

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja (*job performance*) sebagai sikap dari seseorang yang memperlihatkan kemampuannya berdasarkan aktivitas di dalam organisasi. Kinerja ini dianggap penting karena dapat meningkatkan kualitas kerja seorang karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Hal inilah yang membuat setiap perusahaan yang sudah lama bergelut dalam persaingan ini harus terus melakukan perubahan-perubahan dalam kehidupan manusia, agar perusahaan-perusahaan dapat terus menjaga kelangsungan hidupnya.

Produk Yamaha sudah banyak dikenal dan digunakan dalam kegiatan transportasi sehari-hari yang dilihat dari variasi item sepeda motor yang ditawarkan dari Yamaha. Banyak distributor berupaya menjadikan produk Yamaha sebagai salah satu kendaraan roda dua terbaik agar konsumen dapat merasakan kenyamanan dalam berkendara. Untuk menjaga pelayanannya terhadap konsumen, PT. Alfa Scorpii Medan selalu berusaha kinerja setiap karyawan dengan memperhatikan semangat kerja dan ketaatan peraturan setiap tenaga kerja. Dengan adanya semangat bekerja yang tinggi maka diharapkan PT. Alfa Scorpii Medan menciptakan suasana kekeluargaan, suasana yang harmonis, dan sinergi antara karyawan dan pembeli dan menciptakan suasana kondusif dan suasana tenang antara pemilik dan pekerja.

Dari observasi di PT. Alfa Scorpii Medan, penjualan sepeda motor Yamaha menunjukkan adanya penurunan yaitu penjualan dari bulan Januari 2020 sebanyak 1.064 unit dan penjualan pada bulan Desember 2020 sebanyak 698 unit. Adanya penurunan penjualan tersebut dikarenakan permasalahan kinerja karyawan seperti sewaktu bekerja, karyawan belum mampu menunjukkan kualitas kerja yang baik dan karyawan tidak mampu mengelola dan memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan seperti yang diharapkan perusahaan.

Penyebab yang memberikan dampak hasil kerja karyawan, salah satunya yaitu komunikasi. Dari observasi di PT. Alfa Scorpii Medan terdapat data jumlah kesalahan komunikasi pada PT. Alfa Scorpii Medan selama tahun 2020. Jumlah kesalahan komunikasi yang sering terjadi antara staf gudang dengan staf teknisi dan staf gudang dengan staf penjualan. Hal ini disebabkan karena antara manajer maupun kepala divisi tidak menjalin komunikasi yang baik dengan para bawahan sehingga banyak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Selain hal di atas yang dapat memberikan dampak pada pekerjaan karyawan adalah motivasi kerja. Permasalahannya bisa dilihat pada data pemberian bonus yang menunjukkan adanya penurunan pemberian bonus selama tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh tidak diberikannya tunjangan berkesinambungan setiap tahunnya atau apresiasi pimpinan yang menyebabkan pegawai kurang bersemangat dalam bekerja dan terlalu besarnya tanggung jawab yang harus dikerjakan

mengakibatkan adanya ketidaksanggupan memenuhi seluruh kewajibannya berdasarkan target perusahaan.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Dari observasi di PT. Alfa Scorpii Medan, adanya peningkatan jumlah pelanggaran karyawan yang terjadi selama tahun 2020. Hal ini dikarenakan kurangnya ketegasan pemimpin terhadap karyawan sehingga karyawan sering melakukan pelanggaran seperti karyawan sering tidak memakai seragam kerja dan kurang efektifnya pemimpin dalam mengawasi pekerjaan karyawan sehingga adanya peningkatan keterlambatan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya seperti keterlambatan penyampaian laporan penjualan atau keterlambatan penyampaian laporan stok barang.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian di atas, dapat dirumuskan identifikasi masalah yaitu :

1. Terdapat indikasi bahwa kinerja karyawan rendah terlihat dari penurunan penjualan sepeda motor Yamaha dikarenakan sewaktu bekerja, karyawan belum mampu menunjukkan kualitas kerja yang baik dan karyawan tidak mampu mengelola dan memanfaatkan waktu selesaikan pekerjaan seperti yang diharapkan oleh pimpinan.
2. Terdapat indikasi bahwa komunikasi belum terjalin dengan baik dilihat dari data jumlah kesalahan komunikasi selama tahun 2020 yang dikarenakan komunikasi antara manajer maupun kepala divisi dengan para bawahan tidak berjalan dengan baik sehingga banyak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.
3. Terdapat indikasi bahwa motivasi kerja karyawan menurun dilihat dari data pemberian bonus selama tahun 2020 yang menunjukkan adanya penurunan dikarenakan belum diberikan tunjangan setiap tahunnya atau apresiasi dari pimpinan yang membuat karyawan tidak bersemangat untuk bekerja dan terlalu besarnya tanggung jawab yang harus dikerjakan pegawai menyebabkan tidak dapat memenuhi pekerjaan sesuai target perusahaan
4. Terdapat indikasi bahwa kepemimpinan yang buruk menyebabkan penurunan penjualan sepeda motor Yamaha selama tahun 2020 dikarenakan kurangnya ketegasan pemimpin terhadap karyawan sehingga karyawan sering melakukan pelanggaran seperti karyawan sering tidak memakai seragam kerja dan kurang efektifnya pemimpin dalam mengawasi pekerjaan karyawan sehingga adanya peningkatan keterlambatan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya seperti keterlambatan penyampaian laporan penjualan atau keterlambatan penyampaian laporan stok barang.

### **I.3 Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Supomo dan Nurhayati (2018:157) meyakini bahwa melalui komunikasi yang benar akan berdampak positif terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Artinya apabila komunikasi antar karyawan baik maka kinerja karyawan akan semakin tinggi.

Feriyanto dan Triana (2015:154) menjelaskan bahwa untuk membentuk suatu pekerjaan yang baik diperlukan komunikasi yang lancar dalam perusahaan, karena hal ini dapat menimbulkan rasa saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja, yang dapat meningkatkan kinerja seorang.

Menurut Ngalimun (2017:86), jika manajer dapat berkomunikasi secara efektif, tentunya mampu meningkatkan kesadaran, kegembiraan dan kegembiraan sehingga tercipta suasana yang dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan.

### **I.4 Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Noor (2015:225) mengatakan dalam kehidupan berorganisasi, motivasi sangat mutlak diperlukan. Sebagus apapun rencana yang dibuat oleh pimpinan organisasi, jika pegawainya tidak memiliki keinginan kuat untuk melaksanakan rencana tersebut selama proses aplikasi, maka rencana tersebut tidak akan terwujud.

Menurut Mangkunegara (2015:76) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang searah berarti dengan motivasi lebih kuat akan mendapatkan kinerja lebih besar, begitu pula lawannya, seseorang dengan motivasi yang rendah dan kinerja yang rendah akan mendapatkan kinerja yang lebih tinggi.

Menurut Hamali (2016:130), orang memiliki motivasi kuat selalu memberi dukungan dalam organisasinya. Sedangkan orang tidak memiliki motivasi atau semangat tidak ingin berusaha meningkatkan kualitasnya di perusahaan.

### **I.5 Teori Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan**

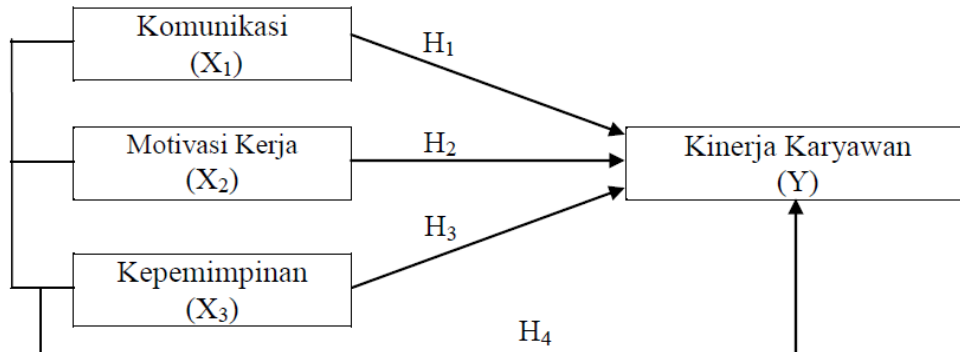
Izaak (2019:16), mengatakan bahwa kurangnya efektifnya pengawasan pimpinan untuk menjalin komunikasi dapat mengakibatkan karyawan tidak mampu meningkatkan kinerjanya. Hal ini dikarenakan pemimpin selalu sebagai panutan bagi bawahannya yang dapat merangsang tumbuh kembang kinerja karyawan.

Menurut Idris (2018:22), keberhasilan manajer dalam mempengaruhi anggotanya dapat dilihat dari kepatuhan bawahannya dan rasa tanggung jawabnya. Pimpinan memenuhi tanggung jawabnya dapat mengembangkan moral anggotanya, sehingga meningkatkan kinerja.

Sutrisno (2016:213) menjelaskan bahwa aktivitas pemimpin yang mendorong bawahannya untuk berkembang dapat mempengaruhi bawahannya untuk berkembang lebih baik lagi untuk mencapai apa yang diharapkan organisasi.

## I.6 Kerangka Konseptual

Peningkatan kinerja perusahaan sangat meninginkan tenaga kerja yang berkualitas. Dikarenakan tenaga kerja sebagai hal yang bermanfaat untuk organisasi, ada tiga hal terkait dengan peningkatan kinerja perusahaan yaitu komunikasi, motivasi dan kepemimpinan yang dapat digambarkan sebagai berikut



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

## I.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
- H<sub>2</sub> : Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
- H<sub>3</sub> : Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
- H<sub>4</sub> : Komunikasi, Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.