

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas enam tipe sumber daya yaitu sebagai berikut manusia, finansial, fisik, teknologi, metode, dan pasar. Aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dalam manajemen adalah tenaga kerja manusia. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya yang lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi salah satu penentu organisasi dapat berjalan dengan baik atau tidak. Sumber daya manusia harus lebih ditingkatkan dalam mengoptimalkan hasil kerja. Banyak keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian, kompeten dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan menciptakan situasi yang dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan karyawan secara optimal.

CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta merupakan distributor tunggal produk susu kambing etawa merk GMP-Nutri yang diolah dan dikemas oleh perusahaan Susu Sari Madu Utama. Kapasitas produksi perusahaan sebanyak 3000 per hari, jika dioptimalkan perbulan mencapai 90 ribu kotak. Dalam kegiatan produksi karyawan bekerja dengan kemampuan yang dimiliki dengan menggunakan alat-alat dalam menunjang kegiatan tersebut. Karyawan secara langsung bertemu konsumen sehingga antara karyawan dan konsumen melakukan hubungan komunikasi. Setiap karyawan dituntut bekerja secara

optimal dan melakukan interaksi dengan konsumen untuk mendapatkan pelanggan tetap.

Penilaian pekerjaan adalah suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan suatu urutan tingkat pekerjaan-pekerjaan itu melalui penentuan kedudukan dan ratio satu pekerjaan dibandingkan dengan pekerjaan lain. Hasil dari penilaian pekerjaan itu disebut sebagai kinerja, yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk memberikan suatu sistem upah yang adil. (Lijan Poltak 2012:53)

Lijan poltak sinambela, dkk (2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Kinerja merupakan suatu yang lazim digunakan untuk memantau produktivitas kerja sumber daya manusia, baik yang berorientasi pada produksi barang, jasa maupun pelayanan. Menurut Sjafri (2012:30), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kejelasan peran, kompetensi karyawan, lingkungan kerja, sistem nilai, preferensi dan penghargaan. Diantara faktor kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja ada dua yakni lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan fisik antara lain berupa fasilitas kerja termasuk peralatan kerja, ruangan, kursi, dan lain-lain. Sementara lingkungan non fisik antara lain gaya kepemimpinan pengelola yang partisipatif, mutu hubungan vertikal dan horizontal seperti kebersamaan serta lingkungan sosial.

Karyawan dituntut untuk saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Organisasi bergantung pada komunikasi yang didefinisikan sebagai pertukaran ide, pesan, atau informasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan berfungsi. Jika komunikasi berkurang atau terhambat seluruh organisasi akan bermasalah. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, secara tertulis maupun lisan adalah ketrampilan manajerial yang sangat penting dan landasan kepemimpinan yang efektif. Melalui komunikasi, orang bertukar dan berbagi informasi satu sama lain

dengan mempengaruhi sikap, perilaku dan pemahaman. Komunikasi memungkinkan manajer untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal, mendengarkan orang lain dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menciptakan tempat kerja yang inspirasional. Tidak ada manajer yang dapat menangani konflik, bernegosiasi dengan sukses dan berhasil tanpa kepemimpinan seorang komunikator yang baik. Lilico (dalam Sudarwan, 2004:103), mengatakan bahwa komunikasi ke atas mungkin tidak mengandung informasi yang berhubungan dengan pekerjaan dan dari segi banyaknya mungkin lebih banyak komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan.

Budaya organisasi disebut juga budaya perusahaan, sering juga disebut budaya kerja karena tidak bisa dipisahkan dengan kinerja (*performance*) sumber daya manusia (SDM). Semakin kuat budaya perusahaan, semakin kuat pula dorongan untuk berprestasi. Menurut Nevizond (2007:9) budaya organisasi merupakan keyakinan, tata nilai dan persepsi umum yang dianut secara luas dalam membentuk dan memberi arti kepada perilaku pegawai sehingga menjadi kebiasaan yang relative sulit diubah. Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yakni mengubah sikap dan perilaku SDM untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Manfaat yang dapat diperoleh dari budaya kerja antara lain, menjamin hasil kerja dengan kualitas baik, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki kesalahan.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta, kinerja karyawan kurang maksimal mengakibatkan jumlah produksi menurun. Penurunan hasil produksi tersebut membuat rugi secara perlahan. Kurangnya keterbukaan antar karyawan, bawahan yang tidak paham dengan pekerjaan yang dilakukan dan menahan diri dari atasan. Ketidaknyamanan antar karyawan yang diberitahukan kepada karyawan lain akan membuat mata rantai perasaan negatif kepada karyawan tersebut. Aturan yang kurang jelas, rasa kekeluargaan kurang dan jiwa gotong-royong yang kurang mengakibatkan karyawan tidak dapat menahan diri untuk melanjutkan pekerjaan dan bosan dengan keadaan tersebut. Harapannya karyawan dapat

bekerja sesuai kemampuan dan suasana kerja yang nyaman agar meningkatnya hasil produk.

Prestasi kerja atau kinerja karyawan akan membawa dampak bagi karyawan yang bersangkutan maupun perusahaan tempat ia bekerja. Prestasi kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas perusahaan, menurunkan tingkat keluar masuknya karyawan serta memantapkan manajemen perusahaan.

Berdasar paparan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI KOMUNIKASI DAN BUDAYA KERJA PADA CV. GLOBAL MANDIRI SEJAHTERA CABANG SURAKARTA TAHUN 2015”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Banyaknya karyawan yang mengeluh tentang komunikasi kerja seperti komunikasi terhadap dukungan kerja, komunikasi terhadap empati kerja, komunikasi terhadap rasa positif kerja.
2. Banyaknya karyawan yang masih datang terlambat dan kurangnya kerja sama antar karyawan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini diperlukan pembatasan masalah agar masalah yang diteliti tidak meluas maka peneliti melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja karyawan dalam penelitian ini dimaksudkan pada hasil kerja yang dicapai karyawan dalam memaksimalkan pekerjaannya.
2. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Komunikasi dalam penelitian ini dimaksudkan pada rangkaian pemahaman

yang memadukan anggota organisasi dari atas ke bawah, bawah ke atas dan secara lateral.

3. Budaya kerja adalah sistim makna bersama dan dihargai organisasi yang berfungsi menciptakan rasa identitas bagi para anggota organisasi, mempermudah timbulnya komitmen kolektif terhadap organisasi, meningkatkan kemantapan sistem sosial, serta menciptakan mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu membentuk sikap dan perilaku para anggota. Budaya kerja dalam penelitian ini dimaksudkan pada nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas organisasi.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasar latar belakang yang diuraikan di atas peneliti mengemukakan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015?
2. Adakah pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015?
3. Adakah pengaruh komunikasi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015.
2. Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015.
3. Pengaruh komunikasi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Global Mandiri Sejahtera Cabang Surakarta Tahun 2015.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Karyawan

- 1) Memberikan informasi kepada karyawan mengenai komunikasi dari masing-masing individu.
- 2) Memberikan sumber informasi mengenai budaya kerja.
- 3) Memberikan informasi mengenai kinerja karyawan.

#### b. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan pertimbangan menilai kinerja karyawan.
- 2) Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

#### c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan informasi mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya kinerja karyawan.