

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu modal yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dirawat serta dilestarikan. Pemberdayaan sumber daya manusia yang di kelola dengan teratur dan sistematis akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kompetitif. Pada zaman yang berkembang pesat saat ini, perusahaan harus lebih selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif, mumpuni serta memiliki daya saing yang tinggi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting di dalam sebuah organisasi. Setiap organisasi pasti selalu berupaya untuk memperoleh sumber daya manusia yang dapat membantu mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas organisasi sebagai salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya (Arif Yusuf, 2018).

Di zaman yang berkembang saat ini perusahaan harus sangat selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif serta memiliki daya saing yang tinggi. Manajemen perusahaan terutama pada bagian HRD (*Human Resource Development*) harus bisa selektif dalam menyeleksi calon pegawainya agar bisa mendapatkan sumber daya manusia sesuai dengan kriteria perusahaan. Karena sumber daya manusia juga berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah instansi atau perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menjadi penentu tercapainya tujuan suatu perusahaan atau instansi. Suatu perusahaan tentu memiliki tujuan yang jelas dan dilengkapi dengan sarana,

prasarana, juga fasilitas yang canggih, jika tidak didukung oleh sumber daya yang mumpuni, kemungkinan sulit tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia berfungsi sebagai kekuatan yang bersumber kepada potensi manusia dalam sebuah perusahaan, dan juga merupakan modal perusahaan untuk mencapai tujuan.

Keberhasilan suatu instansi dipengaruhi oleh kinerja seorang pegawainya, suatu instansi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan mereka dapat mencapai tujuan perusahaan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai mempengaruhi banyaknya mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditunjukkan karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam suatu instansi. Kinerja karyawan sangat penting untuk perusahaan karena produktif atau tidaknya para pegawai akan sangat mempengaruhi kesuksesan perusahaan (Rachmawati, 2017)

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia sehingga perusahaan perlu manajemen sumber daya manusia yang terencana, dan terarah. Perusahaan membutuhkan karyawan yang bisa bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga dibutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang baik.

Peneliti berfokus kepada penelitian kinerja karyawan untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan, sehingga yang utama di dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu bagaimana mengelola kinerja para karyawan dalam sebuah organisasi agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal demi mencapai tujuan organisasi dan kemudian menjadi konsep manajemen kinerja. Organisasi merupakan suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai sebuah tujuan. Organisasi mempunyai tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga dapat memperoleh kebebasan. Oleh sebab itu organisasi mendukung para karyawan agar dapat berprestasi dan mampu menciptakan situasi yang kondusif sehingga para karyawan tidak merasa jenuh dan membuat menjadi malas bekerja yang dapat

mengakibatkan semangat bekerja menjadi menurun. Jika semangat bekerja menurun maka kinerja mereka pun akan menurun. Kinerja yang menurun akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Dalam setiap organisasi atau perusahaan, kinerja karyawan menjadi salah satu yang hal penting dalam perkembangan organisasi. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan antara lain adalah motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja.

Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu alasan yang mendorong kegiatan tersebut. Faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu pada umumnya adalah kebutuhan dan juga keinginan dari orang tersebut. Munculnya motivasi disebabkan oleh kebutuhan dan tingkatan yang terpusat agar mencapai tujuan. Jika tujuan tersebut bisa tercapai, maka kebutuhan tersebut bisa terpenuhi (John FoEh, 2021)

Selain motivasi, komunikasi juga ikut berperan penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Dalam sebuah perusahaan, diperlukan komunikasi yang baik antara sesama karyawan ataupun atasan untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Komunikasi yang baik bisa mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja, serta komunikasi yang buruk juga dapat berdampak terhadap motivasi kerja seseorang, dan menimbulkan konflik dalam perusahaan. Tujuan adanya komunikasi yaitu agar mempengaruhi orang lain, sehingga timbul adanya timbal balik.

Disiplin kerja juga menjadi salah satu faktor terpenting dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja adalah kunci keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, dengan kebijakan sumber daya manusia dalam mengemban tugasnya. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan, karena itu merupakan sarana untuk melatih kepribadian seseorang agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Disiplin kerja merupakan suatu tata tertib atau peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu perusahaan, dan disahkan oleh dewan komisaris atau pemilik modal, juga disepakati oleh serikat pekerja dan diketahui oleh Dinas Tenaga Kerja. Adanya disiplin kerja yang baik dari karyawan seperti datang bekerja tepat waktu, melaksanakan pekerjaan sesuai

dengan apa yang telah ditentukan oleh perusahaan, menaati peraturan perusahaan maka akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut sehingga target perusahaan akan mudah tercapai.

Setiap perusahaan atau organisasi pasti menginginkan kinerja para karyawannya dapat meningkat. Menyadari betapa pentingnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi bekerja dalam individu setiap karyawan, komunikasi yang terjalin dalam sebuah perusahaan atau organisasi, dan juga disiplin bekerja dalam menjalankan pekerjaan, peneliti memutuskan untuk menjadikan Matahari Department Store yang berlokasi di Metropolitan Mall Bekasi sebagai objek penelitian.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan juga hasil wawancara dengan karyawan Matahari, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan, salah satunya adalah motivasi. Adapun fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan motivasi yaitu kurangnya apresiasi atau penghargaan dari atasan kepada karyawan. Karyawan yang sudah mengabdikan selama bertahun-tahun dan juga karyawan yang selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik merasa bahwa tidak adanya apresiasi dari atasan atas apa yang sudah mereka kerjakan. Maka dari itu karyawan kurang termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi tidak mendapatkan apresiasi dari atasan. Beberapa karyawan yang di wawancarai juga merasa gaji yang mereka terima tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, mengingat mereka bekerja mengejar target penjualan.

Selain motivasi, komunikasi juga menjadi hal penting dalam peningkatan kinerja. Proses komunikasi pada Matahari tidak selalu berjalan dengan baik. Adapun fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan motivasi yaitu sering terjadi miskomunikasi antar karyawan pada saat bekerja. Contohnya saat ada pelanggan ingin membeli produk berupa sepatu dan menanyakan apakah sepatu tersebut masih tersedia, karyawan A menjawab kalau sepatu tersebut persediaannya masih ada, dan karyawan A meminta bantuan kepada karyawan B untuk mengambil produk tersebut di gudang. Hal ini membuat pelanggan menunggu sepatu tersebut dikeluarkan dari gudang. Tapi ternyata persediaan sepatu yang diinginkan pelanggan tersebut sudah habis terjual, dan karyawan B tidak mengkonfirmasi hal

tersebut kepada karyawan A sehingga membuat pelanggan masih menunggu dengan harapan sepatu yang diinginkannya masih tersedia. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang terjalin antar karyawan dan membuat kinerja menurun.

Satu lagi hal yang mempengaruhi kinerja karyawan Matahari yaitu tentang kedisiplinan kerja. Fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan kedisiplinan kerja karyawan yaitu keterlambatan karyawan. Masih terdapat beberapa karyawan yang terlambat datang bekerja, dan tercatat dalam data perusahaan setiap tahun berapa karyawan yang terlambat datang bekerja. Berikut ini peneliti menyajikan tabel persentase keterlambatan karyawan 3 tahun terakhir.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Karyawan Matahari

Tahun	Persentase Keterlambatan
2020	10%
2021	9%
2022	11%

Sumber: Matahari Metropolitan Mall Bekasi

Berdasarkan tabel persentase, keterlambatan karyawan pada tahun 2020 sebesar 10%, dan pada tahun 2021 persentase keterlambatan menurun menjadi 9%, dan pada tahun 2022 persentase keterlambatan naik kembali menjadi 11%. Setelah peneliti mencari tahu penyebab keterlambatan karyawan menjadi naik lagi di tahun 2022 yaitu karena banyak pekerja yang tinggal diluar kota Bekasi yang melamar menjadi SPG/B di Matahari pada tahun 2022. Sehingga banyak dari mereka terlambat karena jarak dari rumah mereka menuju Matahari sangat jauh sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sampai. Dan juga banyak karyawan yang sering terkena macet karena perjalanan panjang tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh**

Motivasi, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Matahari Metropolitan Mall Bekasi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan langsung dengan masalah motivasi, komunikasi, disiplin kerja dan juga kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat dalam memecahkan masalah yang ada kaitannya dengan kinerja karyawan.

3. Bagi Universitas

Bagi universitas diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam rangka mengkaji masalah yang sama, dan dapat dijadikan sebagai perbandingan.

1.5 Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Namun untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya meliputi masalah motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Matahari Metropolitan Mall Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan yang tersusun dibagi dalam beberapa bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang terdiri dari motivasi, komunikasi, disiplin kerja, kinerja karyawan dan berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, instrumen penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang profil perusahaan, hasil analisis data dan juga pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial.