

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini dan banyaknya persaingan pada suatu perusahaan terhadap keberhasilan di suatu perusahaan dalam mencapai tujuan, sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap kegiatan perusahaan, karena bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh manusia sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan *output* yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan, peran sumber daya manusia dalam organisasi sebenarnya sudah ada sejak dikenalnya organisasi sebagai wadah usaha bersama dalam mencapai suatu tujuan, namun faktor-faktor yang menjadi kendala terhambatnya peluang perusahaan dalam bersaing haruslah diatasi oleh seorang manager, salah satu yang mungkin perlu diperhatikan adalah faktor lingkungan kerja kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, dalam perusahaan menunjukkan bagaimana hubungan antara karyawan dengan pimpinan perusahaan, hubungan antar sesama karyawan, kondisi kerja dan fasilitas kantor yang didapatkan, semua hal tersebut tentu bertujuan untuk menunjang sumber daya manusia agar dapat bekerja secara optimal (Supriaddin, 2020). Untuk mencapai kinerja yang baik, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat meningkat dengan baik atau menurun, di antaranya lingkungan kerja dan komunikasi.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai sikap atau tindakan nyata yang ditunjukkan oleh pekerja sesuai dengan persyaratan deskripsi pekerjaan khusus mereka, tujuan atau pencapaian yang ingin dicapai oleh perusahaan terkait erat dengan kinerja karyawannya (Kellin, 2023). Kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu. Meskipun suatu organisasi telah memiliki karyawan yang berkemampuan baik, namun jika organisasi tersebut tidak bisa mengarahkan potensi mereka berkinerja tinggi dengan baik maka hasil kinerja perusahaan akan sulit dicapai secara maksimal (Wijanarko, 2023). Kinerja perusahaan yang baik adalah mampu mengembangkan kemampuan yang karyawan punya dalam menyelesaikan permasalahan sehingga akan menjadi salah satu kelebihan yang kompetiti untuk organisasi (Sinambela, 2021).

Kinerja dalam arti prestasi kerja merupakan proses mengukur dan menilai tingkat keberhasilan seseorang dalam kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau ditunjukkan oleh seseorang di dalam pelaksanaan tugas pelaksanaan. Dapat dikatakan pula bahwa kinerja karyawan merupakan perwujudan atau penampilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan dapat dikatakan berprestasi kerja baik, mana kala mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat melebihi standar yang telah ditentukan (Ady & Wijono, 2013).

Kinerja karyawan menopang sebagian besar keberhasilan pada perusahaan. Semakin baik kinerja karyawan semakin besar juga peluang perusahaan meningkat

atau berkembang. Sebaliknya semakin menurun kinerja karyawan semakin mengkhawatirkan bagi perusahaan untuk menjalankan perusahaan nya kedepan. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain Komunikasi, Motivasi, Disiplin Kerja, Pengembangan Karir, dan Lingkungan kerja. Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang di tentukan oleh pihak organisasi (Jumani, 2024). Kinerja yaitu nilai dan guna dari pekerjaan sekelompok atau seseorang dalam satu masa yang menggambarkan seberapa bagus kinerja seseorang atau sekelompok tersebut dalam memahami ketentuan sebuah pekerjaan dalam rangka mencapai goal perusahaan atau organisasi (Prastyo & Santoso, 2021).

PT Kopedana Mitra Sekuritas merupakan Mitra dari Bank Rakyat Indonesia (PT BRI) Danareksa Sekuritas khususnya dan PT BRI Danareksa (Persero) umumnya berstatus Perusahaan Efek Non Anggota Bursa (PE Non AB). PT Kopedana Mitra Sekuritas adalah sebagai perantara perdagangan efek (saham, reksadana, obligasi, korporasi, ORI, dan proyek khusus).

Adapun data jumlah karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan Bagian Kantor Pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi 2024**

| No  | Jabatan Karyawan               | Jumlah Karyawan<br>(orang) |
|-----|--------------------------------|----------------------------|
| 1.  | Directore                      | 1                          |
| 2.  | Commissioner                   | 1                          |
| 3.  | Finance Accounting Manager     | 1                          |
| 4.  | Marketing Manager              | 1                          |
| 5.  | Administration General Manager | 1                          |
| 6.  | Finance Staff                  | 4                          |
| 7.  | Tax Staff                      | 3                          |
| 8.  | Accounting Staff               | 2                          |
| 9.  | Auditor                        | 4                          |
| 10. | General Administration Staff   | 3                          |
| 11. | Customer Service               | 1                          |
| 12. | Sales                          | 21                         |
| 13. | Security                       | 2                          |
| 14. | Office Boy                     | 1                          |
| 15. | Jumlah                         | 46                         |

Sumber: PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa jumlah karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi yang berjumlah 46 orang. Dengan jumlah karyawan, agar kinerja yang dilakukan selama bekerja dapat diselesaikan dengan baik, dan efektif. Begitupun permasalahan yang sedang dihadapi

saat ini pada PT Kopedana Mitra sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi adalah Kinerja karyawan.

Untuk mengetahui fenomena pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi, maka peneliti melakukan *pra-survey* dengan mewawancarai beberapa karyawan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Permasalahan pada lingkungan kerja akan mempengaruhi pekerjaan karyawan, sehingga harus diperhatikan oleh perusahaan, yang mencakup kondisi lingkungan tempat kerja, fasilitas, kebersihan, penerangan, ketentraman, dan hubungan kerja antar manusia adalah semua aspek lingkungan kerja yang dapat berdampak pada praktik pekerjaan. Adapun faktor lingkungan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu 1. Lingkungan Kerja Fisik, dan 2. Lingkungan Kerja Non Fisik (Sarip & Mustangin, 2023).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh karyawan serta informasi yang didapatkan pada perusahaan PT Kopedana Mitra Sekuritas, yakni mengenai kondisi lingkungan kerja, karyawan yang diinginkan perusahaan diharapkan mampu menghadapi lingkungan pekerjaan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas. Permasalahan lingkungan kerja memang sering terjadi dalam suatu perusahaan, permasalahan yang terjadi pada perusahaan mengenai lingkungan kerja non fisik. Di mana lingkungan kerja sering menjadi faktor utama dalam mempengaruhi pekerjaan. Lingkungan kerja

yang kurang sesuai akan mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja. Jika lingkungan pekerjaan kurang memadai terutama pada sarana fasilitas seperti komputer, printer yang terkadang suka eror atau terjadi *trouble* masalah pada saat ingin di gunakan akan memberikan ketidak nyamanan terhadap karyawan, pendingin ruangan yang terlalu over atau terlalu dingin menyebabkan karyawan tidak dapat fokus dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan, dan juga terhadap fasilitas seperti area parkir di lingkungan kerja yang kurang memadai karena fasilitasnya masih kurang mendukung di area tersebut lahan parkir yang masih bergabung dengan wilayah apartement mengakibatkan ketidak nyamanan pada para karyawan yang ingin bekerja sehingga karyawan menjadi kurang produktif.

**Tabel 1.2 Data Fasilitas Lingkungan Kerja Fisik Yang Tersedia Pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi 2024**

| No. | Fasilitas | Kondisi<br>(Baik/kurang baik) | Keterangan   |
|-----|-----------|-------------------------------|--|
| 1.  | Toilet    | Kurang Baik                   | Kurang banyak, kebersihan kurang                               |
| 2.  | Musholla  | Baik                          | Bersih, ventilasi udara cukup, ber AC                          |
| 3.  | Kantin    | Baik                          | Banyaknya penjual, dan banyak pilihan menu makanan dan minuman |
| 4.  | Parkiran  | Kurang Baik                   | Karena parkirannya tidak memiliki atap sehingga                |



|    |                          |             |   |
|----|--------------------------|-------------|---|
| 5. | Komputer                 | Baik        | Karena menggunakan windows terbaru, dan tersambung dengan internet yang memadai |
| 6. | Printer                  | Baik        | Lengkap dengan printer berwarna   |
| 7. | Temperatur/suhu Udara/AC | Kurang Baik | Suhu udara terlalu over (dingin)  |
| 8. | Dispenser Air            | Baik        | Lengkap dengan pendingin dan pemanas air  |

Sumber: PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 PT Kopedana Mitra Sekuritas dapat disimpulkan bahwa fasilitas ini diharapkan mampu memfasilitasi para karyawan untuk menunjang pekerjaannya di lingkungan kerjanya. Fasilitas kerja adalah jenis layanan perusahaan yang diberikan kepada karyawan untuk membantu mereka bekerja lebih baik dengan memenuhi tuntutan mereka dan meningkatkan efisiensi kerja mereka. Tentu dengan adanya lingkungan kerja baik pada sarana fasilitas dikantor akan membuat para karyawan semangat dan senang dalam bekerja, sehingga semangat dan kegairahan kerjanya dapat ditingkatkan (Fadilah Firman & Al Banin, 2022). Fasilitas kerja berkaitan dengan lingkungan kerja karena dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka akan mempermudah dan melancarkan setiap proses kerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang memengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi sebagai suatu hal yang dianggap penting sebab segala proses dari perencanaan dan pengorganisasian tidak akan bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya komunikasi yang baik. Dalam pelaksanaan pekerjaannya, komunikasi sangat

diperlukan baik terhadap sesama karyawan ataupun antar atasan dan bawahan. Dengan adanya komunikasi karyawan diharapkan dapat memahami adanya instruksi ataupun perintah dari pimpinan pada saat melaksanakan tugasnya. Dengan komunikasi juga, karyawan diharapkan dapat melakukan kerjasama antara satu karyawan dengan yang lainnya.

Komunikasi merupakan hal penting dalam tingkatan manajemen. Komunikasi merupakan sarana untuk terjalinnya hubungan antar seseorang dengan orang lain, dengan adanya komunikasi maka terjadilah hubungan sosial, antar satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, atau terjadinya interaksi timbal balik. Hal yang memengaruhi komunikasi yaitu terjadinya *Miss Communication* kesalahan atau ketidakpahaman antara dua atau lebih orang dalam suatu interaksi sosial atau percakapan. Komunikasi memiliki arti sebagai suatu perpindahan pengetahuan atau informasi ke orang lain dengan harapan orang itu mampu mengartikan informasi berdasarkan pada maksudnya (Christina & Sitorus, 2022).

Komunikasi adalah suatu aktivitas seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak) (Wibowo & Iswanto, 2021). Komunikasi di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dilakukan oleh pekerja atau karyawan. Mereka yang mengalami masalah pada komunikasi ini disebabkan terjadinya *Miss Communication* di lingkungan tempat kerja.



Pada PT Kopedana Mitra Sekuritas masih ditemukan permasalahan pada komunikasi. Komunikasi sangat penting untuk diterapkan dalam perusahaan perbankan agar sesama karyawan dapat melakukan komunikasi dengan baik, terutama dengan rekan kerja baik atasan dengan bawahannya ataupun sesama karyawan dan juga karyawan dengan nasabahnya. Jika komunikasi menurun akan menjadi penghalang dan memperlambat sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan atau instansi.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan serta informasi yang didapatkan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas. Di mana membahas mengenai permasalahan komunikasi yang ada di perusahaan terutama karyawan terhadap nasabah. Kurangnya komunikasi antara karyawan dan nasabah dapat mengakibatkan terjadinya *miss communication* yang dapat berdampak pada kinerja karyawan perusahaan. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat dan pemahaman antara nasabah kepada karyawan perusahaan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas. Dan juga permasalahan terhadap sesama rekan kerja yang dimana komunikasinya masih terjalin kurang baik terutama kepada atasan dan bawahannya. Hal itu yang menyebabkan permasalahan pada komunikasi di perusahaan tersebut, komunikasi yang terjalin tidak baik akan mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kurang produktif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi”.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, bisa ditarik sebuah rumusan masalah yang menjadi pedoman penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi?
3. Apakah Lingkungan Kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Ada pula tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk memahami pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi
2. Untuk memahami pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi
3. Untuk memahami pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kopedana Mitra Sekuritas BRI Danareksa Sekuritas Mitra Bekasi

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulisan berharap dari penelitian ini dapat menambah wawasan teoritis maupun praktisi mengenai manajemen sumber daya manusia terlebih pada permasalahan lingkungan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan. Serta, dari penelitian ini penulis berharap dapat berpartisipasi dengan menyumbangkan hasil pemikiran dan penelitian ini kepada masyarakat dan instansi yang terkait.

2. Bagi Instansi

Penulis berharap dari penelitian ini, pihak manajemen dari instansi terkait bisa mendapatkan informasi yang mampu dijadikan sebagai masukan pihak manajemen

dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang disiplin dan terhindar dari komunikasi.

### 3. Bagi Universitas

Penulis berharap dari penelitian ini dapat menjadi sumber literatur untuk mahasiswa atau mahasiswi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan konsentrasi manajemen sumber daya manusia khususnya yang ingin meneliti pada variabel lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja karyawan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini menjelaskan landasan teori yang terdiri dari lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja karyawan pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan ragam penelitian, kelompok populasi dan sampel, pengertian operasional dan pengukuran variable, informasi dan sumber informasi, teknik pengumpulan data, perangkat analisis data, serta teknik analisis data yang diterapkan.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil data, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini meringkas dan menunjukkan hasil riset secara padat dari bab sebelumnya dilengkapi dengan keterbatasan penelitian, dan implikasi manajerial.