

BAB I **PENDAHULUAN**

I.1. Latar Belakang

Cara kerja di organisasi ialah jawaban atas berhasil atau tidaknya suatu maksud organisasi yang telah ditentukan. Cara kerja optimal ialah kinerja yang sesuai standar organisasi serta membantu organisasi mencapai tujuannya. Organisasi yang berusaha meningkatkan keterampilan bakatnya merupakan organisasi yang baik, karena merupakan suatu kunci pada peningkatan cara pekerja.

PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi ialah suatu perusahaan milik Negara pada bagian supermarket bintang 5. Aktivitas tersebut mengalami penurunan kinerja karyawan di tahun 2020 karena penurunan penjualan dan tidak tercapainya target penjualan. Selain penurunan penjualan tahun ini, produknya yang tidak terawat dengan baik telah menyebabkan kerusakan signifikan pada produk yang dijual.

Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2021

Bulan	Penjualan (Rp)	Target (Rp)	Pencapaian (%)
Januari	3.147.498.450	3.500.000.000	89,93
Februari	3.004.987.600	3.500.000.000	85,86
Maret	2.947.635.750	3.500.000.000	84,22
April	2.811.694.100	3.500.000.000	80,33
Mei	2.810.693.300	3.500.000.000	80,31
Juni	2.575.167.250	3.500.000.000	73,58

Sumber : PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jika penjualan di bulan Januari-Juni 2021 sama sekali tidak mencapai target, dikarenakan singkatnya waktu operasional perusahaan dan banyak berkurangnya karyawan selama tahun 2021.

Kinerja karyawan yang kurang baik di sebabkan karenanya minimnya wawasan karyawan untuk memahami tugas yang di berikan oleh atasannya,namun masih sering terjadi,seperti memahami kode item dalam artikel. Kesalahan seperti itu biasa terjadi pada karyawan baru. Hal ini menyesatkan karyawan di tempat kerja dan mengakibatkan konsumen harus menunggu lama untuk membeli suatu produk. Akibatnya,konsumen seringkali kecewa dengan layanan yang ditawarkan dan lebih memilih mencari produk serupa di tempat lain dari padamenunggu dalam jangka waktu yang lama.

Semangat karyawan yang menurun apabila dilepaskan akan berdampak pada cara kerja karyawan itu,yang akan berimbas pada kinerja organisasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, organisasi sangatlah membutuhkan karyawan yang memiliki semangat saat bekerja sebab seseorang yang memiliki juang yang tinggi akan menghasilkan buah yang optimal,hingga suatu pekerjaan berjalan baik.Berdasarkan pengamatan peneliti terdapat keluhan-keluhan dari pegawai perusahaan dalam hal kaitannya dengan motivasi yaitu tidak diberikan tunjangan BPS dan intensif lembur tidak pernah diberikan padahal karyawan sudah memberikan waktu lebih dalam bekerja. Permasalahan motivasi ini juga menyebabkan tingginya tingkat perputaran karyawan.

Tabel I.2 Data Karyawan Resign

Bulan	Jumlah Karyawan	Alasan Resign
Januari	4	- Sering lembur
Februari	6	- Waktu kerja tidak menentu
Maret	6	- Pengawasan yang terlalu ketat
April	7	- Kompensasi yang tidak mencukupi kebutuhan karyawan
Mei	11	- Banyaknya karyawan menyebabkan timbulnya konflik kerja

Juni	22	- Hubungan antar rekan kerja yang kurang harmonis - Tidak adanya insentif berupa tunjangan kesehatan
------	----	---

Sumber : PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi, 2021

Dari tabel 1.2 dapat diketahui setiap bulannya terdapat karyawan yang resign, alasan karyawan keluar sering terjadi karena waktu kerja yang tidak menentu karena jam operasional yang selalu berubah-ubah karena adanya peraturan dari pemerintah, selain itu karyawan merasa kompensasi yang diberikan tidak mencukupi kebutuhan hidup karyawan.

Keahlian dalam berkomunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi. Kesalahan dalam komunikasi karena kurang baiknya arus komunikasi yang terjalin antar divisi dapat menyebabkan terjadinya kesalahan penerimaan informasi yang berdampak pada kinerja karyawan. Berikut ini peneliti memberikan gambaran data kesalahan yang terjadi pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi yang terkait dengan komunikasi, yaitu:

Tabel I.3Data Komunikasi

Bulan	Divisi	Kesalahan
Januari	Stok-pembelian	- Bagian stok terlambat melaporkan data stok kepada bagian pembelian sehingga persediaan menjadi kosong
Februari	Gudang-stok	- Bagian gudang lupa mengunci pintu sehingga barang ada yang hilang sehingga kepala gudang disalahkan
Maret	Kasir - pembelian	- Retur produk yang tidak diinformasikan kepada bagian kasir pada pembayaran invoice
April	Penjualan-gudang	- Orderan pelanggan tidak dikasi alamat dan nomor telepon yang jelas oleh bagian penjualan sehingga pada saat barang mau di antar tidak ditemukan alamatnya
Mei	Penjualan-gudang	- Barang orderan yang tidak segera dipajang oleh bagian penjualan karena bagian gudang tidak menginformasikan adanya barang masuk
Juni	Penjualan-kasir	- Harga barang yang dibayar mendapat diskon dari sales namun tidak diinformasikan kepada bagian kasir

Sumber : PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi (2021)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui setiap bulan terjadi kesalahan saat bekerja,dikarenakan komunikasi yang tidak baik. Pesan tersampaikan tidak didengarkan dengan baik sehingga dapat terjadi kesalahan dalam berkomunikasi.

Ketersediaan lokasi yang nyaman bisa memberikan rasa puas terhadap pekerja atas kerjaan diperbuat yang aman akhirnya pekerja memiliki cara kerja yang tepat. Permasalahan lokasi kerja yang dirasakan oleh karyawan adalah tidak disediakannya kantin untuk istirahat karyawan dan wadah untuk bekerja masih diproses perubahan hingga pekerja kerap terganggu akan suasana yang tidak nyaman. Bagian gudang yang sangat sempit sehingga barang ditumpuk hal ini membahayakan keselamatan karyawan jika barang jatuh jika disusun terlalu tinggi.

Berlandaskan permasalahan yang telah diuraikan tersebut membuat peneliti ingin meneliti lebih dalam perihal:"Pengaruh Motivasi, *Communication Skill* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi".

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana dampak dari motivasi pada karyawan pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi?
2. Bagaimana dampak dari *communication skill* pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi?
3. Bagaimana dampak dari lingkungan kerja pada pekerja PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi?
4. Bagaimana motivasi, *communicationskill* pada pekerja PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi?

I.3. Tinjauan Pustaka

I.3.1 Pengertian, Indikator dan Teori Pengaruh Motivasi Kerja

Menurut Taruh (2020:57) hal yang memunculkan semangat ataupun dorongan kerja merupakan pengertian dari motivasikerja. Motivasi kerja sebagai pendorong semangat kerja.

Adapun indikator-indikator motivasi kerja menurut Susanto (2017:49-50) sebagai berikut:

1. Upaya untuk berprestasi baik
2. Upaya untuk mengembangkan diri
3. Semangat untuk berinteraksi dengan lingkungannya.
4. Semangat untuk dapat bekerja sama.

Menurut Taruh (2020:58) yang menentukan besar ataupun kecilnya prestasi seorang tenaga kerja ialahdari lemah kuatnya motivasi.

I.3.2. Pengertian, Indikator dan Teori Pengaruh *Communication Skill*

Menurut Umam (2018:219) berbicara aartinya memberitahukan, percakapan,pertukaran pikiran atau hubungan.

Menurut Umam (2018:230), adapun hal yang sangat terpenting untuk menghasilkan sosialisasi yang efektif . Pada teori tersebut, peneliti menggunakan sebagai indikator komunikasi yaitu :

1. Ketahui mitra bicara (*audience*)

Dengan mengetahui *audience*, kita dapat memilih kata yang tepat untuk mengutarakan sebuah informasi.Dapat diartikan, bahwasanya,bahasa yang digunakan harus sepadan pada ucapan yang dimengerti.

2. Dipahami oleh *audience*

Bisa jadi informasi yang di sampaikan sulit dimengerti .Dengan memahami lawan bicara,kita mudah mengadaptasikan diri untuk berbicara padanya.Tujuan kita berkomunikasi sangat menentukan cara kita menyampaikan informasi.

3. Pahami Maksud

Maksud dalam berkomunikasi,sangatlah mempengaruhi cara kita menyalurkan informasi.

4. Mengamati Konsep

Saat berinteraksi, konteks berperas penting untuk menjelaskan apa yang akan disampaikan.

5. Memahami Budaya

Seseorang yang sedang berkomunikasi harus paham budaya lawan bicaranya, hingga muncul saling memahami serta penyesuaian model komunikasi dapat terjadi.

6. Memahami bahasa

Ketika kita sudah paham ucapan orang lain, artinya kita berusaha memahami orang lain

Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga karyawan dapat saling bekerja sama satu sama lain.

I.3.4. Pengertian, Indikator dan Teori Pengaruh Lingkungan Kerja

Menurut Eroy, dkk (2020:153) sesuatu yang ada pada sekitaran pekerja saat sedang bekerja, baik berupa fisik ataupun nonfisik yang bisa memberikan dampak pada pekerja saat sedang bekerja merupakan pengertian dari lingkungan kerja.

Indikator lingkungan kerja ini diambil dari teori Siagian (2014:57-61) yaitu :

1. Bangunan tempat kerja
2. Adanya alat untuk bekerja yang pantas
3. Adanya wadah untuk istirahat
4. Tersedianya tempat ibadah keagamaan

5. Keterikatan antara kerabat setingkat
6. Keterikatan antara bawahan terhadap atasan
7. Kolaborasi antar pekerja.

Menurut Sihaloho dan Siregar (2019:274) Hasil dari sistem sistem kerja yang diterapkan efektif karena lingkungan kerja yang tidak menyenangkan menyebabkan kinerja karyawan yang buruk dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu mungkin tidak mencapai tujuan yang ditentukan, tanpa adanya hal tersebut akan efisien. Lingkungan kerja yang nyaman memberikan efek positif bagi Anda dan peusahaan Anda sehingga karyawan Anda senang dengan kinerjanya dan mencapai tujuan perusahaan yang seharusnya dicapai perusahaan.

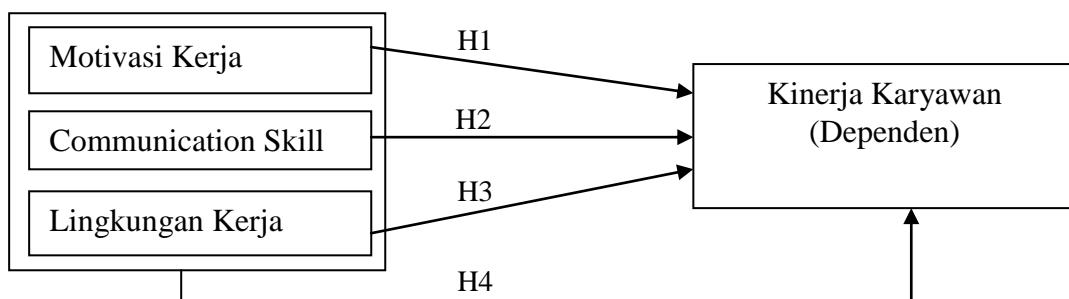
I.3.5. Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan pada penelitian ini juga menggunakan teori Sudaryo, dkk (2019:206) yaitu :

1. Keunggulan terhadap kinerja
2. Nilai pada kinerja
3. Kurun pada saa kinerja
4. Kolaborasi

I.4. Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

I.5. Hipotesis

Hipotesa awal dapat dijabarkan sebagai berikut :

- H1 : Motivasi kerja karyawan mempengaruhi kinerja karyawannya secara parsial dan signifikan
- H2 : Communication skill karyawan mempengaruhi kinerja karyawannya secara parsial dan signifikan
- H3 : Lingkungan kerjanya mempengaruhi kinerja karyawannya secara parsial dan signifikan
- H4 : Motivasi kerja, communication skill dan lingkungan kerja secara serempak mempengaruhi kinerja karyawan