

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aspek yang paling penting dari kesuksesan organisasi adalah meliputi sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) organisasi merupakan komponen penting yang secara aktif merencanakan dan berpartisipasi dalam setiap kegiatan organisasi. Organisasi tidak dapat secara efektif menjalankan aktivitasnya tanpa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi (Suhanta et al, 2022). Human Resources atau Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran strategis dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk bisa meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan organisasi atau perusahaan (Prasetyo, 2021).

Sumber daya manusia merupakan modal utama peningkatan daya saing pada era globalisasi. Setiap fenomena sosial yang terjadi pada saat ini dan masa mendatang ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang strategis memandang bahwa karyawan adalah salah satu bagian dari faktor produksi, sehingga perlu dimanfaatkan secara optimal dan produktif namun tetap bijaksana, meskipun suatu perusahaan memiliki peralatan canggih sekalipun, tujuan dari perusahaan tidak akan tercapai tanpa adanya peran aktif dari salah satu faktor produksi berupa karyawan (Astuti, 2018).

Keberhasilan bagi perusahaan berawal dari adanya pengetahuan, keterampilan serta kerjasama antar karyawan di suatu perusahaan. Organisasi tidak dapat secara efektif menjalankan aktivitasnya tanpa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi (Suhanta et al, 2022). *Human Resources* atau Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran strategis dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk bias meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan organisasi atau perusahaan (Ali Hasan, 2020).

Kinerja “adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan ke pada nya”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Kamal et al, 2019). Dan untuk mencapai kinerja yang optimal ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, seperti komunikasi, kepemimpinan, serta kepuasan kerja (Idrasari, 2018)

Faktor pertama untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal adalah komunikasi internal, “Komunikasi Internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya” (Romli, 2020). Adanya kerjasama antar sumber daya manusia dalam suatu lingkungan organisasi dengan komunikasi yang baik juga akan mampu meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan ke arah yang benar (khoerul ummah, 2022). Dari informasi di atas dapat disimpulkan bahwa “Komunikasi Internal adalah suatu proses penyampaian informasi atau pesan baik secara lisan,

tulisan, atau non-verbal yang dilakukan oleh individu atau kelompok di dalam sebuah organisasi” (Ali Hasan, 2020).

Faktor kedua yang akan mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan situasional. Kepemimpinan situasional, yang diasosiasikan dengan teori *Hersey-Blanchard*, menekankan pentingnya pemahaman dan respons yang sesuai terhadap situasi dan individu (Yumhi et al, 2023). Dalam konteks ini pemimpin tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pemimpin yang dapat membaca dan merespon situasi dengan tepat (W. D. Febrian et al, 2023). Keterampilan ini menciptakan fondasi yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi dan memotivasi anggota tim menuju kinerja yang optimal (Nurnainah et al, 2023). Selain itu, penting untuk mencermati dampak penerapan kepemimpinan situasional pada kinerja dan kepuasan anggota tim (Tim, 2023).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, sasaran penting lainnya dalam manajemen SDM adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Dengan terciptanya kepuasan kerja diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik (khoerul ummah, 2022). Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan kerja merupakan representasi sikap dan penilaian karyawan terhadap pekerjaan dan pemenuhan atas harapan mereka (khoerul ummah, 2022).

Seluruh perusahaan arsitektur terus berinovasi dan berkembang, tentunya dengan komunikasi internal yang baik ditambah dengan gaya kepemimpinan situasional yang baik serta kepuasan kerja, yang akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara efektif tanpa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi (Suhanta et al, 2022). Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran yang strategis dalam menentukan keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk mampu mencapai tujuan tersebut meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan (Prasetyo, 2021). Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal (Suhanta et al, 2022).

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Golden City Bekasi

No	Keterangan	Kinerja
1.	Penyelesaian pekerjaan terlambat	35%
2.	Pengetahuan/Pengertian dan keterampilan tentang pekerjaan kurang	27%
3.	Tidak menunjukkan semangat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab	21%
4.	Melakukan pekerjaan dengan baik tetapi kurang berusaha meningkat hasil kerjanya	17%

Sumber: Golden City Bekasi

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa tingkat kinerja karyawan Golden City Bekasi masih kurang optimal yang menyebabkan pekerjaan menjadi kurang maksimal. Kurangnya komunikasi internal, kepemimpinan situasional dan

kepuasan kerja yang baik antara antasan dan para karyawan juga dapat menyebabkan pekerjaan di lapangan jadi terlambat (tidak sesuai target) dan membuat kualitas perusahaan semakin menurun.

Di dalam Golden City Bekasi rapat yang dilakukan oleh organisasi, hal itu biasanya dilakukan hanya saat akan dilakukannya pengerjaan proyek dan bisanya dalam satu tahun hanya terdapat satu sampai dua kali, rapat yang dilakukan oleh karyawan dan pemimpin. Hal ini dapat disimpulkan bawah kepemimpinan dalam Golden City Bekasi itu rendah karena kurangnya komunikasi yang dilakukan antar pemimpin dan karyawan, hal ini juga menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam pekerjaan seperti pemasangan dalam pengerjaan proyek dan harus dilakukan renovasi dan akan memakan banyak waktu lagi, menyebabkan keterlambatan pekerjaan ini juga dapat menyebabkan banyak kerugian bagi perusahaan.

Tabel 1.2 Daftar Pekerjaan Golden City Bekasi

Keterangan Daftar Pekerjaan	Tahun	Lokasi (Bekasi Timur)	Keterlambatan Pekerjaan
Pekerjaan Kavling Greenwood	2023	Villa Indah Permai Kaliabang Tengah	1 bulan
Emerald Plus	2023	Wisma Asri	15 hari
Diamond Hook	2023	Telaga Mas	6 minggu

Sumber Golden City Bekasi

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa dalam satu tahun terakhir banyak sekali adanya keterlambatan pekerjaan yang ada di Golden City Bekasi yang bisa terjadi karena kurangnya kualitas karyawan dan kepemimpinan (karyawan yang tidak diawasi dan melakukan pekerjaan dengan santai, dsb) dan juga komunikasi

yang tidak baik menyebabkan kerugian terhadap Golden City Bekasi. Kurangnya peranan tokoh atau seorang figure (*Figurehead*) dan kurangnya peran sebagai seorang tokoh (*leader*) serta kurangnya peran sebagai seorang pihak yang menghubungkan (*liaison*) dalam pekerjaan tersebut tidak berjalan dengan baik menyebabkan pekerjaan jadi berantakan.

Bukan karena tidak disadari oleh para karyawan akan tetapi juga dikarenakan keadaan tersebut sudah sering terjadi dalam kuantitas dan kualitas yang tinggi sehingga menyebabkan keadaan tersebut menjadi wajar dan lumrah. Pada akhirnya, tujuan komunikasi internal dan kepemimpinan situasional adalah untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik.

Lalu Seperti yang diketahui bahwa untuk mendapatkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya kepuasan kerja itu sendiri. Untuk itu peneliti melakukan observasi awal mengenai kepuasan kerja karyawan di Golden City Bekasi dengan mengambil sebanyak 20 orang karyawan untuk mengisi kuesioner. Berikut tabel hasil survey awal mengenai kepuasan kerja karyawan Golden City Bekasi.

Tabel 1.3 kepuasan kerja karyawan Golden City Bekasi

No	Pertanyaan	Pemilihan		Jawaban	
		Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan kemampuan.	19	95%	1	5%
2.	Gaji yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.	9	45%	11	55%
3.	Saya memiliki peluang untuk naik jabatan	16	80%	4	20%
4.	Atasan saya memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi	17	85%	3	15%
5.	Hubungan saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik dan ramah.	20	100%	0	0%
6.	Sarana dan prasarana sangat memadai untuk memperlancar pekerjaan saya	18	90%	2	10%

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, memperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja pada karyawan Golden City Bekasi sudah cukup tinggi, akan tetapi masih terdapat karyawan yang merasa kepuasan kerja karyawan kurang dilihat jawaban dari responden. penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan agar dapat mengevaluasi hal-hal yang sekiranya dapat menjaga dan memaksimalkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan Fenomena yang terjadi, dilihat di tabel 1.2 kinerja karyawan di Golden City kurang maksimal dikarenakan masih banyak keterlambatan pekerjaan (pekerjaan yang tidak mencapai target) karena beberapa faktor. Tingkat kontribusi yang diberikan karyawan terhadap bisnis dipengaruhi oleh kinerja mereka. Fokus utama upaya peningkatan kinerja perusahaan adalah peningkatan kinerja individu dan kelompok (Fahmi et al, 2020). Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya. Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal (Pratama, 2023).

Berdasarkan uraian diatas didukung juga oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu: Muhammad Doni Syahputra (2022), dengan hasil penelitian *“Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pengemasan pada PT. Alam Permata Riau Kabupaten Kampar”* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Alam Permata Riau.

Risman Tamba (2016), dengan hasil penelitian *“Pengaruh Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara”* Ada pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara.

Septia Nurul Istiqamah (2022), dengan hasil penelitian *“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Agro Rawas Ulu di Sumatra Selatan”* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pada karyawan PT. agro Rawas Ulu.

Artinya kepuasan kerja pada karyawan belum mampu memberikan kontribusi yang lebih untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan kondisi dan latar belakang yang di uraikan di atas dan hasil pengamatan, peneliti melihat pentingnya faktor komunikasi internal, kepemimpinan situasional dan kepuasan kerja dalam kinerja karyawan Golden City Bekasi, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Peran Komunikasi Internal, Kepemimpinan Situasional dan Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Golden City Bekasi”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Golden City Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan di Golden City Bekasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumber referensi pemikiran Golden City Bekasi di dalam merumuskan dan mengambil suatu kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diterapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Komunikasi Internal, Gaya Kepemimpinan Situasional, Kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang didapat dibangku kuliah.

2. Manfaat Toeritis

Dapat mengembangkan wawasan dan memberikan pengetahuan bagi yang membaca dan dapat dijadikan referensi untuk ilmu pengetahuan. Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di perkuliahan khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambar secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi menjadi lima bab yang secara garis besar akan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab II ini akan diuraikan tentang pengertian komunikasi internal, kepemimpinan situasional, kepuasan kerja serta kinerja karyawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tempat dan juga waktu penelitian ini berlangsung, metodologi pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Hasil analisis data merupakan penjelasan dari hasil data yang telah diteliti dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan, Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil analisis dalam penelitian ini.