

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang Masalah

Sinar Jernih Suksesindo (SJS) adalah BPO. PT. Sinar Jernih Suksesindo menawarkan layanan tenaga kerja khusus.

PT. Sinar Jernih Suksesindo adalah bagian dari perusahaan jasa ternama di Indonesia. Perusahaan ini dibuat karena meningkatnya kebutuhan industri *outsourcing* akan personel terlatih dan layanan terkelola. Pt. Sinar Jernih Suksesindo terus meningkatkan pelayanan.

Prestasi kerja adalah produk dari usaha pekerja dari waktu ke waktu. Kinerja PT Sinar jernih Suksesindo tidak sesuai dengan keluhan pelanggan dan kurangnya partisipasi staf. Variabel dapat membuat kesulitan kinerja.

Kepuasan kerja adalah jumlah kesenangan yang dialami orang dengan jenis pekerjaan mereka, pekerjaan yang diselesaikan, dan bentuk pengawasan, serta perasaan bebas dari pekerjaan mereka. Karyawan berhenti karena tidak mampu menangani beban kerja, tekanan dari atasan, dan jam kerja yang panjang.

Komunikasi adalah berbagi informasi antar individu. Komunikasi juga diduga mempengaruhi penurunan kinerja PT Sinar Jernih Suksesindo. Kesalahan komunikasi antar divisi membuat penurunan. Miskomunikasi, pekerja mengabaikan pesan manajer, bawahan salah menafsirkan informasi SPV adalah masalah umum. Pada tahun 2020, 36 masalah menyebabkan penurunan klien korporat.

Disiplin adalah mematuhi aturan tertulis dan lisan perusahaan. Disiplin karyawan mempengaruhi kinerja. Pada tahun 2020, pekerja melakukan 63 pelanggaran, seperti terlambat, menggunakan telepon di tempat kerja, tidak masuk kerja tanpa informasi, bolos kerja, dan melanggar hukum.

Berlandaskan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi dan Kedisiplinan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Sinar Jernih Suksesindo Medan.”**

### I.2 Identifikasi Masalah

1. Kepuasan kerja yang menurun terlihat dari banyaknya karyawan memilih keluar dari perusahaan.
2. Komunikasi yang tidak efektif terlihat dari banyaknya miss komunikasi yang sering terjadi antara karyawan.

3. Kedisiplinan kerja masih tidak maksimal terlihat dari banyaknya karyawan yang melanggar peraturan.
4. Prestasi kerja karyawan yang tidak konsisten dari banyaknya customer yang komplain atas kinerja karyawan dan kurangnya kerjasama yang baik.

### **I.3. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kepuasan kerja berdampak terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Jernih Suksesindo Medan?
2. Bagaimanakah komunikasi berdampak terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Jernih Suksesindo Medan?
3. Bagaimanakah kedisiplinan berdampak terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Jernih Suksesindo Medan?
4. Bagaimanakah kepuasan kerja, komunikasi, dan kedisiplinan kerja berdampak terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Jernih Suksesindo Medan?

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Sinar Jernih Suksesindo Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan PT Sinar Jernih Suksesindo Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kedisiplinan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Sinar Jernih Suksesindo Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komunikasi dan kedisiplinan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Sinar Jernih Suksesindo Medan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti  
Sebagai alat pembelajaran dan untuk peneliti HRM.
2. Bagi Perusahaan PT Sinar Jernih Suksesindo Medan  
Sebagai umpan balik dan pertimbangan bagi organisasi untuk meningkatkan kebahagiaan kerja, komunikasi, dan disiplin kerja.
3. Bagi Fakultas Ekonomi UNPRI  
Sebagai bahan kajian dan referensi untuk program S-1 Manajemen Universitas Prima Indonesia.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang mengerjakan topik yang sama.

### **I.6. Teori Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan**

Kepuasan kerja adalah sikap seseorang tentang pekerjaan, kompensasi, peluang kemajuan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dll.

Wilson (2012) menyatakan kepuasan kerja mencerminkan jika suatu pekerjaan menyenangkan.

### **I.7. Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan**

Gie (2014) mendefinisikan komunikasi sebagai transfer informasi.

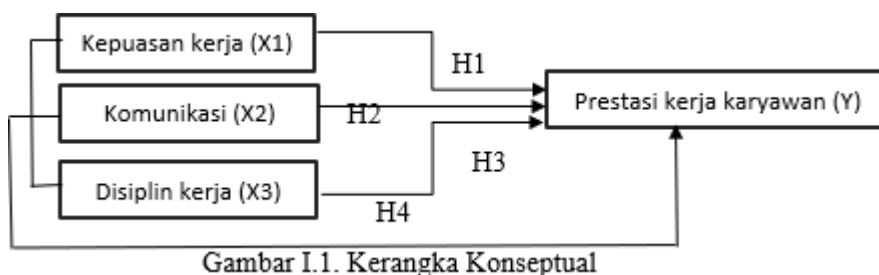
Miller mendefinisikan komunikasi dalam Ardianto (2011) sebagai "aktivitas satu arah yang menggunakan sinyal linguistik untuk mengubah perilaku."

### **I.8. Teori Pengaruh Kedisiplinan terhadap Prestasi Kerja Karyawan**

Singodimejo (2017: 86) mendefinisikan disiplin sebagai mengikuti aturan.

Hasibuan (2016: 335) menjelaskan disiplin kerja sebagai kemampuan untuk mengikuti peraturan.

### **I.9. Kerangka konseptual**



Gambar I.1. Kerangka Konseptual

### **I.10. Hipotesis penelitian**

H<sub>1</sub> : Kepuasan kerja berdampak terhadap prestasi kerja karyawan PT. Sinar Jernih Suksesindo (SJS) Medan

H<sub>2</sub> : Komunikasi berdampak terhadap prestasi kerja karyawan PT. Sinar Jernih Suksesindo (SJS) Medan

H<sub>3</sub> : Disiplin kerja berdampak terhadap prestasi kerja karyawan PT. Sinar Jernih Suksesindo (SJS) Medan

H<sub>4</sub> : Kepuasan kerja, komunikasi, disiplin kerja berdampak terhadap prestasi kerja karyawan PT. Sinar Jernih Suksesindo (SJS) Medan.