

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu bisnis, individu-individulah yang menentukan keberhasilan atau kegagalan bisnis dalam mempertahankan dan bahkan meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Mengembangkan karyawan berkinerja terbaik untuk perusahaan Anda memerlukan tekad dan banyak keahlian. Perhatian utama perusahaan adalah kinerja karyawan. Komunikasi di tempat kerja, stres di tempat kerja, dan lingkungan terhadap kinerja karyawan.(Priscillia & Andy, 2022)

Menurut definisi kinerja menurut Mahendro Sumardjo dan Donni Juni Priansa (2018: -193), kinerja adalah perilaku nyata yang dilakukan karyawan dalam bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas orang-orangnya. Ketika ekonomi menjadi lebih kompetitif karena perubahan preferensi pelanggan, teknologi baru, dan lingkungan bisnis, setiap bisnis membutuhkan karyawan dengan keterampilan dan kinerja yang unggul. (Priscillia & Andy, 2022)

Dalam Penelitian ini memfokuskan penelitian pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung, yang beralamat di Jl. Ryacudu, Harapan Jaya, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131. Yang memiliki 38 orang karyawan pada tahun 2024. Guna menunjang segala aktivitas yang menunjang keberlangsungan eksistensi Honda, diperlukan karyawan yang dapat merespon permintaan dan kebutuhan pelanggan, melakukan pekerjaan dengan baik, dan memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, terdapat beberapa cabang Honda di Bandar Lampung. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian untuk mengetahui lebih jauh berbagai pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. .(Rochman & Ichsan, 2021)

Tabel 1.1
Data Karyawan Honda Motor Prabu jaya Sukses Bandar Lampung Tahun
2024

Unit Kerja	Jumlah
Kepala Cabang	1
Adh (Admin Head)	1
Staf Admin	3
Kasir	2
Mekanik	8
PDI (Pre-Delivery Inspection)	3
Sales	9
Team Leader	4
Driver	3
Front Desk Agent	2
Office Boy	2
Total Jumlah Karyawan	38

Sumber: Honda Motor Prabu jaya Suksesn Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel pada 1.1 merupakan data karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung. Dimana perusahaan memiliki departemen yang terdiri dari masing-masing bagiannya dengan total keseluruhan karyawan berjumlah 38 karyawan.

Data penilaian kinerja kayawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung dapat dijadikan tolok ukur kinerja karyawan Honda Motor Prabu jaya Sukses Bandar Lampung. Perusahaan kami memiliki visi untuk mencapai kenyamanan pelanggan dan layanan cepat untuk semua pelanggan kami. Kami juga membutuhkan kinerja dan dukungan yang prima dari para karyawan kami, karena seluruh karyawan Honda Motor Prabu jaya Sukses Bandar Lampung ingin memberikan pelayanan otomotif yang terbaik kepada seluruh pelanggan yang

berkunjung ke toko kami. Tabel 1.2 berikut berisi data standar penilaian kinerja karyawan pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses
Bandar Lampung 2024

Poin	Nilai	Komentar
4.26 – 5.00	A	Melebihi Ekspektasi
3.26 – 4.25	B	Memenuhi Harapan
2.51 – 3.25	C	Dibawah Ekspektasi
< 2.51	D	Tidak Diterima

Sumber : Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung Tahun 2024

Tabel 1.2 merupakan kriteria penilaian kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung mengenai penilaian kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Hasil penilaian kinerja karyawan akan dicatat dalam memo terpisah untuk mengevaluasi kinerja setiap karyawan.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar
Lampung Tahun 2024

No.	Unit Kerja	Nilai	Keterangan
	Kepala Cabang	4.00	Memenuhi Harapan
2.	Adh (Admin Head)	4.20	Memenuhi Harapan
3.	Staf Admin	4.15	Memenuhi Harapan
4.	Kasir	4.10	Memenuhi Harapan
5.	Mekanik	3.10	Dibawah Ekspektasi
6.	PDI (Pre-Delivery Inspection)	3.54	Memenuhi Harapan
7.	Sales	3.19	Dibawah Ekspektasi
8.	Team Leader	4.00	Memenuhi Harapan
9.	Driver	3.01	Dibawah Ekspektasi

10.	Front Desk Agent	4.05	Memenuhi Harapan
11.	Office Boy	3.15	Dibawah Ekspektasi

Sumber : Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung Tahun 2024

Tabel 1.3 Hasil penilaian kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung, Hasil dari penilaian kinerja karyawan akan menjadi catatan tersendiri untuk memberikan penilaian terhadap kinerja dari masing-masing karyawan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan diantaranya komunikasi, beban kerja, dan stress kerja. hal ini didukung oleh Penelitian yang telah dilakukan oleh Malik Abdul Rohman, Rully Moch dan Akhmad Ilman Fanani dan Iwan Purnomo Adi, Hasil dari penelitian menunjukan bahwa peningkatan komunikasi, Beban Kerja, dan Stres Kerja, yang semakin tinggi dan meningkat akan berpengaruh besar terhadap peningkatan Kinerja Karyawan. Komunikasi, Beban Kerja dan Stres Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan sesuai terhadap kinerja karyawan.

Dalam upaya pencapaian target kinerja yang baik Beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus seimbang dengan kemampuan dan kompetensi dari karyawan itu sendiri, jika hal itu tidak seimbang dengan kemampuan yang dimilikinya maka lambat laun akan menimbulkan sebuah masalah kepada karyawan tersebut salah satunya adalah stress kerja yang dialami oleh karyawan ketika bekerja, Menurut Paskow dan Libov dalam Wahyudi (2017:153) menyatakan bahwa stress adalah perasaan tertekan dan penuh kecemasan yang dialami seseorang, karena sulit mencapai kebutuhan dan keinginannya. Sehingga dengan kondisi tersebut dapat dengan mudah seseorang terserang stres sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan Berikut ini hasil observasi mengenai beban kerja di Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung. (Rochman & Ichsan, 2021)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung diketahui bahwa karyawan sesuai bidangnya mempunyai permasalahan beban kerja yang berbeda – beda dan terkhusus oleh sales dan mekanik pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung yang dimana

merasakan beban kerja mereka mempunyai banyak tuntutan dari customer juga atasan.

Stres kerja juga memiliki peran yang penting dalam kinerja karyawan, Seperti yang dinyatakan F. Mauladi and F. N. Dihan menjelaskan jika “ Stres kerja adalah suatu kondisi yang timbul akibat interaksi antara manusia dengan pekerjaan dan ditandai dengan transformasi manusia yang mendesak mereka untuk menyimpang dari peran normalnya”. Karyawan dapat mengalami stres akibat masalah perusahaan. Karyawan juga mengalami stres di tempat kerja ketika mereka diharuskan menyelesaikan tugas tetapi gagal melakukannya. Termasuk tanggung jawab pekerjaan yang tidak jelas, waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas, dukungan yang tidak memadai untuk menyelesaikan pekerjaan, dan tugas yang saling bertentangan. Sehingga dengan kondisi tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan, Berikut ini hasil observasi mengenai stres kerja di Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.(Riaztantyo & Firdaus, 2023)

Berdasarkan hasil observasi mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di dealer menunjukkan bahwa tingkat stres yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa karyawan yang mengalami stres lebih tinggi cenderung mengalami penurunan konsentrasi, mudah merasa cemas, dan kesulitan dalam mengambil keputusan yang tepat. Misalnya, salah satu karyawan yang bekerja sebagai salesman mengungkapkan bahwa tekanan untuk mencapai target penjualan bulanan membuatnya merasa stres, sehingga terkadang ia merasa kesulitan untuk fokus dalam melayani pelanggan dengan baik. Sehingga, karyawan yang memiliki manajemen stres yang lebih baik mampu menjaga kinerja.

komunikasi juga memiliki peran yang penting dalam kinerja karyawan, orang perlu berbicara satu sama lain dalam hidup mereka. Akibatnya, orang membutuhkan interaksi dengan orang lain, kelompok atau komunitas, dan yang terpenting, keluarga mereka. Dalam kehidupan sehari-hari maupun di tempat kerja, komunikasi selalu berlangsung melalui pengembangan hubungan timbal balik. karena pada hakekatnya komunikasi berfungsi sebagai tolok ukur pencapaian tujuan perusahaan. sesuai dengan penjelasan T. H. Handoko, bahwa komunikasi didefinisikan sebagai transmisi informasi dari satu orang ke orang lain.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pengiriman informasi yang melibatkan pengirim dan penerima pesan. Hambatan yang akan menghambat kelancaran kegiatan perusahaan adalah kurangnya komunikasi. Manajer dan karyawan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya masing-masing berkomunikasi satu sama lain di tempat kerja untuk memastikan bahwa tugas tersebut dilakukan dengan tepat. Hambatan yang akan menghambat kelancaran kegiatan perusahaan adalah kurangnya komunikasi. Berikut ini hasil observasi mengenai komunikasi di Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung. (Riaztantyo & Firdaus, 2023)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung diketahui bahwa komunikasi menyebabkan permasalahan di dalamnya, adanya jarak antar karyawan dengan atasan yang dimana kurangnya berkomunikasi yang baik sehingga karyawan bersifat pasif dalam menanggapi pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh atasan hal ini menyebabkan kurangnya dukungan dari rekan kerja dan pimpinan.

Terdapat Fenomena Pada Honda Motor Prabu Jaya Sukses yaitu berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan dan atasan maupun sesama karyawan sehingga rendahnya kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses yang rendah, akibat komunikasi yang buruk dapat menyebabkan hasil kerja yang tidak tepat. Permasalahan yang terjadi di Honda Motor Prabu Jaya Sukses terkait kinerja karyawan disebabkan juga dengan Beban Kerja yang mendapatkan cancel dari customer karna adanya sistem pre order untuk kendaraan tertentu sehingga customer beralih. Dan lamanya penyelesaian kerusakan kendaraan dalam jangka waktu yang lama dapat memicu stres dalam kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pengembangan Manajemen Sdm Honda Motor Prabu Jaya Sukses khususnya dalam perumusan komunikasi yang menjadi acuan dalam fleksibelnya kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses serta beban kerja dan stres kerja yang memicu dalam kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses tersebut. Keberhasilan dalam perusahaan juga tidak terlepas dari kerjasama antara pemimpin dan karyawan,

dikarenakan dalam sebuah manajemen perusahaan harus dapat membentuk lingkungan kerja yang kondusif, aman, nyaman kepada karyawan agar mereka dapat bekerja lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul :

“PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HONDA MOTOR PRABU JAYA SUKSES BANDAR LAMPUNG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis diatas maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung?
2. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung?
3. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung?
4. Apakah Komunikasi, Beban Kerja Dan Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian Berdasarkan perumusan masalah diatas maka ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Ruang Lingkup Objek penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan Februari 2025.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Pengaruh Komunikasi, Beban kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebabkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Stres Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Peneliti

Menghasilkan bahan untuk menyusun skripsi yang merupakan syarat guna mencapai Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA.

1.5.2. Bagi Institusi

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

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan “ Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung”.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka susunlah suatu sistematika penelitian langkah-langkah tiap bab adapun penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian melalui latar belakang ruang lingkup penelitian rumusan masalah penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini mencantumkan tentang kajian teori pengertian Kinerja dan Komunikasi, Beban Kerja, Dan Pengertian Stres Kerja selain itu bab ini juga membahas kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel membahas tentang sumber data metode definisi operasional variabel dan metode analisis data tentang Pengaruh Komunikasi ,Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honda Motor Prabu Jaya Sukses Bandar Lampung.