

BAB I

PENDAHULUAN

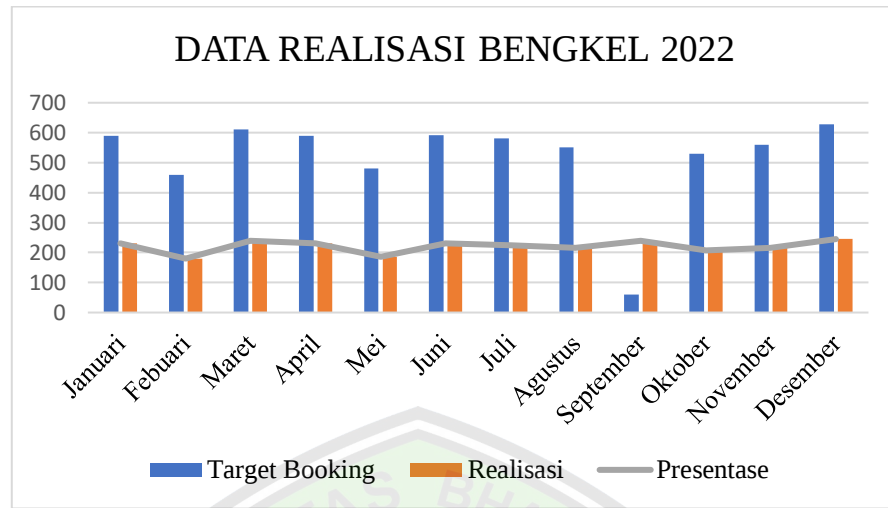
1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yaitu hal yang penting sebagai alat, pada potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk membentuk upaya pencapaian pada keberhasilan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai salah satu bidang dari manajemen umum yang mencakup pada sistem perancangan, penyusunan, pelaksanaan, dan pengendalian (Almasri, 2013). MSDM adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat (Susan, 2019). Kinerja sangatlah penting dalam suatu pekerjaan yang dimana perusahaan menginginkan karyawannya berkerja dengan baik agar dapat mencapai hasil kerja yang memuaskan, jika kinerja seorang karyawan baik maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan mudah tercapai (Shinta, 2020)

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kemajuan perusahaan, Semakin tinggi atau semakin baik kinerja karyawan maka tujuan perusahaan akan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja karyawan rendah atau tidak baik maka tujuan itu akan sulit untuk dicapai dan juga hasil yang diterima tidak sesuai dengan keinginan perusahaan (Hilmawan, 2022). Kinerja karyawan adalah pencapaian pada kerja keras seseorang atau meliputi tanggung jawab masing-masing karyawan sesuai.

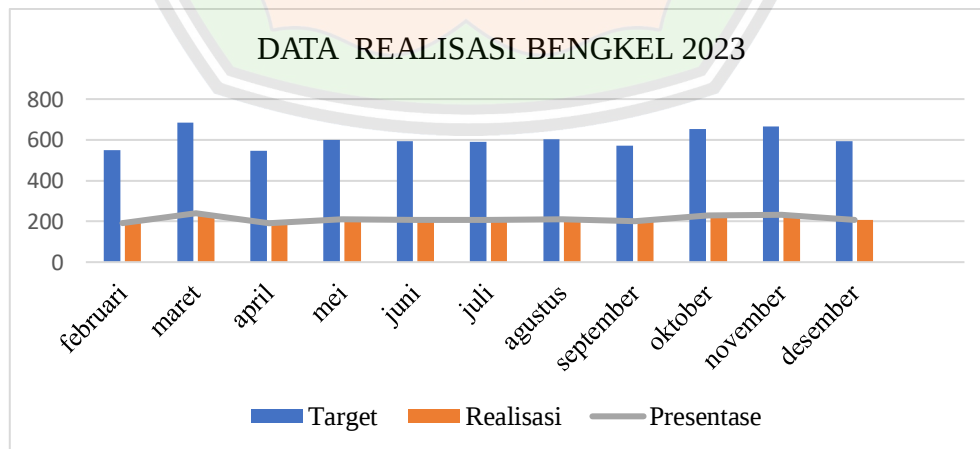
periode tertentu (Almasri, 2013). Untuk mencapai kinerja terbaik tentu perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara karyawan dan perusahaan (Martha Ayerza Esra, Armi Bakar, Nurlela, Tony Renhard Sinambela, 2020). Rendahnya tingkat keahlian karyawan akan berpengaruh buruk pada kinerja karyawan itu sendiri dan juga berpengaruh bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Sehingga, perusahaan perlunya membangun sumber daya manusia agar memiliki keterampilan dan keahlian yang tinggi sesuai dengan masing-masing bagian pekerjaan dalam meningkatkan kinerjanya

Apabila pada perusahaan kinerjanya buruk tidak saling berkontribusi dengan baik dalam jangka panjang akan berdampak negatif. Penurunan kinerja yang dialami biasanya terjadi karena kurangnya komunikasi interpersonal antar pimpinan dan karyawan maupun sesama karyawan. Tidak hanya itu penurunan kinerja disebabkan oleh disiplin kerja seperti ketepatan waktu dan tanggung jawab maupun peraturan yang ditetapkan. Beberapa aspek akan mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi interpersonal dan disiplin kerja. Tunas Toyota Cabang Bekasi adalah perusahaan asal Indonesia yang bergerak di bidang perdagangan sebagai dealer resmi mobil Toyota yang berlokasi di kota Bekasi. Pada Tunas Toyota cabang Bekasi mengalami penurunan yang dapat dilihat pada tabel target bengkel dibawah:



Gambar 1. 1 Data Realisasi Bengkel 2022

Berdasarkan pada gambar 1.1 diatas data realisasi bengkel pada tunas Toyota tahun 2022 menunjukkan bahwa tidaknya mencapai target bahwa yang mengakibatkan realisasi bengkel tidak sesuai dengan yang diharapkan hanya mencapai presentase 39% sehingga mengakibatkan penurunan pada kinerja karyawan yang terjadi pada tahun 2022. Tak hanya itu pada tahun 2023 juga tidak dapatnya mencapai target yang diharapkan sesuai dengan booking *costumer* berikut diagram data realisasi bengkel pada tahun 2023 :



Gambar 1. 2 Data Realisasi Bengkel 2023

Hasil pada gambar diagram 1.2 data realisasi bengkel pada 2023 juga tidak mencapai target yang diharapkan Tunas Toyota cabang Bekasi. Sehingga pada tahun 2022 sampai 2023 mengalami penurunan presentase menjadi 35% di 2023 yang sebelumnya mencapai 39% pada 2022 hal tersebut yang mengakibatkan menurunnya kualitas pada kinerja karyawan. Dapat dijelaskan juga pada tabel data dibawah yang menjelaskan target dan realisasi pada Tunas Toyota cabang Bekasi :

Tabel 1. 1 Target Dan Realisasi Bengkel Tahun 2022

Per Bulan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des
Hari kerja	23	20	24	21	17	23	22.5	24	24	23	24	24.5
Target booking	590	460	610	590	480	591	581	552	61	530	560	629
Realisasi	230	180	240	231	187	230	225	216	240	207	216	245
Presentase	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	39%

Sumber: Tunas Toyota cabang Bekasi

Pada tabel kinerja 1.1 pertahun 2022 yaitu bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, November, dan Desember menghasilkan perhari kerja 270 dalam setahun, *target booking customer* menghasilkan 6783 pada tahun 2022 berarti customer menaruh harapan lebih pada kinerja yang baik di Tunas Toyota cabang Bekasi. Tetapi realisasi mobil yang *service* pada bengkel Tunas Toyota cabang Bekasi memiliki rata-rata nilai 10 mobil perhari yang berarti secara jumlah keseluruhan realisasi dalam setahun yaitu 2647 mobil yang di presentasekan 39% pada kinerja 2022.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi bengkel tahun 2023

Per Bulan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des
Hari kerja	24	21.5	24	17	22.5	22	22.5	24	22.5	24	24	22.5
Target booking	609	548	685	546	599	592	591	602	572	652	665	592
Realisasi	213	192	240	191	210	207	207	211	200	228	233	207
Presentase	35 %	35 %	35%	35 %	35 %	35 %	35 %	35 %	35%	35 %	35 %	35 %

Sumber: Tunas Toyota cabang Bekasi

Pada tabel kinerja 1.1 pertahun 2023 yaitu bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, November, dan Desember menghasilkan perhari kerja 270 dalam setahun pada target *booking customer* menghasilkan sejumlah 7253 dimana pelanggan memiliki rasa percaya untuk *service* di Tunas Toyota Cabang Bekasi. Tetapi tidak menjadi kemungkinan bahwa target *booking customer* membuat meningkatnya kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi. Pada target booking tahun 2023 meningkat namun realisasi mobil yang *service* pada 2023 berkurang menjadi 2539. Masuk nya mobil pada bengkel perharinya Tunas Toyota cabang Bekasi memiliki rata-rata nilai 9.4 pada yang di presentasekan 35% penurunan pada tahun 2022-2023 sebesar 4%.

Hasil pada data kinerja tabel 1.1 dan tabel 1.2 pada tahun 2022 sampai dengan 2023 memiliki hari kerja yang berbeda yaitu 270 dan 270,5. Pada Tunas Toyota cabang Bekasi biasanya akan menawarkan pada customer untuk kembali melanjutkan *service* berkala di Tunas Toyota cabang Bekasi yang nantinya customer akan melakukan *booking* yaitu pada tahun 2022 sebanyak 6783 dan pada tahun 2023 sebanyak 7253 dimana itu menjadi jumlah target pertahunnya. Banyak *customer* yang hanya melakukan booking saja tanpa melakukan *service* di Tunas Toyota cabang

Bekasi. Yang mana ada penurunan pada realisasi target bengkel yaitu presentase 2022 sebanyak 39% dan 2023 sebanyak 35%.

Komunikasi merupakan salah satu alat untuk mengekspresikan diri kepada orang lain untuk menjalin hubungan yang berkesinambungan dalam melakukan komunikasi baik dan efektif yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang sangat sering terjadi di perusahaan yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal ialah proses saling tukar menukar ide, informasi, perasaan dan secara langsung untuk mendapatkan umpan balik. Terdapat juga masalah komunikasi interpersonal hasil observasi wawancara pada karyawan perusahaan Tunas Toyota cabang Bekasi yang dapat merugikan perusahaan dalam interaksi antar karyawan.

Pada hasil wawancara terdapat 4 karyawan yang menjawab pertanyaan pada penelitian ini hasilnya menunjukkan bahwa kurangnya penggunaan komunikasi interpersonal antar karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi dalam melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi. Dapat dilihat pada beberapa kasus kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi. Pertama, para karyawan seperti bagian *quality control* yang menjawab tidak adanya briefing sebelum pulang kerja, Tunas Toyota cabang Bekasi hanya melakukan briefing pagi hanya 2 kali dalam seminggu yang akan mengakibatkan kurangnya pertukaran informasi sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja. Kedua, bagian karyawan administrasi juga menjawab tidak adanya keterbukaan pada atasan karena sudah sesuai dengan prosedur pada tahapan kerjanya. Ketiga, Karyawan teknisi menjawab terkadang atasan suka melakukan komunikasi yang tidak layak karena beberapa kesalahan pada karyawan.

Keempat, Kepala bengkel menjawab beberapa faktor dapat mempengaruhi pada kegiatan komunikasi seperti kebisingan yang bersumber dari kegiatan operasional bengkel tersebut, dapat mempengaruhi kurang baiknya kegiatan komunikasi tersebut.

Terdapat pada penjelasan diatas karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi menjawab bahwa komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik akan berpengaruh dengan kurangnya keterbukaan antar karyawan yang dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Selain komunikasi interpersonal ada faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Kedisiplinan merupakan kesadaran seseorang dalam menaati peraturan yang ditetapkan. Disiplin pada perusahaan juga perlu dilakukan agar karyawan memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan peraturan karyawan mampu menghasilkan produktivitas dan kinerja yang meningkat sesuai harapan perusahaan.

Pada Tunas Toyota cabang Bekasi peneliti melakukan obeservasi ditemukannya masalah yang disebabkan oleh disiplin kerja. Disiplin kerja pada Tunas Toyota cabang Bekasi tersebut belum terlaksana dengan baik terdapat beberapa karyawan yang melanggar aturan yang ditetapkan seperti tidur di jam kerja, mengabaikan perkerjaan yang mengakibatkan tidak tepat waktu dalam penyelesaian tugas dan kurangnya kedisiplinan pada kehadiran kerja seperti alpha atau tanpa keterangan meningkat dan sakit yang dapat mempengaruhi kinerjanya.

Tunas Toyota cabang Bekasi masih terdapat beberapa hambatan-hambatan yang dikemukakan dengan daftar absensi periode tahun 2022-2023 sehingga sulitnya untuk melakukan pencapaian terhadap kedisiplinan kerja.

Tabel Absensi 1. 3 Tunas Toyota cabang Bekasi

TAHUN	JUMLAH HARI KERJA	KARYAWAN	SAKIT	ALPHA
2022	301	75	41 kali	6 kali
2023	296	82	75 kali	15 kali
TOTAL	570	157	116	21

Sumber: Tunas Toyota cabang Bekasi

Pada tabel diatas menunjukan bahwa ketidak hadiran karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi mengalami peningkatan di tahun 2022-2023. Dari hasil data diatas karyawan sakit tahun 2022 sebanyak 41 kali dan meningkat pada tahun 2023 sebanyak 75 kali. Dan karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan pada tahun 2022 sebanyak 6 kali mengalami peningkatan juga di tahun 2023 sebanyak 15 kali.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu disusun oleh peneliti (Sanjaya et al., 2023) yaitu berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, yang mengatakan bahwa komunikasi interpersonal dan disiplin kerja yang dapat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan secara signifikan. Selanjutnya penelitian terdahulu dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru” (Zakarya, Hafidz, Martaputu, 2022) hasil pada penelitian ini juga menunjukan hasil pada penelitian ini menunjukkan ada secara parsial dan simultan pengaruh signifikan komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja guru.

Dan pada penelitian serupa dilakukan oleh (Huda et al., 2023) berjudul “*The Effect of Interpersonal Communication and Work Discipline on Employee Performance at PDAM Tirta Randik, Babat Toman Branch*” Penelitian ini

membuktikan bahwa secara parsial komunikasi interpersonal dan disiplin kerja berpengaruh signifikan kinerja karyawan. Secara bersamaan pada variabel komunikasi interpersonal dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tunas Toyota Cabang Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pada uraian yang mencangkup dalam latar belakang pada masalah di atas, berikut peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi?
3. Apakah komunikasi interpersonal dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Tunas Toyota cabang Bekasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Tunas Toyota cabang Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat yang dapat berguna bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menambahkan wawasan ilmu dan pemahaman mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan menjadi penelitian terdahulu bagi penelitian serupa di masa mendatang.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, dapat meningkatkan wawasan pengetahuan mengenai adanya manajemen sumber daya manusia yang penting guna menunjang jalannya organisasi perusahaan yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menyampaikan informasi dan bahan evaluasi pada kinerja karyawan diharapkan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat dan pengalaman dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya pada variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

1. 5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada skripsi ini berisi tentang isi yang terkandung dari masing-masing bab secara singkat dari keseluruhan disusun oleh peneliti berdasarkan struktur yang diharuskan oleh Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PENELITIAN

Bab membahas terkait telaah teoritis dengan konsep komunikasi interpersonal, disiplin kerja, kinerja karyawan beserta indikatornya. Bab ini juga menjelaskan konseptual dan hipotesis yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar pemikiran penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti membahas mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, dan skala pengukuran serta model konseptual, dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang data penelitian, hasil analisis data yang digunakan dan hasil pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang penelitian yang berupa kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, serta saran.