

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui kemampuan, keterampilan, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu yang digunakan para karyawan untuk bekerja. PT Suriatama Mitra Perwita Medan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *retail*. Karyawan mengalami penurunan dalam kinerjanya pada perusahaan ini. Penurunan kinerja karyawan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada perusahaan ini kurangnya harmonisnya komunikasi antara karyawan maupun dengan pimpinan. Selain itu komunikasi yang terjadi juga seringkali belum jelas yang terlihat dari hasil pekerjaan karyawan masih belum sesuai apa yang dianjurkan atau dijelaskan kepada karyawan tersebut sehingga memicu tingkat kesalahan kerja yang meningkat.

Masih rendahnya kompetensi kerja yang dimiliki karyawan sehingga belum dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien dan efektif. Hal ini disebabkan tingkat pengalaman kerja yang dimiliki karyawan masih belum sesuai dengan kriteria yang ditetapkan setiap jabatan sehingga mengakibatkan karyawan sulit bekerja dengan cepat dan tepat serta beradaptasi dengan pekerjaan tersebut.

Karyawan stres dalam bekerja yaitu beban kerja yang terlalu banyak, tekanan dari atasan untuk selalu cepat dalam bekerja. Karyawan mengalami stres yang berat dalam bekerja sehingga lebih memilih keluar dari perusahaan. Beberapa masalah yang menyebabkan karyawan mempunyai stres dalam bekerja yaitu adanya konflik kerja, tugas yang banyak, deskripsi pekerjaan yang tidak sesuai, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Kompetensi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan”**.

I.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Komunikasi kerja yang rendah terlihat dari tingkat ketidakjelasan dalam berkomunikasi.
2. Kompetensi yang rendah karena belum didukung pengalaman yang sesuai dengan kriteria jabatan tertentu.
3. Stres kerja yang dialami karyawan mengakibatkan tingginya tingkat *turn over* karyawan.
4. Penurunan kinerja karyawan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan.

I.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disajikan masalah pokok yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan ?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi, kompetensi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi, kompetensi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.

I.5. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Sebagai dasar peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam
2. Bagi PT Suriatama Mitra Perwita Medan
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan
3. Bagi Universitas Prima Indonesia
Sebagai bahan kajian dan menambah referensi bagi program studi S-1 Manajemen.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan.

II. Tinjauan Pustaka

II.1. Teori Tentang Komunikasi

II.1.1. Pengertian Komunikasi

Menurut Wahjono (2010:218), komunikasi ialah proses penyampaian pesan dengan maksud memperoleh pengertian (persepsi) yang sama.

Menurut Thoha (2011:167), komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Bangun (2012:361), komunikasi ialah sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) ke penerima pesan (*receiver*) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi merupakan suatu proses interaksi dalam penyampaian pesan yang bersifat tulisan maupun lisan yang memanfaatkan berbagai media yang tersedia di dalam perusahaan yang mudah dipahami oleh penerima pesan.

II.1.2. Indikator Komunikasi

Menurut Siswandi (2011:172), proses komunikasi terdiri dari 4 unsur penting yang terdiri dari.

1. Pengirim pesan
2. Pesan atau berita
3. Media, cara penyampaian pesan
4. Penerima

II.2. Teori Tentang Kompetensi Kerja

II.2.1. Pengertian Kompetensi Kerja

Menurut Wibowo (2014:271), Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2015:126), Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan dan kemampuan.

Menurut Fahmi (2016:40), Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan kompetensi adalah keterampilan atau kemampuan yang dimiliki karyawan.

II.2.2. Indikator Kompetensi Kerja

Menurut Sedarmayanti (2015:131-132), beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kompetensi, adalah sebagai berikut:

1. *Behavior Event Interview* (BEI).
2. Tes.
3. *Assesment Center*.
4. Biodata.
5. *Rating*.

II.2. Teori Tentang Stres Kerja

II.3.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Umam (2012:203), Stres adalah keadaan yang bersifat internal yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol.”

Menurut Handoko (2016:200), Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

Menurut Sunyoto (2012:215), Stres merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada konfrotasi antara kesempatan, hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan stres kerja merupakan suatu kondisi emosional yang dialami oleh seseorang yang dihadapkan pada suatu kendala dalam bekerja.

Menurut Wahjono (2010:107), beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat stres tersebut yaitu :

1. Gejala fisiologis, yang terkait dengan aspek kesehatan dan medis.
2. Gajala psikologis, dilihat dari ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda.
3. Gejala perilaku, dilihat dari perubahan produktivitas, absensi, tingkat keluar masuknya karyawan.

II.4. Teori Tentang Kinerja

II.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Darodjat (2015:105), kinerja atau *performace* berarti tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan, oleh karena itu *performace* sering juga diartikan penampilan kerja atau perilaku dalam bekerja.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2016:150), "kinerja menggambarkan deskripsi sistematis tentang relevansi pekerjaan dengan kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki individu atau kelompok."

Menurut Amir (2015:81), kinerja karyawan adalah konsep yang sangat abstrak dan memerlukan pendefinisian tertentu menyebutkan atributnya secara rinci dan lengkap.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan.

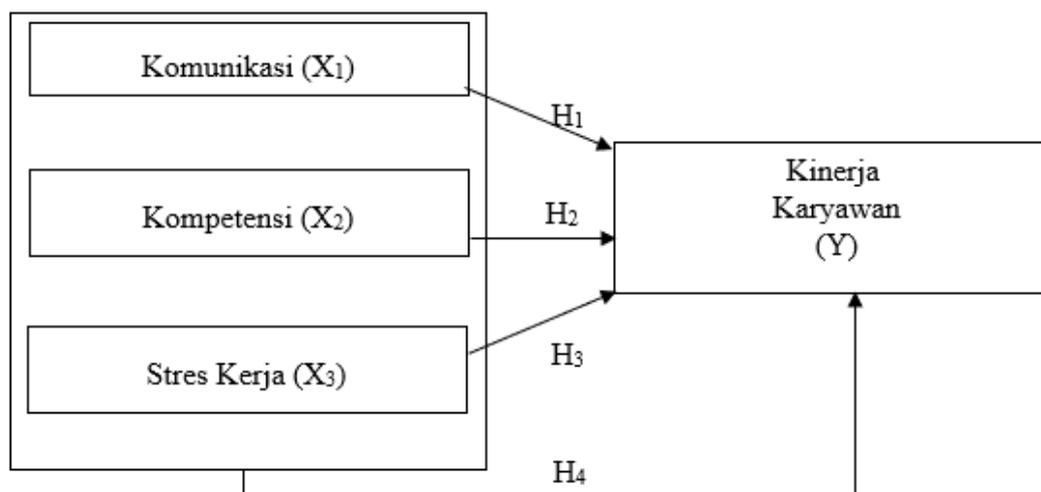
II.4.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Moehariono (2014:113-114), pada umumnya, ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut ini.

1. Efektif
2. Efisien
3. Kualitas
4. Ketepatan waktu
5. Produktivitas
6. Keselamatan

II.8 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapatlah diuraikan bahwa komunikasi, kepuasan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar II.1. Kerangka Konseptual