

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Peningkatan kinerja karyawan tentunya tidak dapat terjadi begitu saja, tetapi ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya seperti faktor pengawasan dan komunikasi.

PT. Sari Kreasi Indonesia menjadi salah satu restoran *food and Beverages*. Perusahaan ini dibagi menjadi dua yaitu OO (*bakery*) yang menjual kue dan ministro (restoran) yang menjual makanan dan minuman. Perusahaan memiliki 2 lokasi penjualan, yang pertama terletak di jalan S. Parman No. 308 Medan di mana memiliki 1 restoran/ministro dan 1 *outlet* OO Pastries, dan lokasi kedua terletak Sun Plaza lantai 4 Medan di mana memiliki 1 *outlet* OO Pastries. Akan tetapi harapan perusahaan belum terealisasi dengan baik di mana pendapatan perusahaan tidak mencapai target yang diinginkan.

Dalam faktor pengawasan, kurang optimalnya pengawasan kerja yang dilakukan supervisor, manajer, maupun kepala koki kepada bawahan dan pengawasan kerja tidak dilakukan secara menyeluruh dan tepat objek menyebabkan sering terjadi pelanggaran kerja.

Dalam faktor komunikasi, jalinan komunikasi antara supervisor, manajer, maupun kepala koki kepada bawahan masih kurang baik sehingga sering terjadi kesalahan kerja akibat kurang jelasnya informasi/pesan yang diterima. Kesalahan kerja karena jalinan komunikasi yang belum baik ini mencerminkan penurunan kinerja karyawan dalam bekerja.

Dalam faktor stres kerja, perusahaan sering memberikan tekanan kerja yang tinggi kepada karyawan seperti sering terjadinya pemotongan gaji kepada karyawan yang melakukan kesalahan dalam bekerja, pimpinan yang sering bersikap emosional kepada karyawan dan sering marah-marah. Konflik dengan rekan kerja dan adanya rangkap pekerjaan juga memicu stres kerja bagi karyawan.

Berdasarkan fenomena di atas bahwa peneliti tertarik dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*)”**.

### I.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan permasalahan bahwa dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini :

1. Pengawasan yang kurang optimal dilakukan supervisor, manajer, maupun kepala koki kepada bawahan menyebabkan karyawan sering melakukan pelanggaran kerja.
2. Komunikasi antara supervisor, manajer, maupun kepala koki kepada bawahan menyebabkan karyawan sering melakukan kesalahan kerja.
3. Stres kerja yang berlebihan yang dialami oleh karyawan mengakibatkan karyawan melakukan pengunduran diri dari perusahaan.

4. Ketidakmampuan karyawan mencapai target pendapatan yang ditetapkan oleh perusahaan mencerminkan penurunan kinerja karyawan.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Dari penjelasan permasalahan bahwa dapat disimpulkan perumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*) ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*) ?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*) ?
4. Bagaimana pengaruh pengawasan, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*) ?

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

Dari penjelasan permasalahan bahwa dapat disimpulkan tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengawasan, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).

### **1.5 Teori Tentang Pengawasan**

#### **II.5.1 Pengertian Pengawasan**

Menurut Alam (2012:141), pengawasan merupakan fungsi suatu organisasi. Pengawasan merupakan tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi.

#### **II.5.2 Indikator Pengawasan**

Menurut Siswandi (2011:207-208), untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya:

1. Akurat
2. Tepat waktu
3. Objektif dan menyeluruh
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategi

5. Realistik secara ekonomis
6. Realistik secara organisational
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi
8. Fleksibel
9. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional
10. Diterima para anggota organisasi

## **I.6 Teori Tentang Komunikasi**

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

Menurut Desmon (2017:7), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

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

Menurut Abidin (2015:35), Komponen komunikasi ialah:

1. Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirimkan pesan.
2. Pesan, pesan secara verbal dapat secara tertulis.
3. Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari pengirim dengan penerima.
4. Penerima pesan adalah orang yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
5. *Output* adalah respons penerima terhadap pesan yang diterimanya.

## **I.7 Teori Tentang Stres Kerja**

### **I.7.1 Pengertian Stres Kerja**

Menurut Sutarto (2018:136), stres kerja adalah perasaan-perasaan negatif yang dihayati secara subjektif oleh manajer madya yang mempunyai kepribadi tipe A dan locus of control eksternal dalam hubungan dengan peran dan iklim organisasi yang dihadapinya.

### **I.7.2 Indikator Stres Kerja**

Menurut Rivai dan Mulyadi (2011:309) mengemukakan beberapa gejala stres di tempat kerja:

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menjadi hilang
4. Komunikasi tidak lancar
5. Pengambilan keputusan jelek
6. Kreativitas dan inovasi kurang
7. Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

## **I.8 Teori Tentang Kinerja Karyawan**

### **I.8.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Rivai dan Sagala (2013 : 604), kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.

### **I.8.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Moeheriono (2014:113), indikator kinerja karyawan meliputi:

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

### **I.9 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Fahmi (2014:96), pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

### **I.10 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

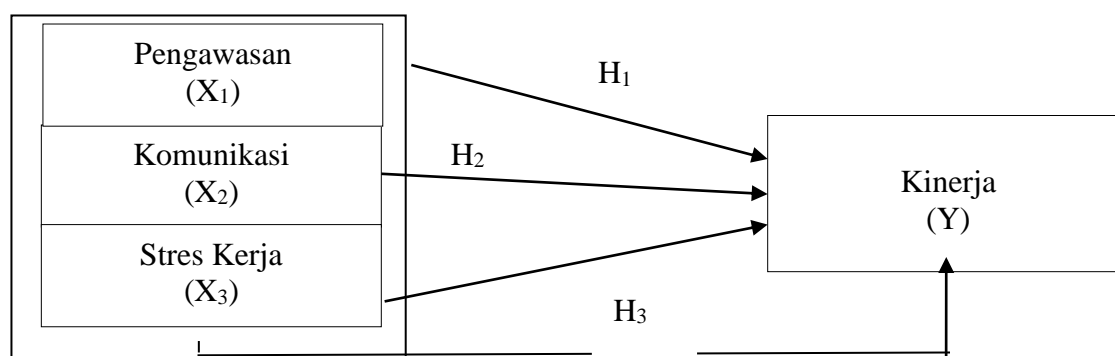
Menurut Siswandi (2011:171), komunikasi yang diperlukan harus sesuai dengan kebutuhan internal dan lingkungan serta sesuai pula dengan mekanisme yang ada sebab jika komunikasi yang berjalan sangat berlebihan tidak menutup kemungkinan kinerja organisasi akan terganggu.

### **I.11 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Umam (2012:217), tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan menurunkan kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu, hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan.

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

Kerangka konseptual adalah sebagai berikut yang dapat dilihat pada gambar II.1 :



**Gambar I.1 Kerangka Konseptual**

### **I.13 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2012:96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub>: Secara parsial Pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
- H<sub>2</sub>: Secara parsial Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
- H<sub>3</sub>: Secara parsial Stres Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).
- H<sub>4</sub>: Secara simultan parsial Pengawasan, Komunikasi dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Kreasi Indonesia (*Food and Beverages*).