

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dewasa ini dalam menghadapi persaingan yang semakin besar banyak perusahaan di haruskan untuk dapat mengefektif dan mengefisienkan sumber daya yang ada dalam suatu perusahaan. Daya saing di bidang elektronik dan elektrik yang cukup ketat dan tinggi perlu didukungnya kinerja yang optimal dari para karyawan di dalam suatu perusahaan.

Kinerja adalah bagian hasil kerja seseorang yang telah dilaksanakan yang merupakan bagian tugas atas kecakapan dan pengalaman serta kesungguhannya. Oleh karena itu, kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari fungsi dan tanggung jawabnya. PT Pratama Makmur Jaya Medan mengalami penurunan terlihat dari penurunan kualitas kerja karyawan yang tercermin dari peningkatan kesalahan kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini terjadi karena target perusahaan PT Pratama Makmur Jaya Medan.

Displin dari seorang karyawan adalah bagian dari pelaksanaan tugas nya yang teratur bersama tim kerja dalam suatu organisasi. Kinerja sebuah perusahaan akan dilihat dari peningkatan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut. Kemampuan perusahaan tersebut akan dilihat dari kemampuan kerja karyawan tersebut sebaik mungkin.

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Kekurangan komunikasi yang efektif antara karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan sehingga menyebabkan timbulnya kesalahan karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini disebabkan ketidakjelasan dalam berkomunikasi baik dalam penyampaian intruksi pekerjaan maupun informasi pekerjaannya di beberapa divisi dalam perusahaan sehingga menyebabkan ketidakpahaman karyawan dalam penerimaan pesan atau informasi berdampak pada kesalahan dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini disebabkan komunikasi yang terjadi kurang akurat, kurang dapat dipahami sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas maupun terkadang menimbulkan konflik antara sesama karyawan. Kesalahan kerja yang disebabkan oleh komunikasi ini sering terjadi pada divisi *marketing* seperti kesalahan informasi besarnya diskon. Hal ini menandai bahwa rendahnya kinerja karyawan.

Terjadinya konflik dari suatu organisasi adalah akibat dari kesalahpahaman dalam hal komunikasi anatara hubungan pribadi dengan organisasi lainnya. Oleh karena itu struktur organisasi menjadi hal yang penting untuk mencegah terjadinya konflik. Konflik kerja juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota yang lain. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan. Pihak manajemen PT Pratama Makmur Jaya Medan juga selalu kewalahan dalam menghadapi masalah konflik kerja sehingga kualitas kerja karyawan menurun. Konflik kerja yang terjadi di dalam perusahaan diakibatkan adanya perselisihan yang terjadi pada karyawan sehubungan dengan pekerjaan dan sebagian karyawan tidak dapat bekerja sama dalam organisasi perusahaan. Perselisihan yang terjadi di antara karyawan yang mengakibatkan pekerjaan tidak terselesaikan tepat waktu sehingga pelanggan mengeluh atas pelayanan yang diberi karyawan. Konflik yang sering terjadi berupa saling bertengkar, menggunakan kata-kata yang kurang sopan dalam berbicara.

Dari permasalahan diatas peneliti merasa perlu melakukan dengan judul : **“Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Disiplin kerja terlihat pada tingginya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan bekerja di perusahaan
2. Komunikasi yang terjadi kurang efektif
3. Tingginya konflik kerja sehingga menyebabkan kualitas kerja menurun.
4. Kinerja karyawan mengalami penurunan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan?
3. Bagaimana pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan?
4. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti  
Bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti.
2. Bagi PT Pratama Makmur Jaya Medan  
Sebagai dasar memperbaiki dan sebagai informasi PT Pratama Makmur Jaya Medan.
3. Bagi Universitas Prima Indonesia Sebagai tambahan referensi kepustakaan.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya

## **I.6. Teori Tentang Disiplin Kerja**

### **I.6.1. Defenisi Disiplin Kerja**

Menurut Fahmi (2016:75), “Disiplin adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut”.

Menurut Handoko (2016:208), “Disiplin merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional”.

Menurut Siagian (2016:305), “Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut”. Berdasarkan pengertian diatas bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap kepatuhan dan kesadaran diri akan peraturan perusahaan.

### **I.6.2. Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Supomo dan Nurhayati (2018:134), tingkat kedisiplinan karyawan:

1. Balas jasa
2. Keadilan
3. Waskat
4. Sanksi hukuman
5. Ketegasan

## **I.7. Komunikasi**

### **I.7.1 Defenisi Komunikasi**

Wahjono (2010:218), “Komunikasi adalah pesan dari penyatuan sebuah persepsi yang sama”.

Thoah (2011:167), “Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain”.

Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi baik melalui lisan dan tulisan yang memanfaatkan berbagai media yang tersedia di dalam perusahaan yang mudah dipahami oleh penerima pesan

### **I.7.2. Indikator Komunikasi**

Menurut Umam (2012:229-230), dalam menciptakan komunikasi yang efektif, yaitu :

1. Kejelasan (*clarity*)
2. Ketepatan (*accuracy*)
3. Konteks (*contex*)
4. Alur (*flow*)
5. Budaya (*culture*)

## **I.8. Konflik**

### **I.8.1 Defenisi Konflik**

Menurut Fahmi (2016:149), “Konflik adalah sebuah persepsi yang berbeda dalam melihat suatu situasi dan kondisi yang selanjutnya teraplikasi dalam bentuk aksi-aksi sehingga telah menimbulkan pertentangan dengan pihak-pihak tertentu”.

Menurut Marwansyah (2016:302), “Konflik adalah ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut”.

Menurut Manullang (2016:71), “Konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama”.

Konflik kerja juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk berposisi terhadap anggota yang lain. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan.

### **I.8.2 Indikator Konflik Kerja**

Menurut Ismainar (2018:225), penyebab konflik kerja adalah:

1. Perbedaan pendapat
2. Salah paham
3. Salah satu pihak merasa dirugikan
4. Perasaan yang selalu sensitif
5. Konflik yang disebabkan faktor intern

## **I.9. Teori Tentang Kinerja Karyawan**

### **I.9.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno (2013:180), “Kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan system yang merupakan kekuatan penting untuk memengaruhi perilaku karyawan”.

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

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

Berdasarkan pengertian diatas kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan yang dicapai sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

### **I.9.2. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Bangun (2018:234), ukuran kinerja seorang karyawan sebagai berikut:

1. Jumlah pekerjaan
2. Kualitas pekerjaan
3. Ketepatan waktu
4. Kehadiran
5. Kemampuan bekerja sama

## **I.10 Teori Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Syamsul dan Kartika (2012:95), “Disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, semakin tinggi disiplin kerja seseorang, akan semakin tinggi juga kinerja orang tersebut”.

Menurut Sutrisno (2016:177), “Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai disiplin kerja yang tinggi. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi”.

### I.11 Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sopiah (2015:142), “Komunikasi mempunyai fungsi membangkitkan motivasi yang ada dalam diri karyawan tersebut”.

Menurut Robbin dan Coulter (2013:17), “Komunikasi organisasi yang semakin baik akan mengurangi stress akibat ambiguitas pekerjaan memaparkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan, menyediakan sasaran kinerja yang terarah”.

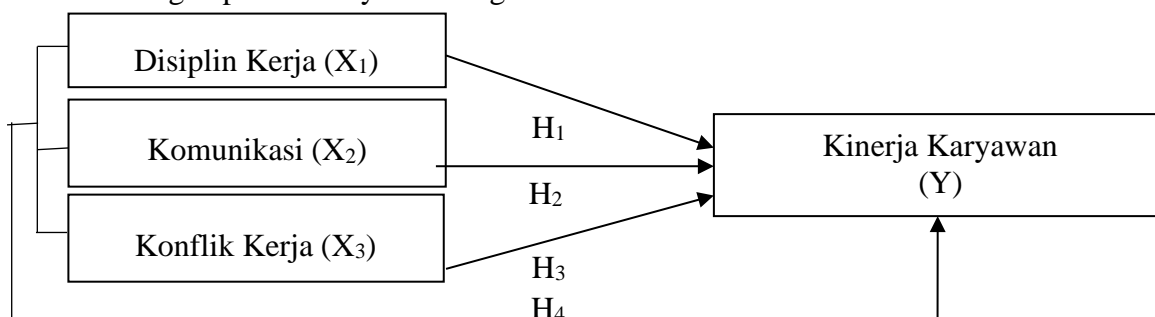
### I.12 Teori Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Siswandi (2015:103), “Gejala konflik yang ada di dalam organisasi sebagai berikut di bawah ini adanya komunikasi yang lemah, adanya permusuhan atau iri hati antar kelompok, adanya friksi antar pribadi, adanya moral yang rendah, adanya perbedaan keyakinan yang ekstrim dan penurunan kinerja karyawan”.

Menurut Marwansyah (2012:314), “Konflik bersifat konstruktif bila mampu meningkatkan kualitas keputusan, merangsang kreativitas dan inovasi dan peningkatan kinerja karyawan”.

### I.13 Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut:



**Gambar II.1. Kerangka Konseptual**

### I.14 Hipotesis

Kerangka konseptual maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H<sub>1</sub> : Disiplin Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

PT Pratama Makmur Jaya Medan

H<sub>2</sub> : Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

PT Pratama Makmur Jaya Medan

H<sub>3</sub> : Konflik Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

PT Pratama Makmur Jaya Medan

H<sub>4</sub> : Disiplin Kerja, Komunikasi dan Konflik Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Pratama Makmur Jaya Medan