

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang paling strategis dan penting diantara sumber-sumber lainnya. Bagaimanapun melimpahnya sumber daya tanpa ada dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, akan mengganggu kelangsungan perusahaan. Sumber Daya Manusia yang berkualitas bisa di lihat dari hasil kinerjanya. Dalam kerangka profesional, kinerja yang baik adalah bagaimana seseorang karyawan mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu [1]. Suatu perusahaan atau organisasi harus bisa meningkatkan kinerja karyawan yang dimiliki, karena kinerja karyawan dapat menjadi tolak ukur perusahaan dalam mencapai suatu kesuksesan. Adapun permasalahan yang terdapat pada PT. Karsa Prima Permata Nusa yang bergerak di bidang produksi beton adalah tingkat kinerja karyawan yang kurang maksimal dimana sering tidak tercapai target produksi yang sudah ditetapkan pimpinan kepada manajer produksi, hal tersebut di akibatkan karena kurangnya pemberian motivasi kepada karyawan, tingkat komunikasi antar karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan karyawan kurang terjalin dengan baik, serta tingkat stres yang di alami karyawan cenderung tinggi.

Kinerja karyawan cenderung menurun yang dapat dilihat pada tidak tercapainya target produksi yang akhirnya mempengaruhi penurunan pendapatan. Betapa pentingnya kinerja karyawan bagi perusahaan sehingga perlu di analisis penyebab penurunan kinerja. Berikut ini dapat dilihat target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan pencapaian target oleh karyawan perusahaan pada tahun 2019 di bawah ini :

Tabel 1.1 Data Produksi Beton (m³)

Bulan	Target	Pencapaian	Kesimpulan
Januari	10.000	6.671	Tidak tercapai
Februari	10.000	6.588	Tidak tercapai
Maret	10.000	6.723	Tidak tercapai
April	10.000	7.190	Tidak tercapai
Mei	10.000	8.945	Tidak tercapai
Juni	10.000	6.527	Tidak tercapai
Juli	10.000	8.348	Tidak tercapai
Agustus	10.000	8.411	Tidak tercapai

Sumber : PT. Karsa Prima Permata Nusa

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat jika perusahaan menetapkan target yang harus dicapai setiap bulannya adalah 10.000 m³ namun tidak dapat tercapai target produksi yang diinginkan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan seringnya terjadi kerusakan pada *concrete pump* dan *truck mixer*. Kurangnya komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dengan manajer produksi dapat menyebabkan diabaikannya pentingnya penentuan kebijaksanaan dalam mengatasi masalah rusaknya *concrete pump* dan *truck mixer* yang mengakibatkan tidak tercapainya target produksi.

Selain terjadi kerusakan pada mesin, terdapat pula penurunan kinerja karyawan. Penurunan tersebut dapat terlihat bahwa target yang telah ditentukan terlihat pada bulan Januari – Agustus tidak ada yang tercapai.

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Ada beberapa yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya motivasi yang diberikan oleh pimpinan perusahaan, terbentuknya komunikasi dan stres kerja.

Motivasi dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar imbalan moneter dan imbalan nonmoneter, yang dapat memengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif, yang tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan [1]. Motivasi dapat dijadikan faktor pendorong perilaku seseorang. Karyawan yang mendapatkan motivasi akan bekerja dengan semangat yang akhirnya memiliki kinerja yang tinggi.

PT. Karsa Prima Permata Nusa merupakan perusahaan yang memproduksi beton untuk kebutuhan bangunan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, perusahaan harus selalu menepati janji ketepatan waktu dalam memberikan kebutuhan pelanggan, sehingga dalam pelaksanaannya karyawan harus bekerja lembur untuk menyiapkan pesanan pelanggan. Namun, pada PT. Karsa Prima Permata Nusa kurang memperhatikan adanya pemberian motivasi berupa uang lembur kepada karyawan yang sudah bekerja maksimal. Kurangnya perhatian perusahaan dalam hal pemberian motivasi kepada karyawan juga terlihat pada karyawan yang sudah bekerja di atas 5 tahun namun tidak mendapatkan promosi kenaikan jabatan padahal karyawan tersebut merasa sudah sangat menguasai pekerjaannya maupun pekerjaan bagian lainnya.

Selain motivasi, juga terdapat faktor yang memberikan dampak terhadap kinerja karyawan yaitu komunikasi kerja. Komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau pada bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya [1]. Dalam suatu perusahaan makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Suatu pesan tentang pekerjaan yang akan disebar luaskan maka pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para karyawannya ataupun sebaliknya dan juga diantara karyawan, komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja.

Arus komunikasi yang terjalin pada karyawan maupun pimpinan di PT. Karsa Prima Permata Nusa kurang terlaksana dengan baik. Seharusnya diantara marketing, bagian produksi dan pengiriman produk harus terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik. Dimana kurang baiknya komunikasi ini sering menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman beton pesanan pelanggan ke lokasi proyek. Sehingga tingkat keluhan pelanggan semakin bertambah. Keterlambatan informasi yang

disampaikan dalam berkomunikasi yang sering menggunakan aplikasi whastapp sering terjadi dikarenakan informasi yang disampaikan oleh bagian marketing kepada bagian penjualan tidak langsung ditanggapi, hal ini dapat menyebabkan lambatnya proses pesanan pelanggan.

Berikut ini dapat dilihat banyaknya jumlah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atas kesalahan yang dilatar belakangi oleh kurang baiknya arus komunikasi :

Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan

Bulan	Jumlah pelanggan	Deskripsi Keluhan
Januari	3	- Tidak sesuai pesanan pelanggan
Februari	3	- Penanganan perbaikan sistem error yang kurang cepat sehingga karyawan tidak dapat mencetak invoice
Maret	2	
April	4	
Mei	5	- Kurangnya kubikasi sewaktu pengiriman / kubikasi tidak sesuai permintaan
Juni	7	
Juli	6	
Agustus	9	

Sumber : PT. Karsa Prima Permata Nusa

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat jika jumlah pelanggan yang mengkomplain pekerjaan karyawan semakin meningkat, hal ini dikarenakan arus komunikasi yang terjalin tidak semakin membaik. Komunikasi yang kurang baik antar divisi penjualan dan divisi produksi sering menyebabkan kesalahan misalnya pesanan beton yang sudah ditetapkan oleh pelanggan tidak diproduksi sesuai pesanan pelanggan, kurangnya komunikasi yang baik antara divisi IT dan divisi admin dapat mempengaruhi kinerja divisi admin dalam memproses pesanan maupun penginputan data ke sistem.

Selain motivasi kerja dan komunikasi kerja, masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu stres kerja. Stres sebagai suatu reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi-kondisi internal atau lingkungan yang diperpanjang, dan kecakapan-kecakapan adaptif individu yang bekerja terlalu berat [1]. Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadikan gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan dalam pekerjaan. Seorang manajer dalam mengelola stres di tempat kerja harus mampu memahami apa yang menyebabkan dan bagaimana mengurangi dampak negatif dari stres jangka panjang.

Munculnya fenomena stres kerja pada karyawan PT. Karsa Prima Permata Nusa dimana pendukung peralatan kerja misalnya *concrete pump* dan *truck mixer* yang sering mengalami kerusakan sehingga menimbulkan stres kerja pada karyawan, dikarenakan karyawan harus bekerja lembur dan kurang mendapat insentif yang sesuai.

Berikut ini dilampirkan data jumlah karyawan yang tidak masuk kerja pada tahun 2019 karena sakit.

Tabel 1.3 Data Absensi Sakit

Bulan	Jumlah Hari Kerja
Januari	3
Februari	3
Maret	2
April	5
Mei	4
Juni	3
Juli	4
Agustus	5

Sumber : PT. Karsa Prima Permata Nusa

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat dilihat setiap bulan terdapat karyawan yang tidak masuk kerja karena sakit, adapun penyebabnya adalah karena karyawan mengalami kelelahan yang berlebihan dimana karyawan sering mengadakan lembur yang menguras tenaga. Jika hal ini sering terjadi maka pekerjaan karyawan menjadi terbengkalai dan karyawan akan mendapat teguran dari atasan karena akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karsa Prima Permata Nusa”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya diatas, maka hasil perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa?

2. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa?
3. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa?
4. Apakah motivasi, komunikasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa. Adapun variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen yaitu: motivasi (X_1) komunikasi (X_2) dan stres kerja (X_3) sedangkan Variabel dependen yaitu: kinerja karyawan.
2. Objek penelitian yang akan dilakukan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.
3. Periode pengamatan : September 2019 – Mei 2020

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak terkait yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja Terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan pertimbangan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan faktor motivasi, komunikasi dan stres kerja khususnya kepada perusahaan yang bergerak di bidang sejenis yaitu produksi beton.

1.6. Originalitas

Penelitian yang dibuat oleh penulis merupakan replikasi dari penelitian terdahulu [2] yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Inti Tractors Samarinda”. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada penelitian sebelumnya variabel independen yang digunakan yaitu variabel motivasi dan komunikasi sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan satu variabel independen yaitu stres kerja. Alasan penambahan variabel ini yaitu stres tempat kerja telah terbukti mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan di tempat kerja [1]. Peralatan kerja yang kurang terjaga kondisinya menimbulkan tingkat stres kerja semakin meningkat karena karyawan dituntut untuk segera menyelesaikan pekerjaan tersebut berdasarkan *deadline* / batas waktu yang sudah diberikan.
2. Pada objek penelitian terdahulu pada PT. Inti Tractors Samarinda sedangkan pada penelitian sekarang ini pada PT. Karsa Prima Permata Nusa.

Periode pengamatan pada penelitian terdahulu tahun 2017 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.