

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu sistem operasi sebuah perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Sebab kunci sukses sebuah perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja namun faktor manusia juga termasuk didalamnya. Oleh karena itu penting melakukan sistem manajemen sumber daya manusia. manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan dalam Iswanto, Muin, dan Suryadi, 2021). melalui manajemen sumber daya manusia yang matang produktivitas pada sebuah perusahaan yang sudah ada dapat ditingkatkan.

Produktivitas kerja merupakan faktor penitng bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan dan peningkatan pendapatan perusahaan. Produktivitas tenaga kerja merupakan suatu kaitan antara output yakni hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk atau layanan oleh karyawan. Produktivitas merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk melihat efektivitas perusahaan. Sebuah perusahaan tidak dapat berkembang jika produktivitas kerja karyawannya juga tidak mengalami peningkatan. Fitri, dan Irfani (2020) produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan meningkatkan hasil kerja karyawan dari sumber daya yang dimiliki, dengan adanya peningkatan efisiensi, sistem kerja dan peningkatan keterampilan dari karyawannya.

Setiap perusahaan selalu ingin memiliki karyawan dengan produktivitas yang tinggi. Produktivitas yang tinggi berarti mencerminkan keadaan dari karyawan

yang dapat bekerja dengan baik dan penuh konsentrasi serta mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang baik bagi perusahaan, namun sebaliknya jika produktivitas karyawan rendah, karyawan cenderung tidak bekerja secara maksimal sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai. Ndruru (2022) produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan. Rohim dan Irayanti (2022) menyatakan bahwa produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif, suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan.

PT. Tunas Dwipa Matra adalah Distributor utama sepeda motor Honda di Lampung yang berdiri pada tanggal 23 Januari 1978, dan merupakan salah satu anak perusahaan dari group PT. Tunas Ridean Tbk. Dalam aktivitas bisnisnya TDM bekerjasama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) PT. Astra Honda Motor (AHM). Dalam perkembangannya PT. Tunas Dwipa Matra bergerak di jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan suku cadang sepeda motor Honda di Indonesia dengan total jumlah jaringan 76 Outlet Penjualan dan Outlet perawatan yang tersebar diseluruh Indonesia. Salah satunya outlet penjualan yang ada di kota Bandar Lampung ada;ah PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan.

PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan yang merupakan salah satu dealer resmi sepeda motor Honda terbesar di Bandar Lampung yang menjual semua type serta servis, dan suku cadang sepeda motor Honda yang berlokasi di l. Raden Intan No.65, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung. Divisi *marketing* merupakan bagian terpenting dalam perusahaan yang bergerak dibidang penjualan mobil, apabila penjualan sepeda motor menurun, maka perusahaan mengalami penurunan pendapatan bahkan mengalami kerugian. Berikut ini tabel 1.1 data penjualan karyawan divisi *marketing* PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan tahun 2023.

**Tabel 1.1 Data Penjualan Karyawan Divisi *Marketing* PT. Tunas Dwipa  
Matra Raden Intan Tahun 2023**

Bulan	Target/Unit	Pencapaian/Unit	Persentase
Januari	163	94	58%
Februari	163	122	75%
Maret	163	104	64%
April	163	131	80%
Mei	163	122	75%
Juni	163	97	60%
Juli	163	98	60%
Agustus	163	123	75%
September	163	110	67%
Oktober	163	117	72%
November	163	112	69%
Desember	163	142	87%
<b>Total</b>	<b>1956</b>	<b>1372</b>	<b>70%</b>

Sumber: PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pencapaian karyawan divisi *marketing* sebesar 70%, hal ini menunjukkan bahwa target yang telah ditetapkan perusahaan belum tercapai sehingga dapat dikatakan produktivitas kerja karyawan divisi *marketing* belum optimal. Produktivitas kerja karyawan belum optimal disebabkan oleh tidak tepat waktu dalam mengurus berkas para calon pembeli, kualitas komunikasi yang kurang baik sehingga tidak mampu melayani dengan baik calon pembeli dan kurangnya bersemangat dalam bekerja dimana karyawan masih terlambat dalam mengikuti *breffing* yang berakibat pada kurangnya informasi dan arahan dari atasan.

Variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah komunikasi. komunikasi organisasi memiliki arti penting karena tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan yang ingin memahami perilaku organisasi perusahaan, tetapi juga memiliki aspek pragmatis bagi karyawan yang ingin memperbaiki hasil pekerjaan dalam suatu perusahaan. Dengan adanya komunikasi organisasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, ada atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat membuat tujuan yang akan dicapai oleh organisasi akan kurang dapat berjalan dengan baik. Ndruru (2022) komunikasi adalah suatu proses pengiriman

dan penerimaan pesan yang terjadi antara sumber dan penerima lalu menghasilkan suatu pemahaman yang dapat mempengaruhi satu sama lain

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari pimpinan, manajer, kepala divisi-divisi dan karyawan harus dapat membangun sebuah komunikasi yang harmonis antar semua unsur yang ada di dalamnya agar tercipta sebuah komunikasi yang baik untuk mendukung aktivitas pekerjaan. Jika tidak ada komunikasi maka suatu organisasi atau perusahaan akan menjadi statis tidak ada aktivitas dan tidak ada kemajuan. Massora (2022) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan kepada pihak PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan berkaitan dengan komunikasi diantara karyawan divisi *marketing*, yaitu komunikasi yang terjadi antara karyawan kurang baik, terlihat dari karyawan yang lebih lama dalam bekerja tidak membagi ilmu dan menjelaskan proses pekerjaan kepada karyawan baru sehingga karyawan tersebut kurang memahami tugas pekerjaan, tidak memahami tugas yang diberikan atasan ke bawahan dengan instruksi yang tidak dipahami karyawan karena tidak intens melakukan komunikasi sehingga mempersulit penyelesaian tugas yang diberikan, dan komunikasi kurang efektif karena lebih banyak melakukan komunikasi melalui *handphone* sehingga berakibat kurang memahami tugas pekerjaan. Permasalahan komunikasi tersebut akan memberikan dampak pada produktivitas kerja karyawan.

Variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu kerja yang dilakukan karyawan sehingga dapat memahami serta melaksanakan tugas-tugas suatu pekerjaan dengan baik. Setiap pengalaman yang diperoleh seorang karyawan akan membantunya dalam melaksanakan tugas pekerjaan karena ditunjang dengan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang

pekerjaan yang dipahami. Lisnawati dan Permadi (2018) pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan

Seorang karyawan yang telah melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dalam jangka waktu yang cukup lama akan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Maka dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam sebuah pekerjaan, terutama pekerjaan yang membutuhkan keahlian, kecakapan, dan inisiatif dalam berkreasi, sehingga pekerjaan yang dihasilkan menjadi lebih maksimal secara kualitas maupun kuantitasnya.. Fitri, dan Irfani (2020) mengatakan sebuah pengalaman kerja itu merupakan penggabungan antara pengetahuan dan kehidupan dalam proses belajar. Pengalaman kerja dapat membuat seorang karyawan meningkatkan pengetahuan, penguasaan dan keterampilan yang dimilikinya. Karena semakin seorang karyawan memiliki pengalaman dalam pekerjaannya, maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik. Berikut ini tabel 1.2 data masa kerja divisi *marketing* PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan

**Tabel 1.2 Data Masa Kerja Divisi *Marketing* PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan**

No	Lama Kerja	Jumlah Karyawan
1	< 1 Tahun	15
2	1-2 Tahun	4
3	2-3 Tahun	3
4	3-4 Tahun	3
5	4-5 Tahun	2
6	> 5 Tahun	5
Total		32

Sumber: PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 menjelaskan bahwa karyawan divisi *marketing* PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan memiliki masa kerja kurang dari satu tahu sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan serta keterampilan sehingga belum

menguasai bidang penjualan, terdapat karyawan yang memiliki pendidikan yang tidak sesuai dengan tugas pekerjaan sehingga dalam memahami tugas membutuhkan waktu yang lama dan masih banyak melakukan kesalahan dalam menyelesaikan tugas administrasi, permasalahan tersebut akan berdampak pada pencapaian yang kurang maksimal produktivitas kerja pada bagian *marketing*

Variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah stres kerja. stres kerja merupakan situasi yang melampaui batas kemampuan seseorang dianggap memberikan tekanan pada ego dan jiwa seseorang sehingga jika tidak diatasi dapat berdampak pada kesehatan dan mengganggu aktivitas kerja. Stres disebabkan oleh berbagai peristiwa yang dialami seseorang, seringkali terjadi di luar kemampuan untuk mengatasinya. Tanjung dan Hutagalung (2018) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamika yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting

Segala bentuk stres di tempat kerja disebabkan oleh karyawan yang tidak memahami keterbatasan dirinya, sehingga dapat menimbulkan frustrasi, konflik, kecemasan, dan rasa bersalah yang merupakan jenis dasar stres. Kondisi kerja apapun dapat menimbulkan stres, tergantung bagaimana karyawan menyikapinya. Stres dapat meningkatkan atau menurunkan produktivitas, tergantung seberapa stres yang dialami. Jika tekanan dalam pekerjaan terlalu besar maka produktivitas akan menurun karena stres menghambat produktivitas. Karyawan kehilangan kendali diri, tidak mampu mengambil keputusan, dan berperilaku tidak menentu. Ni, Yuliana, Utama, dan Weny (2022) menyatakan bahwa stres kerja adalah ketidakseimbangan yang terjadi diantara kemampuan fisik dan psikis dalam mengemban pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis sehingga mempengaruhi berbagai aspek yang berkenaan dengan aspek emosi, berpikir, bertindak dan lainnya dari individu karyawan.

Ketidakseimbangan tersebut akan memberikan dampak yang beranekaragam bagi setiap individu.

Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan kepada pihak PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan, terkait stress kerja karyawan divisi *marketing*, yaitu tekanan dari pimpinan terkait pencapaian penjualan memberikan beban psikologis sehingga karyawan sulit berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaan, hubungan diantara karyawan kurang baik dimana karyawan enggan saling membantu dalam melakukan penjualan sehingga bagi karyawan baru sangat sulit beradaptasi sehingga menimbulkan kecemasan dalam bekerja dan masih ada karyawan yang bekerja diluar tanggung jawab pekerjaan, tugas pekerjaan yang begitu banyak membuat karyawan merasa kelelahan dan berakibat stres pada pekerjaan sehingga berdampak pada produktivitas kerja yang kurang optimal.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja dengan menguji dengan variabel komunikasi, pengalaman kerja dan stres kerja dengan melihat fenomena dan permasalahan yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH KOMUNIKASI, PENGALAMAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. TUNAS DWIPA MATRA RADEN INTAN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan ?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan ?

4. Apakah komunikasi, pengalaman kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan ?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian akan menjelaskan tentang sejauh mana sebuah penelitian akan dikaji dan menentukan berbagai parameter penelitian yang akan dioperasikan

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan divisi *marketing* PT. PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan berjumlah 32 karyawan

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah komunikasi, pengalaman kerja stres kerja dan produktivitas kerja.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah . PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada November 2023 sampai selesai.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori komunikasi, pengalaman kerja, stres kerja dan produktivitas kerja.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan

2. Untuk menguji pengaruh pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan
3. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan
4. Untuk menguji pengaruh komunikasi, pengalaman kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah keuntungan yang bisa diperoleh pihak-pihak tertentu jika penelitian

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai komunikasi, pengalaman kerja, stres kerja dan produktivitas kerja.

#### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

#### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

### **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

#### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

### **Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**