	0	0	20
5	Motivasi Kerja	Saya termotivasi untuk lebih kreatif di tempat kerja.	0	2	7	9	2	20

*Sumber : Hasil kuisisioner pra survei pendahuluan di PT. Anugrah Utama Lestari*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi dan motivasi kerja, bisa dikatakan seperti itu dikarenakan kebanyakan responden menjawab tidak setuju di pernyataan variabel tersebut, maka dari itu saya menjadikann komunikasi dan motivasi kerja sebagai variabel bebasnya atau faktor yang mempengaruhi variabel terikat yaitu kinerja karyawan dalam perusahaan ini.

Dapat diduga bahwa rendahnya kinerja karyawan adalah masih ada beberapa Sumber Daya Manusia yang belum memahami tugasnya 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 karyawan di perusahaan ini masih relatif rendah.

Untuk memperkuat dan mengetahui lebih tentang permasalahan komunikasi yang terjadi di perusahaan ini maka penulis melakukan pembagian kuisisioner kepada 20 karyawan secara acak. Berikut adalah hasil penelitian pendahuluan pada tabel 1.3 tentang komunikasi.

**Tabel 1.3**  
**Komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari**

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Kemudahan memperoleh informasi	Saya mampu menanggapi informasi yang diberikan oleh pimpinan.	0	1	6	8	5	20
2	Kualitas media komunikasi	Saya mampu menggunakan media informasi untuk efisiensi kerja saya.	0	1	5	8	6	20
3	Muatan informasi	Setiap pimpinan memberikan informasi, saya selalu memberikan tanggapan yang jelas dan lengkap.	0	2	6	6	6	20

*Sumber : Hasil kuisisioner pra survei pendahuluan di PT. Anugrah Utama Lestari*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari ketiga pernyataan tentang komunikasi karyawan, para responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak



setuju, hal tersebut bisa dijadikan kebijakan perusahaan untuk lebih mengevaluasi komunikasi yang ada di perusahaan.

Berdasarkan hasil data yang sudah di dapat penulis masih merasa kurang untuk dijadikan sebagai landasan pelaksanaan penelitian, oleh karena itu dari hasil arahan pembimbing dan dengan tujuan memperkuat penelitian ini, maka penulis melakukan wawancara untuk mengukur dan mengetahui bagaimana komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari, adapun pertanyaan wawancara dengan HRD sebagai berikut :

**Tabel 1.4**

**Hasil Wawancara Pra-Survei Mengenai Komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari**

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Ukuran (Tinggi/Rendah)</b>
1	Bagaimanakah Komunikasi yang terjalin antara atasan dan karyawan?	Dari yang saya lihat selama menjadi HRD, komunikasi antara atasan dan karyawan masih kurang baik, karena pegawai masih merasa segan terhadap atasannya.	Rendah
2	Apakah komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari sudah berjalan dengan baik?	Komunikasi di perusahaan ini masih belum berjalan dengan baik, karena di perusahaan ini karyawannya sering bekerja di lapangan dan pemberian tugasnya hanya menggunakan surat perintah kerja sehingga sering terjadi miskomunikasi.	Rendah
3	Menurut bapak, bagaimanakah komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan karyawan lainnya?	Menurut saya komunikasi antar karyawan masih kurang baik karena walaupun sudah terbentuknya tim untuk mereka bekerja, masih saja sering bekerja dengan cara individu mereka.	Rendah

No	Pertanyaan	Jawaban	Ukuran (Tinggi/Rendah)
4	Apakah karyawan dapat memahami tugas-tugas yang telah di berikan?	Sebenarnya tugas-tugas yang telah di berikan dapat dipahami oleh karyawan tetapi karena kurangnya komunikasi antar karyawan maka tugas-tugas yang seharusnya dikerjakan secara tim malah dikerjakan secara individu sehingga hasilnya pun kurang maksimal.	Rendah
5	Apa dampak dari komunikasi yang terjadi di perusahaan ini?	Karena komunikasi yang buruk ini maka sering terjadi miskomunikasi antar karyawan dan kurang tepat waktu terhadap penyelesaian tugas yang diberikan oleh atasan.	Rendah

*Sumber : Hasil wawancara dengan pihak HRD.*

Tabel hasil wawancara di atas dapat menunjukkan bahwa masih rendahnya komunikasi di PT. Anugrah Utama Lestari. Komunikasi yang rendah dapat dilihat dari sering terjadi miskomunikasi antar karyawan dan kurang tepat waktu terhadap penyelesaian tugas yang diberikan oleh atasan.

Selain komunikasi adapun masalah yang terjadi di perusahaan ini yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dapat dilihat pada tabel 1.5 yang menunjukkan hasil dimana rendahnya motivasi di perusahaan itu.

**Tabel 1.5**

**Motivasi Kerja Karyawan Di PT. Anugrah Utama Lestari**

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Kebutuhan akan prestasi (Need of Achievement)	Saya termotivasi untuk mencapai prestasi tertinggi.	0	2	6	4	8	20
2	Kebutuhan akan kekuatan (Need of Power)	Saya termotivasi untuk bekerjasama dengan siapapun untuk menyelesaikan pekerjaan.	0	1	5	5	9	20

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
3	Kebutuhan akan pertemanan ( <i>Need of Affiliation</i> )	Saya termotivasi untuk lebih berpengaruh dalam pekerjaan.	0	0	8	7	5	20

*Sumber : Hasil kuisisioner pra survei pendahuluan di PT. Anugrah Utama Lestari*

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa motivasi kerja karyawan yang diwakili oleh tiga dimensi dan pernyataan secara rata-rata masih jauh dari harapan. Dari hasil pra survei tentang motivasi di PT. Anugrah Utama Lestari diperoleh jawaban bahwa para responden kebanyakan menjawab tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa motivasi pada perusahaan tersebut masih mengalami permasalahan di lihat hasil di atas bahwa karyawan masih memiliki sifat individual dan tidak mau diajak bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan ini dengan judul “**Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugrah Utama Lestari Bandung**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan-permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diungkapkan, maka terdapat beberapa permasalahan penelitian yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi antar sesama karyawan belum optimal.
2. Komunikasi atasan dan bawahan belum berjalan dengan baik.
3. Kurangnya dorongan karyawan dalam menjalin hubungan dengan pegawai lain dalam bentuk kerja sama.
4. Atasan kurang memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja.
5. Kurangnya tanggung jawab karyawan.
6. Kerja sama antar karyawan masih kurang terjalin dengan baik.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas diindikasikan terdapat masalah dalam kinerja di PT. Anugrah Utama Lestari. Masalah yang terjadi diduga akibat adanya indikator Komunikasi dan Motivasi yang kurang sesuai. Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi yang terjadi di PT. Anugrah Utama Lestari.
2. Bagaimana Motivasi karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.
3. Bagaimana Kinerja karyawan PT. Anugrah Utama Lestari.
4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. Anugrah Utama Lestari.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Komunikasi yang terjadi di PT. Anugrah Utama Lestari.
2. Motivasi karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.

3. Kinerja karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.
4. Besarnya pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya bagi:

1. Penulis

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat lebih memantapkan ilmu yang didapatkan oleh penulis, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia seperti :

- a. Penulis dapat mengetahui mengenai komunikasi karyawan di PT. Anugrah Utama Lestari.
- b. Penulis dapat mengetahui mengenai motivasi di PT. Anugrah Utama Lestari.
- c. Penulis dapat mengetahui bagaimana kinerja di PT. Anugrah Utama Lestari.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan perbaikan perusahaan seperti:

- a. Agar perusahaan dapat meningkatkan komunikasi karyawan.
- b. Agar perusahaan dapat memberikan motivasi terhadap karyawan.
- c. Agar perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dokumen akademik yang nantinya berguna untuk :

- a. Dijadikan sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
- b. Sebagai sarana informasi bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.