

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

PT Capital Megah Mandiri bergerak dibidang *tranding*. Berdasarkan pengamatan sebelumnya dan wawancara kepada beberapa karyawan di beberapa bagian bahwa adanya penurunan kinerja para karyawan yang berada di dalam perusahaan. Penurunan ini terlihat dari tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan dari tahun 2018. Ketidakefektifan target perusahaan ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai kinerja yang buruk sehingga berdampak pada realisasi perusahaan yang tidak melewati target perusahaan.

Masalah kompetensi kerja ialah perusahaan tidak menerima karyawan sesuai dengan kriteria pendidikan untuk jabatan yang kosong sehingga berdampak menyebabkan karyawan yang lebih senior membutuhkan waktu lebih banyak untuk mengarahkan karyawan baru dalam pekerjaan. Dikarenakan karyawan lama mempunyai tambahan pekerjaan untuk mengajari karyawan baru, hal ini mengakibatkan banyaknya pekerjaan karyawan lama yang tidak selesai tepat waktu.

Komunikasi juga mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan didalam perusahaan. Adapun masalah komunikasi didalam perusahaan ini yaitu kurangnya kejelasan dalam komunikasi sehingga menyebabkan *miss communication*, informasi yang disampaikan antara karyawan belum dapat dipercaya sehingga menimbulkan konflik dalam bekerja dan alat komunikasi yang belum memudahkan karyawan dalam penyampaian informasi disebabkan perlengkapan komunikasi yang kurang mendukung cepatnya proses komunikasi.

Kepuasan kerja karyawan juga berperan aktif dalam menurunnya kinerja karyawan. Karyawan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja yang disebabkan oleh pengawasan kerja yang terlalu ketat, pemimpin yang terlalu otoriter kompensasi finansial yang tidak disesuaikan dengan resiko dan beban kerja karyawan. Hal ini terlihat dari meningkatnya data *turn over* karyawan. Ketidakpuasan ini menyebabkan karyawan jenuh dalam bekerja, kemalasan dan paling fatalnya adalah mengundurkan diri dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada perusahaan dengan judul **“Pengaruh Kompetensi kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan”**.

### 1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada observasi ini, yaitu :

1. Penurunan kompetensi kerja karyawan adalah tidak menerima karyawan sesuai dengan kriteria pengalaman kerja untuk jabatan yang kosong.

2. Kurangnya komunikasi didalam perusahaan kurangnya kejelasan dalam komunikasi.
3. Karyawan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja.
4. Penurunan kinerja karyawan terlihat dari tidak tercapainya target yang ditetapkan.

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

Dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan?
2. Apakah pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Capital Megah Mandiri Medan?
3. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan?
4. Apakah pengaruh kompetensi kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan?

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

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.
2. Untuk menguji pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.
4. Untuk menguji pengaruh kompetensi kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.

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

Manfaat antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti  
Sebagai dasar peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti.
2. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Sebagai bahan kajian dan menambah referensi.
3. Bagi Perusahaan  
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **I.6. Kompetensi Kerja**

Menurut Fahmi (2016:52), kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan.

Menurut Torang (2014:53), kompetensi adalah suatu kemampuan (*skill & knowledge*) untuk melaksanakan atau melakukan aktivitas atau pekerjaan atau tugas.

Menurut Priansa (2016:254), kompetensi kerja adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisien dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan.

Adapun indikator kompetensi menurut Edison, dkk (2016,145-146) yang digunakan adalah pengetahuan, keahlian dan sikap.

## **I.7. Komunikasi**

Menurut Wahjono (2010:218), “komunikasi ialah proses penyampaian pesan dengan maksud memperoleh pengertian (persepsi) yang sama.”

Menurut Thoha (2011:167), “komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Bangun (2012:361), “komunikasi ialah sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) ke penerima pesan (*receiver*) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut.

Indikator komunikasi menurut Abidin (2015:35) adalah pengirim pesan, pesan, saluran dan penerima pesan.

## **I.8. Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013:117), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Menurut Triatna (2015:110), kepuasan kerja selalu dikaitkan dengan bagaimana respons pegawai terhadap apa yang mereka terima dan organisasi disebabkan mereka telah melakukan pekerjaannya atau perannya. Dalam konteks yang lebih khusus, kepuasan kerja dipersepsikan secara subjektif oleh masing-masing pegawai.

Menurut Priansa (2016:291), kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka

sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2013:202) adalah kedisiplinan, moral kerja dan *turn over* kecil maka secara *relative* kepuasan karyawan baik.

### **I.9. Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2013:67), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sutrisno (2013:171), kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Amir (2015:81), kinerja karyawan adalah konsep yang sangat abstrak dan memerlukan pendefinisian tertentu menyebutkan atributnya secara rinci dan lengkap.

Indikator kinerja karyawan menurut Moeheriono (2014:113-114) adalah efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu dan produktivitas.

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

Menurut Torang (2014:53), kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di dalam organisasi.

Menurut Priansa (2016:252), Kompetensi yang tinggi akan mempengaruhi kinerja yang ditampilkan oleh pegawai. Kinerja pegawai yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan..

Menurut Sedarmayanti (2013:127), Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi

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

Menurut Siswandi (2011:174), di setiap organisasi tipe apapun dan bergerak di bidang apa pun maka kehadiran komunikasi mutlak diperlukan. Tidak ada kinerja yang efektif jika mengabaikan komunikasi.

Menurut Sopiah (2012:142), komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan. Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

Menurut Robbin dan Coulter (2013:17), Komunikasi organisasi yang semakin baik akan mengurangi stress akibat ambiguitas pekerjaan. Demikian pula, program perencanaan

kinerja seperti MBO dapat memaparkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan, menyediakan sasaran kinerja yang terarah dan mengurangi ambiguitas melalui umpan balik.

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

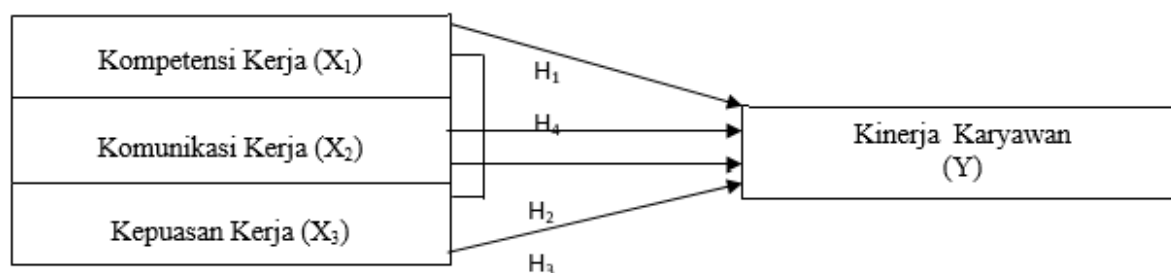
Menurut Edison (2016:217), karyawan yang puas dalam bekerja sangat mempengaruhi kinerja individu dan organisasi.

Menurut Wibowo (2014:414) kepuasan kerja merupakan variabel tergantung utama karena dua alasan yaitu menunjukkan hubungan dengan faktor kinerja dan merupakan preferensi nilai yang dipegang banyak peneliti perilaku organisasi.

Menurut Bangun (2012:11), ketika karyawan menilai suatu pekerjaan menyenangkan untuk dikerjakan, mereka mengatakan bahwa pekerjaan itu memberikan kepuasan kerja. Keadaan ini dapat dilihat dari hasil pekerjaannya, kepuasan kerja akan dapat meningkatkan kinerja mereka.

### I.13. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapatlah diuraikan bahwa kompetensi kerja, kepuasan kerja dan komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar II.1. Kerangka Konseptual**

### II.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini yaitu :

- H<sub>1</sub> : Kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.
- H<sub>2</sub> : Komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan
- H<sub>3</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.
- H<sub>3</sub> : Kompetensi kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Capital Megah Mandiri Medan.