

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset utama yang memegang peranan sangat penting bagi perusahaan. Tugas manajemen sumber daya manusia mengelola unsur manusia secara baik agar dapat menghasilkan tenaga kerja yang produktif dan puas akan pekerjaannya. Sumber daya manusia merupakan karyawan bagi perusahaan. Karyawan merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan dan dijiplak oleh manusia lain karena pada dasarnya manusia adalah makhluk unik yang diciptakan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Tanpa peran dari manusia organisasi tidak dapat berjalan dengan baik meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, manusia inilah yang dapat mengendalikan penentu berjalannya sebuah organisasi. Oleh karena itu, karyawan harus selalu dijaga dan dikembangkan supaya memberikan output yang optimal bagi perusahaan.

Tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan tidak hanya tergantung pada sumber daya manusianya saja. Suatu organisasi akan berjalan lancar apabila semua jasa yang disumbangkan oleh tiap-tiap individu kedalam organisasi mendapatkan imbalan dan perhatian yang adil. Selain itu mereka mempunyai tujuan untuk memuaskan kebutuhannya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kayawan sebagai sumber daya yang dominan pada organisasi berperan penting menghasilkan suatu kinerja yang berkualitas.

Menurut Yusnandar (2020: 62) menyatakan “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi”. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan bagi organisasi karena kualitas sumber daya manusianya berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi. Peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena karyawan memiliki kinerja yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja setiap karyawan dapat diukur dengan melihat kualitas dan kuantitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja merupakan suatu hal yang penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin hubungan dan komunikasi yang baik. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari komunikasi internal yang baik. Komunikasi internal merupakan alat untuk menyempurnakan hubungan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Wisnu (2021: 26) mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian pesan yang terjadi diantara anggota organisasi,

berlangsung dari pemimpin ke bawahan, pemimpin terhadap pemimpin, maupun ke bawahan. Tidak adanya komunikasi dapat mengakibatkan timbulnya salah pengertian dan bila dibiarkan dapat mempengaruhi kehidupan organisasi baik atasan maupun karyawan di lingkungan perusahaan. Komunikasi internal yang baik antar sesama karyawan serta atasan dalam perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Selain komunikasi ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja, beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Hal ini bisa disebabkan karena tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi, keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja terlalu banyak dan sebagainya.

Permendagri Nomor 12 Tahun 2008, mengemukakan bahwa beban kerja adalah pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu. Jika kemampuan karyawan lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul rasa bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan karyawan lebih rendah dibandingkan dengan tuntutan pekerjaan maka kelelahan yang berlebih akan muncul. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

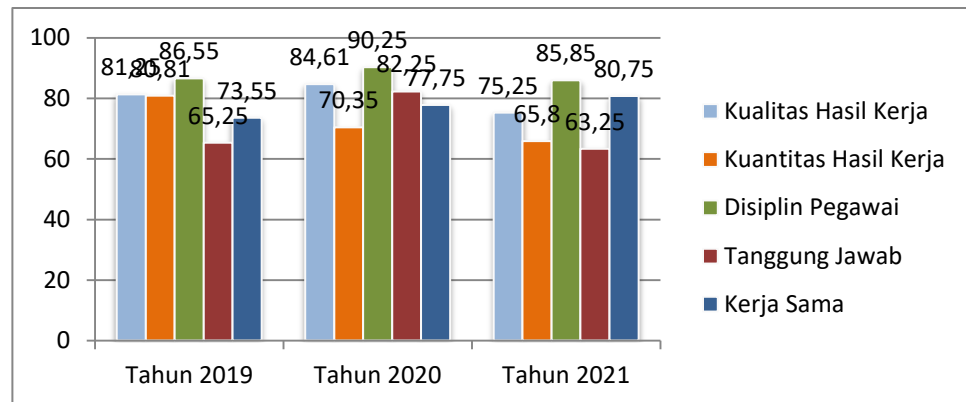
PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran merupakan perusahaan Swasta Nasional yang bergerak dibidang pengolahan kelapa yang terletak di kabupaten Pangandaran. Berdiri pada tahun 2009, dibangun diatas tanah seluas 28.000m<sup>2</sup>. PT Pacific Eastern Coconut Utama menggunakan strategi *make-to-stock* yang merupakan proses produksi sebelum adanya pemesanan. Perusahaan melakukan proses produksi secara besar untuk membuat persediaan yang cukup guna mengantisipasi pemesanan pembelian produk oleh *costumer*. Perusahaan memproduksi empat jenis produk yaitu *Coconut Cream* (Klatu) adalah santan kelapa cair, *Coconut Water* (Cocoday) adalah air kelapa asli, *Desiccated Coconut* adalah daging kelapa parut yang telah dikeringkan dan *Coconut Cream Powder* (Klatu) adalah santan kelapa berbentuk tepung.

Posisi dalam rantai pangan (*food chain*) PT Pacific Eastern Coconut Utama adalah sebagai industri penghasil produk yang digunakan sebagai bahan baku untuk produk lain (*secondary production*). Dengan rantai produksi dimulai dari bahan baku yang berasal dari *supplier* lalu diproduksi sesuai standar dan spesifikasi yang disetujui hingga produk akhir siap diambil atau dikirim ke pelanggan.

Kinerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Oleh karena itu, karyawan dapat memiliki kualitas kerja yang baik terutama pada karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian *quality control* bahwa kinerja

karyawan bagian *quality control* yang belum optimal bisa disebabkan oleh beberapa hal diantaranya kerja sama antar karyawan belum terjalin erat, kurangnya kemampuan dan keterampilan mengakibatkan target pekerjaan tidak tercapai sesuai waktu yang telah ditentukan, kurangnya ketelitian karyawan dalam melaksanakan tugasnya, dan kurangnya kesadaran terhadap tanggung jawab yang telah diberikan dalam bekerja sehingga masih ada pegawai yang melaporkan hasil pekerjaan tidak tepat waktu, hal tersebut menyebabkan target pekerjaan tidak tercapai. Selain itu, masih adanya pegawai yang mengalami kesalahan-kesalahan dalam bekerja, seperti halnya kesalahan dalam langkah-langkah mengolah kelapa yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan.

Hal tersebut diperkuat oleh data yang diperoleh dari PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran mengenai penilaian kinerja karyawan yang dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:



Sumber: PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran

**Gambar 1.1**

**Grafik Penilaian Kinerja Karyawan Bagian *Quality Control*  
PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran Tahun 2019-2020**

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat dalam grafik bahwa penilaian kinerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami fluktuasi yang disebabkan karena masih adanya kendala dalam kinerja karyawan seperti kurangnya disiplin kerja, kurangnya kreativitas karyawan dalam bekerja, rendahnya kesadaran akan tanggung jawab dalam bekerja seperti halnya menunda-nunda pekerjaan dan kurangnya kerja sama antar sesama karyawan hal tersebut mengakibatkan kinerja karyawan kurang maksimal.

Selain itu komunikasi internal juga menentukan kinerja seseorang karyawan dalam menjalankan tugas serta kewajibannya pada suatu perusahaan. Komunikasi internal yang baik dalam perusahaan dapat mencapai hasil yang lebih baik. Mengenai komunikasi internal pada PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran terlihat dari kurangnya interaksi dua arah antar sesama karyawan maupun dengan atasan dalam hal bekerja, hal tersebut sudah menjadi kebiasaan dan seringkali dianggap remeh, kurangnya komunikasi internal dapat menyebabkan kegagalan dalam mengungkapkan ide atau pikirannya dengan benar (*miscommunication*). Karena komunikasi memiliki peran yang sangat penting maka pimpinan harus memperhatikan serta mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap karyawannya agar perusahaan dapat mencapai keberhasilan.

Beban kerja di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran ini cukup tinggi dan beban kerjanya berbeda pada setiap divisi. Pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan pada setiap divisi sudah sesuai dengan

kemampuan karyawan. PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran menetapkan jam kerja standar selama delapan jam yang diselangi dengan istirahat satu jam serta jumlah hari kerja enam hari dalam seminggu. Saat ini PT Pacific Eastern Coconut Utama memiliki target baru yaitu dapat mengolah 100.000 butir kelapa setiap harinya. Hal tersebut mengakibatkan para karyawan mengeluh kelelahan karena target waktu penyelesaiannya tidak seimbang dengan beban kerja yang ada.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis perlu meneliti dan menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi internal, beban kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga penulis bermaksud untuk mengajukan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Quality Control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok yang diuraikan pada latar belakang yaitu seberapa besar pengaruh komunikasi internal dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, maka perlu diidentifikasi satu persatu untuk dianalisis sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi internal karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.
2. Bagaimana beban kerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.

3. Bagaimana kinerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi internal dan beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal berikut:

1. Komunikasi internal karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.
2. Beban kerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.
3. Kinerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.
4. Pengaruh komunikasi internal dan beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian *quality control* PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu



pengetahuan khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan disiplin 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 pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

### b. Bagi Perusahaan

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

### c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan sebagai pembanding 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 serta untuk memberikan manfaat bagi kepentingan akademik.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran yang beralamat di J.L. Raya Cijulang Km 6 No. 01 Dusun Ciokong, Desa Sukaresik, Kecamatan Sidamulih, Kabupaten Pangandaran 46365, Jawa Barat, Indonesia.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama 7 bulan mulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan Mei 2023. (Jadwal Terlampir).