

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

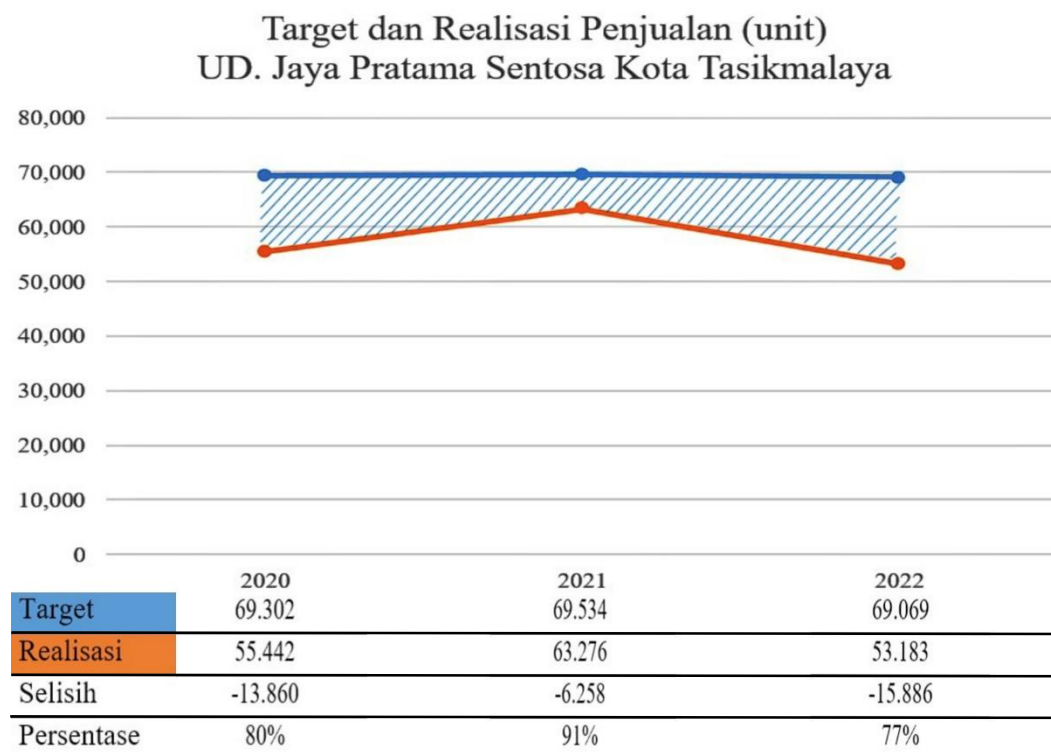
Dalam sebuah perusahaan, manusia merupakan aset paling penting karena manusia itu memiliki peran paling dominan, dikatakan begitu karena setiap aktivitas operasional perusahaan akan selalu melibatkan manusia. Sukses atau tidaknya suatu perusahaan akan bergantung pada kemampuannya mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang paling penting adalah sumber daya manusia.

Persaingan bisnis pada era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan untuk memiliki daya saing yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam menciptakan keunggulan bersaing bagi suatu perusahaan. Jika suatu perusahaan tidak didukung atau tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka akan mengganggu keberlangsungan operasional perusahaan tersebut, karena potensi yang dimiliki sumber daya manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka diharapkan prestasi kerja pada suatu perusahaan dapat meningkat. Menurut Sutrisno (2020: 151), prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Prestasi kerja merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan

suatu perusahaan. Prestasi kerja karyawan yang tinggi merupakan ciri bahwa karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan efektif dan efisien, lalu dengan prestasi kerja karyawan yang tinggi maka tujuan perusahaan dapat dicapai dengan mudah.

UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya merupakan perusahaan distributor material dan bahan bangunan diketahui memiliki realisasi penjualan yang tidak bisa mencapai targetnya dalam 3 tahun terakhir, adapun data terkait tentang target dan realisasi penjualan pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Sumber: UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya (2022)

**Gambar 1.1 Data Target dan Realisasi Penjualan UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya**

Berdasarkan tabel tersebut, adanya penjualan yang fluktuatif pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya mulai dari tahun 2020 sampai 2022. Pimpinan menuturkan tidak mampunya perusahaan mencapai target diakibatkan oleh pandemi pada tahun 2020 yang menyebabkan seluruh karyawan dirumahkan sementara dengan tujuan melindungi karyawan agar tidak terkena virus Covid-19, sehingga hal ini membatasi mobilitas karyawan untuk mencari konsumen dan sulit untuk mencapai target penjualan perusahaan.

Pada tahun 2021, UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya sudah mulai menerapkan aturan kembali bekerja di kantor meskipun dengan pengurangan jam kerja. Pengurangan jam kerja ini menyebabkan karyawan kurang maksimal dalam mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Tetapi hal ini merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan penjualan dari tahun sebelumnya.

Pada awal tahun 2022, kerasnya persaingan dalam bidang yang sama menyebabkan perusahaan kehilangan beberapa konsumen sehingga mengalami penurunan penjualan. Akibat menurunnya penjualan tersebut, UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya berinisiatif untuk menambah area pemasaran ke luar daerah Kota dan Kabupaten Tasikmalaya untuk menaikkan penjualan, namun hal tersebut dinilai kurang efektif karena karyawan kurang menguasai area baru tempatnya bekerja sehingga sulit untuk mencari konsumen, hal ini menyebabkan perusahaan kembali mengalami penurunan penjualan.

Dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya belum optimal karena tidak dapat memenuhi target yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Makkira et al., (2022) dalam tujuan pencapaian prestasi kerja karyawan yang maksimal sangat dibutuhkan peranan dari komunikasi dan semangat kerja yang tinggi dari karyawan. Komunikasi menjadi hal yang penting pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya, terutama pada karyawan *marketing* yang dituntut untuk bisa menawarkan produknya dengan bahasa yang menarik pada konsumen. Tetapi pada kenyataannya karyawan *marketing* seringkali mengalami kesulitan saat berkomunikasi saat menawarkan produknya yang disebabkan oleh cara berkomunikasi yang kurang baik seperti penggunaan bahasa yang kurang dipahami oleh konsumen dan menjadi miskomunikasi antar keduanya yang menyebabkan proses penawaran produk menjadi lebih lama, hal ini tentu berdampak pada waktu yang terbuang sehingga kesempatan untuk mencapai target penjualan sukar dicapai.

Komunikasi yang efektif dan efisien dapat menimbulkan pemahaman dan rasa nyaman dalam bekerja. Dengan komunikasi yang baik maka maksud dan tujuan dari pengirim pesan akan diketahui. Jika suatu komunikasi tidak berjalan dengan lancar akibat ide-ide yang tidak tersampaikan dengan baik, maka dapat menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja. Komunikasi dapat membantu meningkatkan prestasi kerja karyawan karena dapat membantu memfasilitasi pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab sehingga akan terhindar dari miskomunikasi yang akan mengacaukan pekerjaan.

Menurut Laima et al., (2019) banyak faktor yang mempengaruhi belum optimalnya prestasi kerja perawat salah satunya adalah tingginya beban kerja perawat. Dalam hal ini maupun perawat atau karyawan *marketing* meskipun beda

pekerjaan, tetapi dalam pekerjaan tersebut pasti ada beban kerja tersendiri. Beban kerja merupakan hal yang harus diperhatikan oleh UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya, mengingat perusahaan ini berfokus pada target penjualan yang dimana jika target penjualan tidak tercapai, maka karyawan *marketing* dituntut harus segera mencari konsumen yang lain. Hal itu dinilai dapat meningkatkan beban kerja bagi mereka yang tidak bisa memenuhi target penjualan perusahaan.

Pemberian beban kerja yang terlalu tinggi dapat memiliki dampak negatif pada prestasi kerja karyawan karena dapat membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja yang dapat menyebabkan penurunan kualitas pekerjaan sehingga target perusahaan tidak tercapai. Selain itu, risiko peningkatan stres akibat tingginya beban kerja dapat terjadi, risiko kesalahan saat bekerja menjadi lebih besar, peningkatan absensi meningkat karena tingginya beban kerja yang dapat menyebabkan hilangnya semangat kerja, dan *turnover* karyawan merupakan akibat paling fatal apabila beban kerja karyawan tidak segera dikelola dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa beban kerja diatur dengan baik dan realistis, sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Menurut Buulolo et al., (2021) prestasi kerja yang tinggi dari pegawai ditandai dengan berkembangnya kompetensi kerja. Prestasi kerja sangat dipengaruhi oleh adanya kompetensi di suatu lembaga. Adapun permasalahan mengenai kompetensi karyawan *marketing* yaitu karyawan *marketing* yang sukar untuk menyelesaikan tugasnya. Dalam hal ini tugas dari karyawan *marketing* adalah mencari konsumen. Serta seperti yang sudah disebutkan diatas bahwa seringkali karyawan kurang menguasai area tempatnya bekerja, hal ini akan berdampak pada

lambatnya karyawan *marketing* mencari konsumen sehingga target penjualan harian sulit untuk dicapai.

Kompetensi yang tinggi dapat mempengaruhi prestasi kerja dengan meningkatkan kualitas pekerjaan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan kinerja, meningkatkan adaptasi pada perubahan, dan meningkatkan kepercayaan diri. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien.

Sejauh ini UD. Jaya Pratama Sentosa belum melakukan evaluasi mengenai komunikasi, beban kerja, dan kompetensi pada karyawan *marketing* apakah memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka hal ini menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti dan menganalisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan *marketing* UD. Jaya Pratama Sentosa yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Marketing UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok sejauhmana pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompetensi terhadap prestasi kerja yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka masalah pokoknya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi karyawan *marketing* pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya?

2. Bagaimana beban kerja karyawan *marketing* pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana kompetensi karyawan *marketing* pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana prestasi kerja karyawan *marketing* pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota tasikmalaya?
5. Sejauhmana pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan *marketing* pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi karyawan *marketing* di UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya.
2. Beban kerja karyawan *marketing* di UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya.
3. Kompetensi karyawan *marketing* di UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya.
4. Prestasi kerja karyawan *marketing* di UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan *marketing* UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk terapan ilmu pengetahuan:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman untuk menambah wawasan dalam menganalisis serta memecahkan suatu permasalahan yang ada dilapangan atau dalam dunia kerja sehingga dapat menambah pengetahuan dalam menyusun suatu penelitian khususnya ilmu manajemen dalam bidang sumber daya manusia mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan kompetensi terhadap prestasi kerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pimpinan perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja agar prestasi kerja dapat tercapai dengan komunikasi yang terbuka dan efektif agar beban kerja karyawan terjaga, sehingga kompetensi karyawan dapat berkembang.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, sumbangan pemikiran serta dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas dan mengembangkan lebih lanjut dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya terkait pengaruh komunikasi, beban kerja, kompetensi terhadap prestasi kerja.

4. Bagi Pihak Kampus



Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi di perpustakaan yang sedang mempelajari konsentrasi manajemen sumber daya manusia sehingga dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mengenai komunikasi, beban kerja, kompetensi terhadap prestasi kerja.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada UD. Jaya Pratama Sentosa Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Leuwianyar No. 115, Sukamanah, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46131, Indonesia.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari November 2022 dengan melakukan pengajuan judul terlebih dahulu sampai dengan selesai pada Agustus 2023. Untuk lebih lengkapnya jadwal penelitian pada Lampiran 1 (terlampir).