

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan modal yang paling penting dalam sebuah perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari bagaimana sumber daya manusia dapat bekerjasama, baik dengan rekan dalam satu perusahaan, rekan luar perusahaan maupun dengan dirinya sendiri untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peranan penting baik secara perorangan atau kelompok atas kelancaran sebuah organisasi, bahkan baik buruknya sebuah perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusianya itu sendiri. Maka dari itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang mempunyai kualitas merupakan suatu tujuan dalam mendukung perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi organisasi. Menurut Ivancevich (dalam Kasmir, 2019: 183) kinerja adalah hasil yang di capai dari apa yang diinginkan oleh organisasi.

Suatu keterampilan utama yang diharapkan dari seorang manajer adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif. Manajer yang tidak dapat

berkomunikasi dengan bawahannya tentang pekerjaan-pekerjaan yang perlu dilaksanakan tidak akan berhasil mengarahkan bawahannya untuk mengerjakannya. Sebaliknya, apabila bawahan tidak dapat berkomunikasi secara bebas dengan manajernya, maka informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara sukses itu tidak ada (Georgy, 2014: 144). Jelas, bahwa komunikasi sangatlah penting dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan dengan komunikasi dapat menghasilkan kesepakatan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan maupun masalah yang terjadi dalam perusahaan. Dengan komunikasi juga dapat tercapainya tujuan yang didiskusikan. Tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan juga dapat berjalan dengan adanya komunikasi itu sendiri. Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis maupun lisan (Husaini, 2013: 470).

Pada era saat ini, sudah banyak yang melupakan pentingnya komunikasi dalam perusahaan karena banyak yang lebih mementingkan menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya dibandingkan dengan berkomunikasi dengan pihak-pihak yang ada di dalam perusahaan. Komunikasi adalah aspek yang sangat penting, karena seseorang manajer memerlukan pertukaran ide, fakta dan pengalaman dengan orang lain melalui komunikasi. Kesalahan yang paling sering dialami oleh organisasi adalah kesalahan persepsi dari pemberi kepada penerima informasi. Maka, diperlukan kerjasama untuk meningkatkan kesejahteraan organisasi dan juga kinerja karyawan itu sendiri, jika organisasi mengalami

penurunan salah satu faktor utamanya yaitu terjadinya komunikasi yang buruk dalam organisasi.

Selain komunikasi, lingkungan kerja juga hal yang penting dalam organisasi. Lingkungan kerja merupakan bagian dari proses manajemen kinerja yang memberikan kontribusi pada kelancaran jalannya perusahaan. Lingkungan dapat memberikan perubahan terhadap suasana hati, serta memberi rangsangan kuat pada perasaan, ide, maupun wawasan terhadap orang yang kita temui, atau kejadian yang kita alami. Kenyamanan seseorang dalam bekerja dapat menimbulkan naik turunnya kinerja karyawan tersebut. Jika seseorang merasa dirinya tidak nyaman dalam lingkungan kerja yang ada dalam organisasi, maka karyawan akan merasa malas dan enggan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja dalam organisasi dapat dipengaruhi oleh suara bising, tata ruang yang tidak rapih, pencahayaan dalam ruangan, sirkulasi udara dan juga lingkungan yang kurang bersih. Keamanan karyawan dilingkungan kerja juga penting untuk di perhatikan agar karyawan dapat dengan tenang melaksanakan pekerjaannya selama karyawan bekerja. Maka perusahaan harus mampu mempertahankan karyawan dengan membuat lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawannya.

Menurut Sihombing dalam Pudjo dan Gregorius (2019: 146) lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik mencakup peralatan kerja, suhu di tempat kerja, kepadatan, dan kebebasan ruang lingkup kerja. Sedangkan, lingkungan kerja non

fisik mencakup hubungan kerja dalam organisasi baik itu dengan atasan, bawahan atau rekan sesama kerja.

Asia Toserba Tasikmalaya merupakan bisnis ritel dengan format supermarket dan departemen store yang kegiatan usahanya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Konsumen dengan bebas memilih barang-barang yang ingin dibelinya. Dalam usahanya karyawan Asia Toserba diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Karena, kenyamanan konsumen merupakan aset bagi perusahaan agar konsumen loyal terhadap perusahaan. Dalam usahanya Asia Toserba menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen, diantaranya; makanan ringan, sayur-sayuran, peralatan dapur, baju wanita, baju pria, baju anak-anak, perlengkapan bayi, tempat bermain anak-anak, dan juga tersedianya tempat makan.

Dari hasil kunjungan awal ke Asia Toserba Tasikmalaya diindikasikan adanya kinerja yang kurang baik yang disebabkan oleh adanya penurunan kualitas kerja dalam pelayanan kepada konsumen, yaitu disebabkan oleh kesalahan pelayanan kepada konsumen. Dimana pramuniaga tidak mengetahui detail produk yang sedang dipajangnya, sehingga pada saat konsumen menanyakan produk tersebut pramuniaga tidak dapat menjelaskan secara pasti detail produk tersebut. Dari hal tersebut, pramuniaga kurang dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam bekerja. Serta, disebabkan oleh kesalahan pengerjaan atau pelaksanaan tugas. Kesalahan pengerjaan tugas ini disebabkan oleh adanya penugasan ganda yang dilakukan oleh atasan dengan berbeda perintah yang menyebabkan bingung karyawan. Dari indikasi-indikasi tersebut didapatkan informasi bahwa kurangnya

koordinasi tugas yang harus disampaikan kepada karyawan, sehingga menimbulkan penugasan ganda yang terjadi di Asia Toserba. Seperti yang di jelaskan oleh Dian dan Khauf (2019) komunikasi merupakan bagian yang paling penting dalam kehidupan bekerja, komunikasi yang tidak baik, akan berdampak luas terhadap kehidupan organisasi

Asia Toserba dibagi ke dalam tiga bagian usaha dimana, terdapat bagian fashion (lantai 1), bagian market (lantai 2) serta bagian *food* dan *game* (lantai 3). Dalam operasionalnya, Asia Toserba tidak dapat memberikan fasilitas yang merata. Di bagian market, *food* dan *game*, karyawan sering merasa kepanasan disebabkan oleh AC (*Air Conditioning*) yang tidak nyala, yang membuat karyawan tidak dapat bekerja dengan nyaman. Berbeda dengan area fashion yang AC (*Air Conditioning*) selalu nyala dengan suhu dingin, membuat daya tahan tubuh karyawan tidak stabil dan mudah jatuh sakit karena selama karyawan bekerja seharian dalam ruangan AC (*Air Conditioning*) dengan suhu yang tinggi. Fasilitas karyawan yang lain seperti kantin yang kurang nyaman, karena tidak terjaganya kebersihan yang bisa menghilangkan selera makan karyawan saat bersantap. Selain itu, minimnya loker yang disediakan Asia Toserba membuat karyawan tidak merasa aman menyimpan barang pribadinya.

Asia Toserba sebagai perusahaan yang berfokus pada pelayanan berbagai macam produk, dituntut kinerja karyawan yang tinggi dari masing-masing karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi dan lingkungan sangat penting dalam pencapaian kinerja yang baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, sampai saat ini belum diketahui pengaruh dari komunikasi dan lingkungan kerja di Asia Toserba Tasikmalaya terhadap kinerja karyawan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”** (Suatu penelitian pada pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Asia Toserba baik parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Lingkungan kerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Kinerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya baik parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengamati secara langsung dunia kerja khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik lagi.

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan sebagai pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini dapat menambah keragaman karya tulis ilmiah di lingkungan kampus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta untuk memberikan manfaat bagi kepentingan akademik.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Asia Toserba Tasikmalaya yang bertempat di Jl. HZ Mustofa No. 72-78 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih lima bulan, terhitung mulai dari bulan Januari s.d, bulan Mei sesuai dengan jadwal yang terlampir.