

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam suatu organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Teori manajemen sumber daya manusia memberi petunjuk bahwa hal-hal terpenting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut menyangkut indiscipliner, penanggulangan stres, motivasi, kepuasan kerja, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan organisasi serta meningkatkan mutu hidup kekayaan para karyawan atau pekerja (Siagian, 2015). Apabila hal-hal penting tersebut di atas berjalan dengan baik, maka diharapkan tujuan-tujuan organisasi akan tercapai dengan baik pula. Setiap organisasi mempunyai tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Tujuan ini diraih dengan mendayagunakan sumber daya yang ada (Henry Simamora, 2010:1).

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan atau organisasi memegang peranan sangat penting. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreatifitas dan usahanya pada tempatnya bekerja. Sumber daya manusia dengan kinerja yang

tinggi memungkinkan untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh organisasi/intansi. Tercapainya tujuan perusahaan tidak tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam perusahaan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan pelaksana dalam perusahaan yang akan mengelola dan memanfaatkan unsur-unsur seperti mesin, modal, bahan baku di dalam perusahaan sehingga nantinya unsur-unsur tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia menjadi unsur yang paling penting dalam setiap aktifitas yang dilakukan di perusahaan. Bisa dikatakan bahwa perusahaan yang bagus maka dapat mencerminkan sumber daya yang bagus pula, sedangkan perusahaan yang kurang produktif maka anggota karyawannya juga mempunyai nilai sumber daya yang rendah.

Meningkatnya bisnis ritel di Kota Tasikmalaya melahirkan banyak perusahaan, salah satunya adalah PT. Asia Tritunggal Jaya Tasikmalaya atau yang lebih dikenal dengan nama Asia Toserba Cihideung Tasikmalaya, dimana perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang retail modern asli Indonesia dengan format Supermarket, Fashion dan Departement Store.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Malayu S.P Hasibuan, 2015:105). Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja

karyawan, diantaranya adalah kompensasi, kepemimpinan, disiplin kerja, semangat kerja, pengembangan karir, tingkat pendidikan, keterampilan, sikap dan etika, motivasi, iklim kerja stress, teknologi, sarana prasarana, lingkungan kerja dan komunikasi.

Gambaran umum menurunnya kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya dapat dilihat dengan menilai kinerja karyawan atau mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan pada perusahaan dengan melakukan penilaian kinerja karyawan (*performance appraisal*). Mondy & Noe (2011) menjelaskan penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara berkala dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan menurut Ruhana (2015), melalui mekanisme penilaian kinerja maka dapat diketahui bagaimana seorang karyawan dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan seberapa jauh hasilnya dalam memenuhi standar yang telah ditentukan perusahaan. Berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan standar kategori penilaian kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya yang menetapkan empat kategori sebagai tolak ukur penilaian pekerjaan setiap individu:

Tabel 1.1

Standar Kategori Penilaian Kinerja Karyawan Non Manajer Asia Toserba Tasikmalaya Periode 2017-2019

Kategori	Nilai Rata-Rata
Luar Biasa	9,10-10
Diatas Standar	8,00-9,09
Sesuai Standar	6,00-7,99
Dibawah Standar	< 6,00

Sumber : Bagian Personalia Asia Toserba Tasikmalaya tahun 2020

Penilaian kinerja adalah ukuran hasil kerja karyawan dengan

melihat kualitas dan kuantitas sesuai dengan yang diinginkan perusahaan untuk melakukan evaluasi selanjutnya (S. B. Ali, Mahdi, & Malihe, 2012). Penilaian kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya berdasarkan kategori yang sudah ditetapkan perusahaan terlihat mengalami penurunan pada beberapa kategori terutama pada karyawan dengan kinerja dibawah standar. Dan untuk menunjang tentang fenomena tersebut maka peneliti menampilkan data tentang penilaian kinerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya sebagai berikut :

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan Non Manajer Asia Toserba Tasikmalaya
Periode 2017-2019

Kategori	Tahun		
	2017	2018	2019
Luar Biasa	27,2%	25,3%	26,8%
Diatas Standar	30,4%	32,0%	33,2%
Sesuai Standar	24,2%	22,5%	20,8%
Dibawah Standar	18,2%	20,2%	19,2%
Jumlah Karyawan	140	135	135

Sumber : Bagian Personalia Asia Toserba Tasikmalaya tahun 2020

Pada Tabel 1.2 menjelaskan bahwa pada tiga tahun terakhir kinerja Karyawan Non Manajer mengalami perubahan yang fluktuatif, dapat dilihat pula karyawan dengan kategori luar biasa pada tahun 2017 yaitu sebesar 27,2 %, mengalami penurunan pada tahun 2018 yaitu 25,5% dan di tahun 2019 mengalami kemajuan sebesar 26,8%. Sama halnya pada karyawan dengan kategori kinerja dibawah standar yang sempat mengalami peningkatan di tahun 2018 yaitu 20,2% dan berkurang menjadi 19,2% pada tahun 2016. Terjadinya hal tersebut menunjukkan kurangnya peningkatan hasil kerja karyawan yang tidak sesuai dengan tujuan perusahaan dan apabila terjadi secara terus menerus akan

berdampak pada efektivitas kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 6 Juni 2020 dengan ibu Yuli selaku bagian dari Manajer HRD Asia Toserba Tasikmalaya yang mengatakan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan apabila karyawan pada kategori dibawah standar berada pada presentasi diatas 15%, maka dapat dilihat pada Tabel 1.1 bahwa karyawan pada kategori dibawah standar menginjak presentase diatas 15% dan hal tersebut terjadi selama tiga tahun berturut.

Faktor pendukung lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah tingkat kehadiran. Seperti yang dikemukakan oleh (Wibisono, 2011:140) bahwa kegiatan organisasi di perusahaan tidak akan berjalan secara optimal tanpa kehadiran karyawan. Kehadiran merupakan hal penting dalam menjalankan visi suatu perusahaan dalam mencapai tujuan karena karyawan merupakan penggerak dalam pelaksanaan proses bisnis. Kehadiran karyawan dapat menunjukkan bahwa karyawan mengerjakan tugas-tugas dibandingkan dengan karyawan yang absen sehingga membuat tugas-tugas menumpuk. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Yuli selaku Manajer HRD pada tanggal 6 Juni 2020 diperoleh keterangan bahwa beberapa karyawan masih sering terlambat masuk kerja, seharusnya 30 menit sebelum jam operasional perusahaan dibuka karyawan harus sudah ada di tempat, namun kenyataannya masih ada beberapa karyawan yang sering terlambat bahkan sampai 30 menit setelah jam operasional perusahaan dibuka.

Beberapa faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang ada di Asia Toserba Tasikmalaya dari hasil observasi yang telah dilakukan yaitu

kurang komunikasi antar karyawan, masih rendahnya motivasi kerja dari setiap karyawan, dan adanya lingkungan kerja yang kurang kondusif.

Menurut Shannon & Weaver dalam Muhammad (2015:90) Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh memengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. Menurut Rogers & D. Lawrence Kincaid dalam Mangkunegara (2017:53) Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Menurut Katz dan Kahn dalam Muhammad (2015: 91) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Pace dan Faules (2011) komunikasi adalah proses pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 6 Juni 2020 kepada Ibu Yuli selaku Manajer HRD diperoleh keterangan bahwa dalam hal Komunikasi kerja yang diterapkan di perusahaan Asia Toserba Tasikmalaya terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi antar karyawan. Komunikasi tersebut biasa dilakukan secara tertulis melalui beberapa media diantaranya peraturan kerja, papan informasi, surat memo dan laporan tertulis, jarang ada kegiatan komunikasi yang dilakukan secara lisan sehingga komunikasi yang terlaksana selama ini dalam pelaksanaannya dirasakan kurang

optimal yang berdampak sering terjadinya kesalahfahaman dan perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas.

Selain adanya komunikasi yang kurang maksimal permasalahan lainnya yang terjadi di Asia Toserba juga dapat dilihat dari menurunnya motivasi kerja dari setiap karyawan di perusahaan tersebut, dimana motivasi kerja merupakan suatu hal yang menjadi penyebab, penyalur, dan pendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Malayu, 2016 : 39). Berdasarkan tanya jawab dengan Ibu Yuli selaku manajer HRD pada tanggal 6 Juni 2020 ditemukan fenomena permasalahan yang berkaitan dengan adanya penurunan motivasi kerja karyawan yang disebabkan adanya penundaan dalam pemberian bonus yang dinilai kurang sesuai dengan tingginya beban kerja.

Selain dari komunikasi dan motivasi, hal lainnya yang dapat memengaruhi kinerja karyawan yaitu adanya lingkungan kerja yang kurang kondusif di perusahaan tersebut, karena dalam meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan juga kenyamanan agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal, salah satu kenyamanan tersebut adalah terciptanya lingkungan kerja baik. Lingkungan kerja bagi para karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi organisasi. Lingkungan kerja akan memengaruhi para karyawan secara langsung maupun tidak langsung akan dapat memengaruhi produktivitas organisasi. Lingkungan kerja yang baik dan memuaskan para pegawai tentu akan meningkatkan kinerja dari para karyawan, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan kinerja para pegawai dan secara tidak langsung juga menurunkan produktivitas organisasi. Secara garis

besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, dan lingkungan kerja non fisik yaitu semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja.

Dari hasil keterangan yang diperoleh pada tanggal 6 Juni 2020 dengan Ibu Yuli selaku Manajer HRD Asia Toserba bahwa menurunnya kinerja karyawan di Asia Toserba salah satunya disebabkan oleh kurang kondusifnya lingkungan kerja karyawan yang ditandai kurangnya siklus udara di tempat kerja membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja dikarenakan kurangnya ventilasi dan perusahaan yang berada dipinggir jalan membuat siklus udara tercemar oleh polusi udara. Informasi yang peneliti dapati bahwa konsentrasi karyawan saat bekerja terganggu oleh suara bising yang berasal dari luar maupun didalam ruangan dikarenakan perusahaan yang berada dipinggir jalan yang mana banyaknya kendaraan yang lewat sekitar perusahaan membuat kebisingan suara kendaraan.

Selain itu dari segi lingkungan non fisik yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yuli peneliti mendapatkan informasi bahwa kurangnya kerja sama antar karyawan terjalin kurang baik dikarenakan kurangnya komunikasi antar karyawan sehingga komunikasi yang diberikan selalu tidak tepat. Informasi yang peneliti dapatkan bahwa komunikasi antar karyawan kurang harmonis yang mana adanya beberapa karyawan yang

membawa masalah pribadi ke pekerjaan yang berdampak kurang harmonisnya antar karyawan.

Berdasarkan latarbelakang penelitian dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya dengan mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan” (Suatu Penelitian Pada Karyawan Non Manajer Asia Toserba Tasikmalaya).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka untuk lebih lanjut penulis akan mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Kerja Karyawan Non Manajer di PT. Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Bagaimana Lingkungan Kerja di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.
5. Bagaimana Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama maupun secara parsial memengaruhi Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai identifikasi permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis komunikasi kerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Mengetahui dan menganalisis motivasi kerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Mengetahui dan menganalisis lingkungan Kerja di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Mengetahui dan menganalisis kinerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Non Manajer di Asia Toserba Tasikmalaya.

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan guna atau manfaat yang baik secara ilmiah maupun praktis, adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
 - a. Menambah wawasan atau pengetahuan tentang pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya.
 - b. Memberikan pengalaman serta dapat memperluas wawasan peneliti.
 - c. Peneliti dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam pembuatan

karya ilmiah yang berupa skripsi.

2. Untuk pembaca dan peneliti lain

- a. Menambah informasi bermanfaat mengenai pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.
- b. Dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut dengan menambah permasalahan lain.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan masukan bagi Asia Toserba Tasikmalaya dalam melakukan berbagai kebijakan. Khususnya masalah Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja, hal tersebut cukup berguna dalam proses pengambilan keputusan suatu pimpinan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asia Toserba Tasikmalaya terletak di Jl. KHZ Mustofa No.72-76 Kelurahan Yudanagara, Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Dengan jadwal yang dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan yaitu mulai dari bulan Juli sampai dengan Desember 2020 dapat dilihat pada tabel di lampiran 1.