

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menurut peneliti adalah bidang dalam manajemen yang berfokus pada pengelolaan orang-orang yang bekerja di dalam organisasi maupun pada UMKM. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa organisasi dan UMKM memiliki karyawan yang tepat, dengan keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan, untuk mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia mencakup beberapa tugas berbeda, seperti interaksi karyawan, evaluasi kinerja, kompensasi dan tunjangan, pelatihan dan pengembangan, serta perekrutan dan seleksi. Sumber daya manusia juga memainkan peran penting dalam memaksimalkan produktivitas dengan membimbing dan menginspirasi para pekerja. Ketika ada penyimpangan dari tujuan UMKM, MSDM bertindak proaktif untuk mengendalikan dan mengarahkan kembali agar seluruh tim bekerja selaras mencapai kesuksesan. Dengan demikian, MSDM memiliki peran yang signifikan dalam memastikan karyawan memiliki kinerja yang tinggi dan dapat berkontribusi secara optimal terhadap tujuan bisnis UMKM.

Toko Rokok Elektrik merupakan bisnis ritel yang mendistribusikan berbagai macam produk rokok elektrik. Kinerja karyawan pada Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara) tidak optimal dan tidak konsisten. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1. Tabel Rata-Rata Target Pencapaian Penjualan pada Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara).

**Tabel I.1**  
**Tabel Rata-Rata Target Pencapaian Penjualan Toko Rokok Elektrik**  
**(Sumatera Utara)**  
**2025**

Bulan	Rata-Rata Target Penjualan	Rata-Rata Total Penjualan	Selisih	Persentase %
Januari	Rp. 40.000.000	Rp. 58.420.000	Rp. 18.420.000	146,05%
Februari	Rp. 40.000.000	Rp. 47.410.000	Rp. 7.410.000	118,53%
Maret	Rp. 40.000.000	Rp. 43.825.000	Rp. 3.825.000	109,56%
April	Rp. 40.000.000	Rp. 51.895.000	Rp. 11.895.000	129,74%
Mei	Rp. 40.000.000	Rp. 47.120.000	Rp. 7.120.000	117,80%
Juni	Rp. 40.000.000	Rp. 32.555.000	Rp. - 7.445.000	81,39%
Juli	Rp. 40.000.000	Rp. 28.950.000	Rp. -11.050.000	72,38%
Agustus	Rp. 40.000.000	Rp. 35.460.000	Rp. - 4.540.000	88,65%
September	Rp. 40.000.000	Rp. 12.830.000	Rp. -27.170.000	32,08%
Oktober	Rp. 40.000.000	Rp. 29.612.000	Rp. -10.388.000	74,03%
November	Rp. 40.000.000	Rp. 41.380.000	Rp. 1.380.000	103,45%
Desember	Rp. 40.000.000	Rp. 48.920.000	Rp. 8.920.000	122,30%

Sumber: Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara), 2025

Beberapa alasan berkontribusi pada kinerja yang tidak konsisten dari toko rokok elektrik Sumatera Utara. Peneliti di bisnis rokok elektrik di Sumatera Utara percaya bahwa komunikasi yang buruk, kurangnya suasana kerja yang positif, dan kurangnya disiplin kerja menjadi penyebab angka penjualan toko yang kurang ideal. Keberhasilan dan kinerja individu dan organisasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi. Data survei awal yang dikumpulkan dari toko rokok elektrik mengungkapkan beberapa contoh ketidakmampuan staf. Menurut pemiliknya, kesalahan ini terjadi karena kurangnya distribusi informasi yang tepat, saran yang salah untuk cairan atau perangkat kepada klien, dokumentasi produk masuk dan keluar yang tidak akurat, dan tanda terima pengiriman yang salah yang menyebabkan pengiriman ke alamat yang salah.

Segala sesuatu di sekitar karyawan yang memengaruhi penyelesaian tugas mereka dianggap sebagai bagian dari lingkungan kerja, menurut para akademisi. Meskipun demikian, masalah di tempat kerja masih ada untuk banyak perusahaan, termasuk toko rokok elektrik, dan hal itu dapat menghambat konsentrasi dan produktivitas karyawan mereka. Data survei awal dari toko rokok elektrik menunjukkan bahwa karyawan mungkin mengalami stres dan kurang fokus karena tingkat kebisingan latar belakang yang tinggi. Selain itu, terdapat kekurangan fasilitas toilet yang memadai karena air hanya disediakan di pagi hari. Meskipun toko tersebut dekat dengan danau, pasokan air agak terbatas, yang menimbulkan tantangan bagi para karyawan. Kelelahan akibat panas, dehidrasi, dan penurunan konsentrasi adalah masalah lain yang mungkin timbul akibat bekerja di lingkungan yang terlalu panas. Karyawan mungkin mengalami iritasi kulit, saluran pernapasan kering, dan ketidaknyamanan karena kelembapan rendah yang disebabkan oleh suhu ruangan yang tinggi.

Para peneliti telah menunjukkan bahwa disiplin kerja ditandai oleh kesadaran diri dan kepatuhan yang bertanggung jawab terhadap peraturan dan ketentuan tempat kerja. Namun, survei awal dengan pemilik mengungkapkan bahwa sejumlah besar karyawan terus mengabaikan peraturan. Menurut pemilik, karyawan sering kali mengambil cuti tanpa izin, datang terlambat, bermalas-malasan di tempat kerja, dan menggunakan ponsel mereka secara berlebihan untuk alasan pribadi.

Berdasarkan data dan informasi yang di dapat dari *owner* maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara)**”.

### **I.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi karyawan pada Toko Rokok elektrik masih rendah terlihat dari tingkat kesalahan kerja karyawan yang tinggi.
2. Lingkungan kerja pada Toko Rokok elektrik terdapat masalah yang terlihat dari kualitas udara dalam ruangan serta Ketersediaan Fasilitas yang kurang lengkap dan kebisingan yang berlebihan.
3. Disiplin kerja karyawan pada Toko Rokok elektrik yang kurang optimal yang terlihat dari Tingkat pelanggaran peraturan karyawan.
4. Kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik masih kurang optimal dan tidak konsisten terlihat dari target pencapaian penjualan karyawan.

### **I.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik?

### **I.4. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik.

2. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik.
3. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik.
4. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Toko Rokok elektrik.

## **I.5. Kinerja**

### **I.5.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut Wibowo (2021), dalam Nathasya (2024) adalah hasil yang dicapai oleh individu atau organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### **I.5.2 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja karyawan menurut Afandi (2018), dalam Anisa (2024) dapat dikategorikan beberapa aspek, yaitu:

Produktivitas:

1. Kuantitas hasil kerja: Diukur dengan jumlah hasil kerja.
2. Kualitas hasil kerja: Diukur dengan mutu hasil kerja.

Perilaku:

1. Ketelitian: Diukur dengan tingkat kesesuaian hasil kerja.

## **I.6. Komunikasi**

### **I.6.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah tindakan berkomunikasi dari satu orang ke orang lain. Untuk memastikan bahwa penerima sepenuhnya memahami pesan, diperlukan mekanisme komunikasi untuk transmisinya (Fachrezi 2019).

### **I.6.2 Indikator Komunikasi**

Menurut Ginting (2018:28), dalam Ramadhani (2024) Indikator komunikasi yang efektif, antara lain:

1. Persepsi: Kemampuan komunikator untuk memprediksi bagaimana pesan akan diterima oleh audiens.
2. Ketepatan: Pesan harus disampaikan sesuai dengan kerangka berpikir audiens agar komunikasi mencapai sasaran.
3. Pengendalian: Audiens akan memberikan reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan.

## **I.7. Lingkungan Kerja**

### **I.7.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala kondisi yang berada di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi sikap, rasa nyaman, dan tingkat efektivitas mereka dalam melaksanakan pekerjaan (Sabid and Fitrianingrum 2025).

### **I.7.2 Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Prihantini (2022:118), indikator lingkungan kerja meliputi:

1. Kebisingan: Tingkat kebisingan di tempat kerja yang bisa mengganggu konsentrasi atau bahkan dapat membuat karyawan hilang fokus.
2. Ketersediaan Fasilitas: Kelengkapan dan kondisi fasilitas pendukung kerja seperti peralatan, perlengkapan, serta fasilitas sosial (misalnya, area istirahat, toilet, tempat ibadah) yang memadai.
3. Kualitas Udara: Mengacu pada kondisi udara di lingkungan kerja, termasuk pengaturan suhu yang nyaman, tingkat kelembapan yang ideal, serta sirkulasi udara yang baik.

## **I.8. Disiplin Kerja**

### **I.8.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja menurut Sutrisno (2019), dalam Tanjung and Rasyid (2023) adalah kepatuhan individu terhadap standar, aturan, dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi, serta komitmen untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara konsisten dan tepat waktu.

### **I.8.2 Indikator Disiplin Kerja**

Agustini (2011), dalam Saripuddin (2019) berpendapat bahwa indikator disiplin kerja yaitu:

1. Tingkat Kehadiran: Evaluasi jumlah kehadiran pegawai, yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran.
2. Kesadaran dalam Bekerja: Sikap sukarela dalam menjalankan tugas dengan baik tanpa adanya paksaan.
3. Tanggung Jawab: Kesiapan untuk bertanggung jawab atas hasil kerja, penggunaan sumber daya, dan perilaku kerja yang ditunjukkan.

### **I.9. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja**

Komunikasi adalah elemen krusial yang signifikan memengaruhi kinerja dalam suatu organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada komunikasi, karena hal ini menjembatani perbedaan peran antar individu. Sebagaimana dijelaskan oleh Fauzi, Fikri, dkk. (2022), dalam Imam Sakhroni et al. (2025), komunikasi yang tepat sasaran akan memicu terciptanya kerja sama tim yang solid di seluruh jenjang jabatan.

### **I.10. Teori Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja**

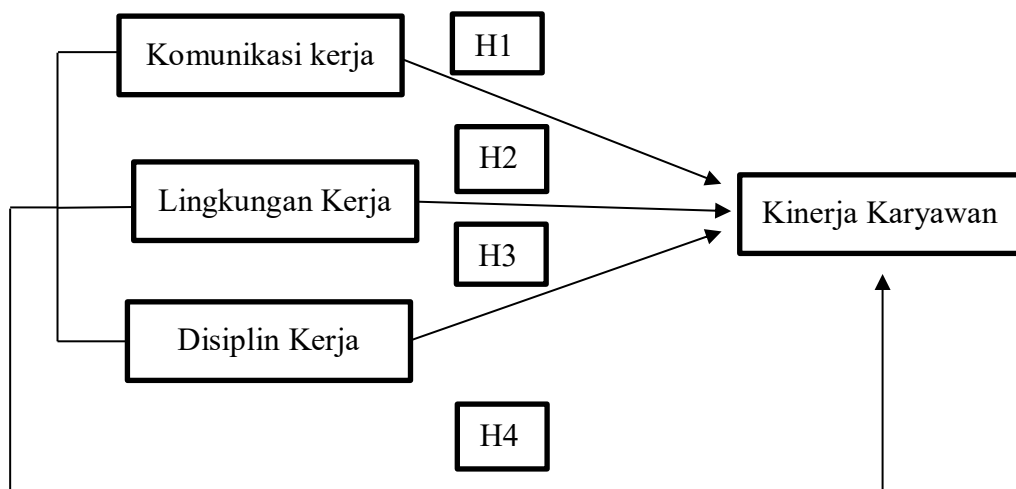
Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang substansial terhadap kinerja karyawan. Menurut Sihaloho (2019) Kondisi lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya menunjang performa, tetapi juga menjadi faktor utama terciptanya kepuasan kerja. Hal ini berdampak positif pada loyalitas karyawan, yang pada akhirnya memberikan keuntungan strategis dalam menekan biaya operasional terkait pengelolaan sumber daya manusia.

### **I.11. Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja**

Disiplin kerja merupakan faktor penting yang secara langsung berkorelasi positif dengan kinerja karyawan. Kedisiplinan bukan sekadar ketaatan, melainkan bentuk kemampuan individu untuk mengontrol diri dan bekerja secara terstruktur. Menurut Yusuf (2021), dalam Melindaria and Sugianto (2025), perilaku ini menunjukkan seberapa besar dedikasi tim terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan.

### **I.12. Kerangka Konseptual**

Adapun hubungan pengaruh komunikasi, lingkungan, dan disiplin terhadap kinerja karyawan yang dapat di gambar dalam kerangka konseptual, seperti pada gambar di bawah ini :



**Gambar I.1. Kerangka Konseptual**

**I.13. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara).
- H2 : Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara).
- H3 : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara).
- H4 : Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Rokok Elektrik (Sumatera Utara).