

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan dalam perusahaan ini mengalami penurunan yang terlihat dari tidak tercapainya target yang diinginkan perusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh kualitas penyelesaian pekerjaan yang menurun seperti adanya kesalahan dalam laporan dan kurangnya kerja sama antara karyawan dalam memproses pengantaran pesanan pelanggan serta karyawan kurang bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya.

Kepuasan kerja mengalami penurunan yang tercermin dari peningkatan *turnover* karyawan yang mengalami peningkatan. Salah satunya yang memicu kepuasan kerja karyawan mengalami penurunan adalah pemberian gaji yang belum adil, promosi jabatan yang tidak sering diadakan, sistem pengawasan yang dilakukan belum optimal dan efektif, dan gaya kepemimpinan yang cukup otoriter.

Komunikasi yang terjadi pada PT. Alfa Scorpii Medan. Beberapa deskripsi kesalahan yang sering dilakukan karyawan adalah kesalahan informasi jadwal *service* serta kurangnya informasi bahwa adanya perubahan pengeluaran untuk promosi kepada pihak keuangan. Permasalahan komunikasi juga disebabkan oleh media perantara berupa telepon kantor yang tidak semua divisi ada sehingga sulit menyampaikan pesan ataupun informasi yang penting secara cepat dan mudah.

Pengawasan kerja yang diterapkan di dalam perusahaan PT. Alfa Scorpii Medan masih belum efisien yang ditandai dengan kurang cepatnya perbaikan hasil kerja karyawan yang melakukan kesalahan. Hal ini dipicu oleh waktu pengawasan yang dilakukan cukup lama dan terkadang sering menghambat karyawan yang sedang bekerja, serta pengawasan yang dirancang itu dilakukan di beberapa divisi kerja bukan keseluruhan divisi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan, Komunikasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan”**.

I.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepuasan yang menurun terlihat dari banyaknya karyawan yang memilih keluar dari perusahaan.
2. Komunikasi antar karyawan juga tidak terjalin dengan baik sehingga terjadi kesalahan komunikasi antar divisi.

3. Pengawasan yang kurang efektif sehingga menyebabkan banyaknya kesalahan karyawan dalam pelaksanaan tugasnya.
4. Kinerja karyawan yang terlihat menurun dan tidak tercapainya target di perusahaan.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya dapat disajikan masalah pokok, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan?
3. Bagaimana pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan?
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan, Komunikasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan?

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
2. Untuk menguji pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
3. Untuk menguji pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.
4. Untuk menguji pengaruh Kepuasan, Komunikasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan.
2. Bagi perusahaan PT. Alfa Scorpii Medan
Untuk memberikan informasi bagi perusahaan.
3. Bagi Universitas Prima Indonesia
Untuk menambah dan memperluas karyawan yang akan meneliti hal yang sama.

I.6 Teori Tentang Kepuasan Kerja

I.6.1 Pengertian Kepuasan Kerja

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

Menurut Triatna (2015:110), kepuasan kerja selalu dikaitkan dengan bagaimana respon pegawai terhadap apa yang mereka terima dan dalam organisasi disebabkan mereka telah melakukan pekerjaan atau perannya.

Menurut Priansa (2016:291), kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan kesimpulan diatas, bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif di dalam perusahaan.

I.6.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2013:202), indikator kepuasan diukur dengan:

1. Kedisiplinan.
2. Moral Kerja.
3. *Turn over* kecil maka secara *relative* kepuasan karyawan baik.

I.7 Teori Tentang Komunikasi

I.7.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Handoko (2012:272), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Robbins dan Coulter (2013:77), komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna.

Menurut Wahjono (2010:218), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dengan maksud memperoleh persepsi yang sama.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi dari seseorang ke orang lain.

I.7.2 Indikator Komunikasi

Menurut Siswandi (2011:172), proses komunikasi terdiri dari 4 unsur, yaitu:

1. Pengiriman pesan.
2. Media.
3. Penerima.

I.8 Teori Tentang Pengawasan

I.8.1 Pengertian Pengawasan

Menurut Kadarisma (2012:171), pengawasan dalam sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang agar proses pekerjaan sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Menurut Siswandi (2011:85), pengawasan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting.

Menurut Handoko (2012:359), pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pengawasan adalah suatu proses manajerial yang bertujuan untuk mengoreksi dan mengurangi resiko yang terjadi.

I.8.2 Indikator Pengawasan

Adapun karakteristik – karakteristik pengawasan peneliti yang diambil peneliti sebagai indikator menurut Handoko (2012:373-374), sebagai berikut:

1. Akurat.
2. Tepat waktu.
3. Objektif dan menyeluruh.
4. Realistik secara ekonomis.
5. Fleksibel.

I.9 Teori Tentang Kinerja Karyawan

I.9.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2013:321), kinerja adalah proses yang dilakukan sebuah organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan.

Menurut Edison,dkk (2016:190), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2015:260), kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan.

I.9.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012:233), untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Jumlah pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan.
3. Ketepatan waktu.

4. Kehadiran.
5. Kemampuan bekerja sama.

I.10 Teori Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2014:414), kepuasan merupakan variabel utama karena menunjukkan hubungan dengan faktor kinerja.

I.11 Teori Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

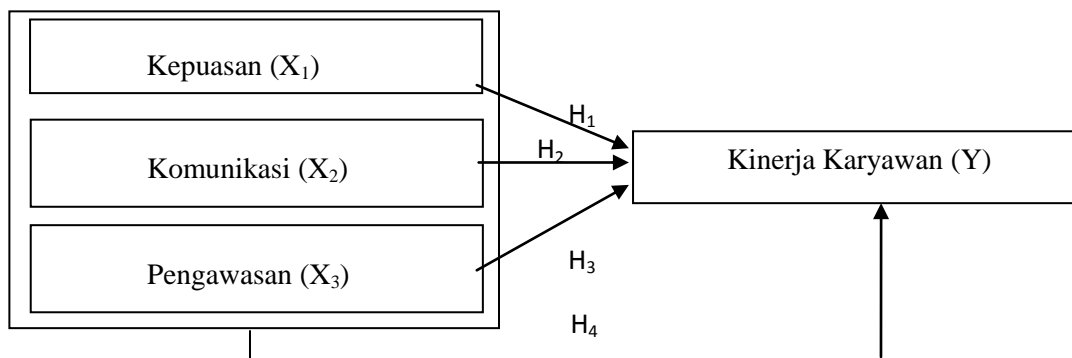
Menurut Siswandi (2011:174), tidak ada kinerja yang efektif jika mengabaikan sebuah komunikasi.

I.12 Teori Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2016:93), esensi dalam proses pengawasan sumber daya manusia adalah dengan mengukur pencapaian kinerja personal.

I.13 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat digambarkan, sebagai berikut:



Gambar I.1. Kerangka Konseptual

I.14 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah:

H₁ : Kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpil Medan.

H₂ : Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpil Medan.

H₃ : Pengawasan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpil Medan.

H₄ : Kepuasan, Komunikasi dan Pengawasan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfa Scorpil Medan.