

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat (Sulistian, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003). Hal yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Sehingga hal tersebut diharapkan mampu untuk dapat menciptakan Kinerja Karyawan yang lebih baik dan berkualitas. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi Karyawan pada suatu organisasi. Dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan pasti memiliki tujuan yang sama yaitu mengharapkan hasil tugas atau pekerjaan yang baik. Dalam suatu organisasi karyawan merupakan ujung tombak terdepan dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan program-program yang telah dibuat. Oleh karena itu kajian terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan meningkatkan Kinerja Karyawan menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Kinerja pada dasarnya adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh Karyawan. Prabu Mangunegara (2007) dalam Widodo (2015,p.131) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.karyawan harus mampu mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif serta dapat memberikan saran-saran untuk peningkatan kinerjanya.serta mampu untuk melakukan tugas tanpa ada paksaan dan bersipat rutin.Kinerja Karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas perusahaan

sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut. Oleh karena itulah, diperlukannya berbagai macam pendekatan untuk mengatasi masalah yang ada di dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Melihat pada Fenomena yang ada, seiring dengan berkembangnya ilmu Teknologi informasi mengakibatkan banyak bermunculannya usaha – usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Hal tersebut membuat setiap perusahaan harus mampu untuk lebih meningkatkan Kinerja Karyawannya untuk membantu tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan tersebut, tidak terkecuali yang dilakukan pada Perusahaan “PT.X” Bandar Lampung. “PT.X” Bandar Lampung yang beralamatkan di JL. Imam Bonjol Langkapura Baru, Kemiling Bandar Lampung. “PT.X” Bandar Lampung ini telah memiliki Karyawan sebanyak 66 Karyawan yang berkerja pada “PT.X” tersebut. Adapun data Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Data Karyawan “PT.X” Bandar Lampung

No	Posisi	Jumlah
1	<i>Office Manager</i>	1
2	Manager Keuangan	1
3	Manager Pemasaran	1
4	Manager Personalia	1
5	Staff Administrasi Operasional	7
6	IT Support	5
7	Tekhnikal Support	7
8	Staff Technical Support	6
9	Billing Staff	8
10	Marketing Supervisor	4
11	Call Center	4
12	Admin Operasional	7
13	Entry staff	6
14	Customer Service	4
15	Driver	3
16	OB	3
Jumlah		66

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung tahun 2016

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat jumlah Karyawan yang bekerja pada “PT.X” Bandar Lampung berjumlah 66 Karyawan tetap. Masalah yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan yang terdapat di dalam “PT.X” Bandar Lampung yang dimana Karyawan masih kurang memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang dijalannya terhadap aturan yang telah ditentukan pada “PT.X” Bandar Lampung tersebut, yang dimana para Karyawan yang ada pada “PT.X” Bandar Lampung tersebut masih banyak yang melanggar aturan - aturan yang telah ditentukan.

Tabel 1.2

Kriteria Standar Penilaian “PT.X” Bandar Lampung

Nilai	Huruf Mutu	Keterangan
86 – 100	A	Sangat Baik (SB)
76 – 85	B	Baik (B)
66 – 75	C	Cukup Baik (CB)
50 – 65	D	Kurang Baik (KB)

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung Tahun 2016

Tabel 1.3

Data Kinerja Karyawan “PT.X” Bandar Lampung Tahun 2016

Indikator	Bobot	Tahun	
		Nilai Capai	Skor
Kuantitas	30%	60	18
Kualitas	30%	65	19,5
Ketepatan	40%	65	26
Jumlah	100%		63,5

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung 2016

Berdasarkan tabel 1.2 dan 1.3 data Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung dengan beberapa indikator pengukur Kinerja Karyawan yang telah ditetapkan oleh “PT.X” Bandar Lampung sepanjang tahun 2016, Kinerja karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung mendapatkan skor total dari keseluruhan karyawan dengan penilaian berdasarkan indikator yang telah ditentukan sebesar 63,5 hal tersebut masuk kedalam katagori kurang baik.

Artinya Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung masih memiliki kinerja di bawah standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

Faktor utama yang menjadi fokus peneliti yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan baik berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan, dan nilai seseorang kepada orang lain. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Apabila banyak terjadi percakapan yang baik maka proses komunikasi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam organisasi. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu perusahaan menjadi semakin baik dan sebaliknya. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi.

Menurut Colquitt, Lepine, dan Wesson 2011 dalam Wibowo (2014, p.165) komunikasi adalah proses dengan mana informasi dan arti atau makna di transfer dari komunikator *sender* kepada penerima pesan *receiver*. Komunikasi diharapkan diperoleh pada titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas dari pada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian. Seorang pemimpin bukan hanya memecahkan masalah persoalan seorang diri, melainkan membimbing mereka yang dipimpinnya untuk memecahkan masalah secara bersama-sama untuk itu diperlukan adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan. Seorang pemimpin yang baik harus

dapat menyadari bahwa mereka tidak memiliki semua jawaban dan berusaha melatih kembali dirinya sendiri dalam bisnis dan mempertajam keahliannya dalam memimpin dan berkomunikasi dengan karyawan. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka karyawan akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggung jawab sehingga kinerjanya dapat meningkat dan dapat memberikan keuntungan pada perusahaan.

Sistem komunikasi yang digunakan pada “PT.X” Bandar Lampung menerapkan system komunikasi komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communicatin*) dan Komunikasi Horizontal. Komunikasi ke bawah dimulai dari manajemen puncak mengalir ke bawah melalui tingkatan manajer sampai ke karyawan paling bawah dengan maksud untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran, nasehat, dan penilaian kepada bawahan tentang tujuan dan kebijaksanaan perusahaan. Fungsi komunikasi ke atas adalah untuk memberikan informasi kepada tingkatan manajemen atas tentang apa yang terjadi pada tingkatan bawah, bentuk komunikasi ini berupa laporan, penjelasan, gagasan, dan permintaan pengambilan keputusan. Komunikasi mencakup arus informasi kepada orang-orang yang berbeda pada tingkat hierarki wewenang yang sama (*horizontal*) dan arus informasi diagonal antar karyawan pada tingkatan yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung pada pihak lainnya. Pertukaran informasi antara karyawan di dalam perusahaan sangat membantu dalam usaha menjalin dan mempertahankan atau mengikat suatu organisasi menjadi satu kesatuan yang utuh dan juga berfungsi sebagai alat utama untuk mengkoordinasikan dan mempersatukan semua bagian yang ada dalam struktur perusahaan.

Penyampaian komunikasi yang dilakukan pada “PT.X” Bandar Lampung secara baik lisan maupun tertulis melalui beberapa media.

Jenis penyampaian komunikasi lisan yang digunakan :

1. Mengadakan *Briefing* setiap pagi yang dipimpin oleh manajer sebelum semua karyawan melakukan tugas masing-masing baik berupa nasehat, instruksi, dan pengarahan.
2. Menetapkan agenda rapat setiap akhir bulan yang dipimpin oleh pimpinan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja perusahaannya serta membahas masalah yang ada.
3. Pimpinan memberikan instruksi langsung kepada karyawan.

Jenis penyampaian komunikasi tertulis :

1. Komunikasi melalui peraturan tata tertib karyawan yang ada dibagikan kepada seluruh karyawan yang diterbitkan oleh perusahaan.
2. Komunikasi melalui papan pengumuman tentang agenda rapat, seminar dan presentasi.
3. Komunikasi melalui surat perintah yang diterbitkan atasan oleh pimpinan yang berwenang melalui surat keterangan, telegram, fax, serta melalui surat masuk dan keluar lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.

Berikut ini data tentang media yang digunakan dalam penyampaian komunikasi pada “PT.X” Bandar Lampung sebagai berikut:

Tabel 1.4
Media Komunikasi Pada “PT.X” Bandar Lampung

No	Media Komunikasi	Jenis	Keterangan	Jumlah
1	Tata Tertib Perusahaan	Pamflet	P	3
2	Telephone + Fax	Kabel	P dan T	3
3	Papan Pengumuman	White Board	P dan T	1
4	Ruang Rapat	Ruang Rapat	B	1
5	Internet	Internet	P	5
6	Komputer	Pentium IV	P dan T	5
Jumlah				18

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung, 2016

Keterangan :

1. P : Perbaharui.
2. T : Perlu dilakukan penambahan.
3. B : Perlu dilakukan perbaikan.

Tabel 1.4 diketahui bahwa semua sarana atau media yang digunakan dalam penyampaian informasi pada “PT.X” Bandar Lampung masih perlu dilakukan penambahan, pembaharuan, dan perbaikan pada beberapa item media komunikasi tersebut. Hal tersebut yang berdampak terjadinya masalah yang Komunikasi yang ada pada “PT.X” Bandar Lampung yang disebabkan karena komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, maupun antara karyawan dalam perusahaan masih kurang terjalin baik dan komunikasi tidak berjalan efektif, sehingga kinerja karyawan menjadi kurang optimal.

Selain komunikasi terdapat faktor komitmen karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014, p.187) Komitmen Karyawan sebagai suatu tingkatan dimana individu mengidentifikasikan dan terlibat dengan organisasinya dan atau tidak ingin meninggalkannya. Komitmen karyawan merupakan perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya serta kewajiban untuk bertahan dalam organisasinya untuk alasan-alasan moral atau etis. Komitmen karyawan merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasinya. Akan tetapi, masih adanya masalah yang terjadi berkaitan dengan komitmen karyawan yang terdapat pada “PT.X” Bandar Lampung adalah kurangnya rasa tanggung jawab dan loyalitas yang dimiliki oleh Karyawan terhadap aturan yang telah ditentukan di dalam “PT.X” Bandar Lampung tersebut, dalam hal ini masih banyaknya karyawan yang tidak hadir kerja. Adapun data presensi karyawan dapat dilihat pada tabel 1.5 di bawah ini:

Tabel 1.5**Rekapitulasi Presensi Karyawan “PT.X” Bandar Lampung tahun 2016**

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Absensi	Persentase (%)
Januari	66	21	5	0,36
Februari	66	19	5	0,39
Maret	66	22	6	0,41
April	66	21	4	0,28
Mei	66	19	3	0,23
Juni	66	21	5	0,36
Juli	66	21	6	0,43
Agustus	66	20	4	0,30
September	66	19	5	0,39
Oktober	66	21	4	0,28
November	66	21	4	0,28
Desember	66	21	6	0,43
Jumlah				4,14
Rata – Rata				0,34

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung. 2016

Dapat dilihat pada tabel 1.5 daftar kehadiran karyawan “PT.X” Bandar Lampung selama satu tahun dengan presentase absensi tertinggi terjadi pada bulan Juli dan Desember yaitu sebesar 0,43% dan presentase absensi terendah terjadi pada bulan Mei yaitu sebesar 0,23% dari tingkat absensi selama tahun 2016 sebesar 4,14% dengan rata – rata tingkat presentase absensi sebesar 0,34%. Tingkat absensi pada “PT.X” Bandar Lampung dikatakan sangat rendah dikarenakan hal ini jauh di atas standar yang telah ditetapkan oleh “PT.X” Bandar Lampung sebesar 2,5% selama kurun waktu satu tahun. Tingkat kehadiran Karyawan “PT.X” yang rendah mencerminkan loyalitas kerja Karyawan tersebut. Selain itu, Karyawan “PT.X” Bandar Lampung memiliki Komitmen yang kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat keinginan karyawan bertahan didalam “PT.X” tersebut. Adapun hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.6 dibawah ini:

Tabel 1.6
Data Keluar Masuk Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung Tahun
2014 sd 2016

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2014	53	6	9	56
2015	56	6	12	62
2016	62	5	9	66

Sumber : “PT.X” Bandar Lampung Tahun 2016

Dapat dilihat pada tabel 1.6 di atas keluarnya karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung mengindikasikan kurangnya komitmen yang dimiliki di dalam diri karyawan di dalam menjalankan pekerjaannya. Fenomena yang terjadi pada “PT.X” Bandar Lampung seiring dengan tingkat absensi karyawan yang tergolong tinggi pada “PT.X” Bandar Lampung membuat pekerjaan yang telah di berikan oleh “PT.X” Bandar Lampung tidak dapat terselesaikan sesuai dengan deadline pekerjaan yang telah ditentukan. Hal ini lah yang mengindikasikan pada kurangnya komitmen karyawan “PT.X” Bandar Lampung.

Dalam kaitannya dengan Kinerja Karyawan, maka diharapkan dengan mengetahui pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan, Karyawan ini nantinya dapat meningkatkan Kinerja pada “PT.X” Bandar Lampung. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan semangat Karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, apabila semangat Karyawan telah terwujud maka Karyawan akan menjaga kinerja dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan dapat berkontribusi secara baik bagi perusahaan, jika semua berjalan secara berkesinambungan akan meningkatkan Kinerja Karyawan dan tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan?
2. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan?
3. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja pada “PT.X” Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Komunikasi, Komitmen Karyawan dan Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah “PT.X” yang beralamatkan JL. Imam Bonjol Langkapura Baru, Kemiling Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei s.d Juli 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia khususnya Komunikasi, Komitmen Karyawan serta Kinerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk menguji pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.
2. Untuk menguji pengaruh Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk menguji pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Komunikasi dan Komitmen Karyawan serta Kinerja Karyawan.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi “PT.X” Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

1.6.1 Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung”

1.6.2 Bab II : Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, Komunikasi, Komitmen Karyawan, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Komunikasi, Komitmen Karyawan dan Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung.

1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Komunikasi dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada “PT.X” Bandar Lampung.

1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.