

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan unsur dasar yang sangat penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai visi dan misi yang diinginkan. Tanpa adanya unsur dasar tersebut seperti kualitas sumber daya manusia yang kurang baik, maka dapat dipastikan sebuah bisnis atau perusahaan akan sulit untuk maju dan berkembang. Meskipun sumber daya manusia sebagai unsur dasar yang dibutuhkan telah terpenuhi, tetapi kualitas sumber daya manusia didalam melakukan aktivitas pekerjaannya kurang memiliki tingkat komunikasi yang baik dengan rekan kerja, kepada atasan ataupun kepada pelanggan, tidak memiliki motivasi dalam bekerja, kurangnya kepuasan dalam bekerja dan juga kurang disiplin didalam melakukan pekerjaannya maka dipastikan dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Sudah sepatutnya suatu perusahaan memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia sehingga di masa yang akan datang perusahaan mampu bertahan dan dapat mencapai tujuan sesuai yang diharapkan seperti Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja. Aspek-aspek tersebut jika diperhatikan secara terus menerus dapat meningkatkan dan meningkatkan kinerja karyawan. Tentunya itu semua tidaklah mudah membalikkan telapak tangan, harus ada campur tangan yang aktif atau ada peran langsung keikutsertaan pihak manajemen untuk bisa mengawasi para pekerja agar bisa terjaminnya mutu dan kualitas sehingga karyawan bisa dengan mudah bekerja dengan senang hati tanpa ada rasa terbebani dan hubungan antara para pekerja dan pihak manajemen semakin kuat dan baik. Dalam hal ini terdapat beberapa fenomena yang menarik minat peneliti untuk mengetahui lebih jauh hal-hal yang dapat dilihat dan terjadi dari tempat penelitian penulis yaitu pada PT Paradise Dynasty yang terletak di Lippo Plaza Medan. PT Paradise Dynasty merupakan Resto *Chinese Food* yang hadir dibawa oleh manajemen Boga Group.

Fenomena yang terjadi pada PT Paradise Dynasty Medan, dapat diketahui sering terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi antara pelayan dengan juru masak atau koki terkait dengan masalah menu makanan yang telah tutup order atau habis seperti salah satu contoh pada menu *Xiao Long Bao in* Medan yang terkenal, tetapi pelayan menyatakan kepada pelanggan bahwa menu *Xiao Long Bao in* masih tersedia. contoh permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan pada PT Paradise Dynasty Medan tersebut jika berlangsung terus menerus maka dapat mengganggu hubungan kerja dengan rekan kerja dan dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan dikemudian hari serta berimbas kepada kemajuan perusahaan.

Kemudian kurang terlihat motivasi karyawan dalam bekerja. Hal ini dapat terlihat dari kurang keakrabannya para pekerja pada PT Paradise Dynasty Medan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pelayan juga kurang cepat dan kurang inisiatif dalam melayani pelanggan yang

datang. Pada saat restoran masih terlihat sepi dari pelanggan, pekerja masih banyak yang senang bercerita diluar kepentingan pekerjaan.

Diketahui juga pihak manajemen dari PT Paradise Dynasty Medan jarang melakukan pengawasan pekerjaan kepada para karyawan, sehingga sering terjadi perbedaan pembagian pekerjaan antara karyawan yang sudah lama bekerja dengan karyawan yang baru atau karyawan yang masih bekerja dibawah masa enam bulan bekerja. Karyawan baru dengan masa dibawah enam bulan bekerja akan dibebankan lebih banyak pekerjaan seperti menyapu, mengepel, mencuci piring, membersihkan meja dan melayani pelanggan yang datang. Fenomena masalah tersebut tentu akan berdampak kepada kurangnya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya yang akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. PT Paradise Dynasty Medan juga tidak menerapkan sistem pemberian insentif atau tambahan gaji kepada karyawan yang berprestasi seperti contoh karyawan yang bekerja paling aktif, ulet, rajin dan ramah terhadap pelanggan.

Disiplin kerja pada PT Paradise Dynasty Medan tergolong kurang baik. Terdapat beberapa karyawan yang datang atau pulang kerja tidak sesuai dengan jam kerja yang telah di tentukan. Terdapat juga seringnya pekerja melakukan pertukaran waktu kerja yang sebenarnya telah melanggar aturan kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut tentu jika kurang diperhatikan maka akan mengganggu kualitas kerja dan berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Paradise Dynasty Medan”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat di identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sering terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi antara para karyawan.
2. Kurangnya rasa keakraban dalam hubungan kerja.
3. Kurangnya inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan.
4. Kurangnya perhatian terhadap pemberian insentif dan tambahan gaji
5. Terdapat beberapa karyawan datang dan pulang kerja tidak sesuai dengan aturan kerja

## **1.3. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah di dalam peneltian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
2. Bagaimanakah pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
3. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?

4. Bagaimanakah pengaruh disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
5. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?
5. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan ?

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini hendak dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat bagi Peneliti  
Memberikan manfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Bagi PT. Paradise Dynasty Medan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan penilaian yang baik bagi PT. Paradise Dynasty Medan
3. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber Daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Prima Indonesia.

#### **1.6. Tinjauan Pustaka**

##### **1.6.1. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Sinambela (2016:551) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu.

### 1.6.2. Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Hamzah Uno (2012:72) memberikan definisi motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan.

### 1.6.3. Teori Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan Kerja menurut Emron Edison, *et all* (2017:210) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi.

### 1.6.4. Teori Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

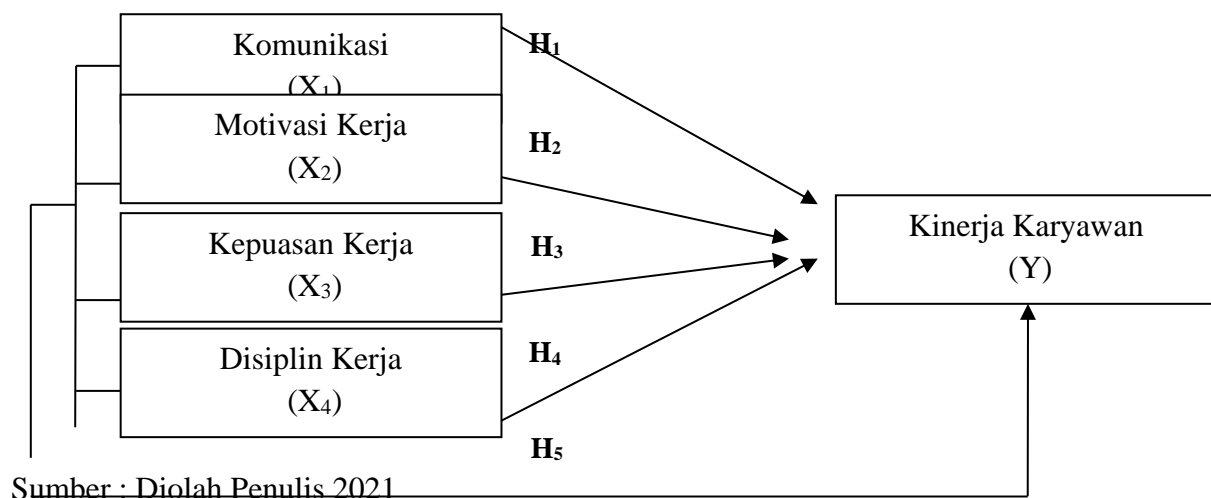
Disiplin Kerja menurut Edy Sutrisno (2011:86) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.

### 1.6.5. Teori Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan menurut Mangkunegara (2013:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## I.7. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan hubungan atau kaitan terhadap variabel-variabel dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang di atas serta tinjauan pustaka, maka penulis menyusun kerangka konseptual yaitu sebagai berikut :



## **I.8. Hipotesis**

Adapun hipotesis di kembangkan oleh penulis, sehingga dirumuskan hipotesisnya yaitu sebagaiberikut :

1. Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan.
2. Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan.
3. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan.
4. Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan.
5. Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paradise Dynasty Medan.