

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pusat perbelanjaan menjadi pilihan bagi konsumen untuk berbelanja dan melakukan transaksi jual beli, sehingga menjadikannya salah satu pusat aktivitas masyarakat kota. Untuk itu, manajemen pusat perbelanjaan akan melakukan berbagai upaya agar mengundang banyak konsumen untuk datang ke pusat perbelanjaan tersebut. Dalam perkembangannya banyak pusat perbelanjaan atau retail bertaraf nasional yang masuk ke kota-kota besar dan menjadi ketertarikan sendiri bagi masyarakat setempat. Tidak hanya kota-kota besar, Tasikmalaya merupakan salahsatu kota yang mengalami perkembangan pesat paling signifikan melalui pembangunan pusat perbelanjaan besar di wilayah Priangan Timur.

Perkembangan tersebut merambah kepada hal-hal berskala kecil maupun besar yang menimbulkan tingkat persaingan di antara mereka, sehingga semakin memerlukan para pihak manajemen yang ada di masing masing perusahaan tersebut untuk mendapatkan kemenangan di dalam persaingannya. Asia Plaza yang beroperasi bisnis di bawah bendera PT. Asia San Prima Jaya merupakan satu dari sekian banyak pusat perbelanjaan yang ada di kota Tasikmalaya. Dalam menangani persaingan tersebut, asia plaza dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang cakap agar tercapainya efektivitas kerja yang baik sehingga visi misi dan tujuan yang telah di harapkan dapat tercapai sebagaimana mestinya.

Dalam mendukung tercapainya suatu efektivitas kerja yang baik, perusahaan memerlukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja tersebut, diantaranya gaji dan upah, promosi, insentif, tunjangan, kepemimpinan, motivasi, komunikasi serta lingkungan kerja. Selain itu sumber daya juga memiliki pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian suatu efektivitas baik sumber daya manusia, sumber daya mesin maupun sumber daya informasi.

Salah satu faktor terpenting dalam tercapainya suatu tujuan atau efektivitas ialah komunikasi. Komunikasi merupakan faktor utama dalam menyampaikan sebuah informasi dan pesan. Proses komunikasi pula diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Dimana tidak hanya berkomunikasi ke sesama rekan akan tetapi dibutuhkannya komunikasi kepada atasan maupun bawahan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila informasi yang diterima dapat dimengerti dan di pahami, adanya timbal balik atau *feedback* dari penerima pesan dan tidak terjadi hambatan di dalam proses komunikasi tersebut.

Komunikasi dalam suatu pekerjaan dapat dianalisis menjadi tiga tingkatan, yaitu komunikasi individu, komunikasi dalam kelompok, dan komunikasi dalam keorganisasian. Dengan kata lain seorang karyawan di tuntut untuk komunikatif dan aktif dalam berkomunikasi agar dapat menyampaikan informasi yang akurat dan tepat. Selain komunikasi karyawan juga membutuhkan suatu lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan menyenangkan. Sehingga komunikasi dan lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tercapainya suatu efektivitas kerja di dalam suatu perusahaan.

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana seorang pekerja melakukan tugas tugasnya baik itu bersifat fisik maupun non fisik. Kenyamanan, keharmonisan serta hubungan antar karyawan yang terjalin dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang efektif, sehingga tercapainya suatu tujuan yang optimal dan disitulah efektivitas akan tercipta.

Di Plaza Asia telah mencoba bagaimana caranya para karyawan yang bertugas melayani calon konsumen yaitu pramuniaga, dapat bekerja dengan tingkat efektivitas kerja yang diharapkan oleh pihak manajemen. Untuk hal ini, manajemen asia plaza diantaranya telah menata komunikasi maupaun lingkungan kerja bagi karyawan pramuniaga sebaik baiknya.

Komunikasi yang terjadi antar karyawan maupun antara karyawan dengan manajemennya telah di tata sedemikian rupa dengan cara menjelaskan pekerjaan yang harus dilakukan, petunjuk kerja yang harus dilaksanakan, tanggung jawab yang dibebankan kepada tenaga kerja di lakukan melalui tulisan tulisan aturan kerja, media IT, breafing, pengarahan langsung dari penyelia, Tanya jawab tentang kesulitan dan masalah-masalah yang dihadapi pada saat pemeriksaan dari penyelia terhadap karyawan secara langsung maupun pada saat breafing dan termasuk di dalam rapat terbatas. Kemudian antar karyawan manajemen mengatur komunikasi berjalan hanya untuk masalah pekerjaan, saling mengingatkan, berpenampilan menarik, waktu kerja yang saling mengisi secara terarur di saat waktu waktu shalat.

Begitupula dalam hal lingkungan kerja manajemen telah menata cara cara bagaimana karyawan agar memiliki semangat yang tinggi sehingga berefektivitas

kerja yang tinggi dengan menata hubungan kerja, dengan cara cara kerjasama antar karyawan maupun karyawan dengan manajemen, memperlakukan adil kesetiap karyawan pramuniaga, menjaga kehormatan setiap karyawan pramuniaga melalui penyeliannya dan berbagai macam perlakuan agar hubungan antar karyawan dan karyawan dengan manajemen menghasilkan lingkungan kerja yang harmonis, menyediakan alat alat kerja yang memadai untuk melaporkan persediaan dan pengajuan kebutuhan, pelaporanganti shift kerja dengan cara-cara yang mudah dikerjakan. Bahkan rekreasi merupakan ajang atau event yang selalu di adakan untuk mengikat persatuan kerja dalam bentuk team di antara manajemen dan karyawan pramuniaga, mendukung dan menyediakan serikat pekerja sebagai saluran apa yang dikehendaki dan yang diinginkan karyawan maupun manajemen, pemberian penghargaan secara berkala dan adil di berikan kepada para pramuniaga yang berprestasi menurut penilaian manajemen.

Namun demikian apakah usaha-usaha manajemen dari cara cara menata komunikasi dan lingkungan kerja yang baik di asia plaza telah dilakukan secara maksimum dan mampu menjaga serta memelihara efektivitas kerja bagi pramuniaganya dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat di bidang ini, salah satunya ditandai dengan kemunculan berbagai retail ataupun departemen store bertaraf nasional di wilayah Tasikmalaya yang menyebabkan manajemen memerukan kerja lebih ekstra dan memberikan perhatian yang lebih terutama kepada para karyawan agar dapat memberikan performa terbaik sehingga dapat menciptakan efektivitas kerja yang tinggi dan mampu bertahan dalam kondisi dan persaingan saat

ini , yang belum dapat di ketahui sepenuhnya oleh pihak manajemen asia plaza dalam arti belum pernah dilakukan evaluasinya. Kemudian hal ini menjadi ketertarikan untuk diteliti apakah terdapat hubungan atau pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja yang telah di tata oleh asia plaza terhadap efektivitas kerja pramuniaga, sehingga perlu di analisis sejauhmana “Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pramuniaga di PT. Asia San Primajaya Kota Tasikmalaya” penelitian ini dan analisisnya dilakukan guna diketahui seandainya telah berpengaruh positif dan mendorong efektivitas kerja maka komunikasi dan lingkungan kerja yang telah di tata perlu di pelihara, di pertahankan serta dikembangkan. Sedangkan apabila pengaruhnya negative atau tidak berpengaruh maka komunikasi dan lingkungan kerja dalam rangka menjaga dan meningkatkan efektivitas kerja perlu di tinjau ulang untuk di atur atau di tata menjadi lebih baik. Hasil penelitian ini akan di susun dengan judul : **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN** (suatu penelitian terhadap pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya).”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian yaitu mengenai **KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA**, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut perlulah dirinci masalah masalah yang akan di analisis dengan identifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana Efektivitas kerja Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
4. Sejauhmana pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja, terhadap pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya baik parsial maupun simultan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Komunikasi Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
2. Lingkungan kerja Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
3. Efektivitas kerja Pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja, terhadap pramuniaga di PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya baik secara parsial maupun simultan.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu :

## 1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen terkait manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap efektivitas kerja.

## 2. Terapan Ilmu Pengetahuan

### a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penelitian study manajemen S1 dan juga dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta pengalaman khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia. Dapat belajar untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang didapat selama kuliah.

### b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi staff manajemen terutama dalam menetapkan kebijakan yang akan digunakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan komunikasi, lingkungan kerja dan efektivitas kerja karyawan di masa yang akan datang.

### c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menambah ilmu pengetahuan, sumbangan pemikiran dan perbandingan bagi penelitian yang akan membahas dan mengembangkan lebih lanjut terutama untuk permasalahan yang sama.

## **1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada PT. Asia San Prima Jaya Kota Tasikmalaya (Asia Plaza). Yang beralamat di Jalan H.Z Mustofa No.326, Tugujaya, Cihideung, Kota Tasikmalaya Jawa Barat.No (0265) 2352215.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitan dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan, mulai dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Juni 2020. Adapun lebih lengkapnya menjadi jadwal penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1.