

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting di dalam struktur perusahaan. Dalam pencapaian tujuan perusahaan, tidak hanya tergantung pada faktor teknologi, operasional, sarana, atau prasarana semata, melainkan sangat bergantung pada kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat. Pentingnya peran seorang pemimpin dalam memantau kegiatan perusahaan adalah hal yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, diperlukan kehadiran sumber daya manusia yang unggul baik dalam kapasitas pemimpin maupun sebagai karyawan, guna menjamin pelaksanaan tugas-tugas dengan optimal.

Sumber daya manusia merupakan elemen integral dalam struktur perusahaan, yang memegang peran sentral dalam operasionalnya. Manusia, sebagai konstituen kunci dalam organisasi, merupakan aset yang krusial dalam mencapai visi dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia perlu dilakukan dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi untuk menjamin pencapaian misi dan tujuan organisasi. Dalam upaya memperoleh keunggulan kompetitif dan mencapai keberhasilan dalam persaingan bisnis, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil menjadi suatu keharusan. Keunggulan dalam persaingan dapat tercermin dari segi penguasaan pengetahuan, keterampilan, sikap, serta dedikasi kerja yang diarahkan menuju pencapaian prestasi (Hidayat, 2019).

Selain sumber daya manusia, komunikasi adalah aspek krusial yang tidak dapat diabaikan dalam kelancaran operasional suatu organisasi. Menurut Putra (2022), komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian dan penyaluran informasi kepada para penerima. Terselenggaranya komunikasi yang efektif dan efisien di dalam organisasi, tugas-tugas yang terdapat akan dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam setiap saluran komunikasi organisasi, seringkali terdapat elemen yang bertujuan untuk memotivasi individu agar mencapai performa maksimal dalam kinerjanya. Kualitas komunikasi yang baik akan memastikan bahwa kesalahan komunikasi tidak terjadi dalam pelaksanaan aktivitas kerja pegawai. Perlu juga ditekankan bahwa komunikasi antara pimpinan dan bawahan memiliki kepentingan khusus, karena interaksi komunikatif ini akan membawa tugas-tugas lebih mendekat kepada pencapaian tujuan yang diinginkan. Lebih jauh lagi, komunikasi akan membentuk dan mempertahankan solidaritas serta kekompakan di antara anggota perusahaan dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan.

Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Melalui dukungan keterbukaan, keterlibatan aktif, dan kepemimpinan yang komunikatif, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan merasa didengar dan dihargai. Akibatnya, ini akan berdampak positif pada produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan karyawan secara keseluruhan. Dengan fokus pada komunikasi yang efektif, perusahaan dapat mencapai kinerja yang lebih tinggi dan menciptakan lingkungan kerja yang positif (Sitompul et al., 2023).

Selain komunikasi, motivasi kerja merupakan faktor lainnya yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi dapat dikonseptualisasikan sebagai perubahan energi internal individu yang ditandai oleh munculnya perasaan tertentu, yang didahului oleh tanggapan terhadap tujuan yang dihadapi. Motivasi merupakan dorongan mendasar yang mendorong seseorang atau mengilhami mereka untuk memberikan upaya maksimal dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sikap mental yang positif terhadap situasi kerja karyawan memperkuat motivasi mereka untuk mencapai kinerja puncak. Tiga elemen utama yang menjadi kunci dalam proses motivasi adalah usaha, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Oleh karena itu, motivasi pada dasarnya merupakan respons terhadap suatu rangsangan. Motivasi berasal dari dalam individu sebagai hasil dari dorongan yang timbul dari keberadaan tujuan tertentu. Tujuan ini terkait dengan pemenuhan kebutuhan, dan dapat diakui bahwa motivasi tidak akan muncul jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi (Mahardhika, 2013).

Menurut Goni et al. (2021), motivasi adalah kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan kerja. Melalui pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan mengimplementasikan strategi untuk meningkatkannya, perusahaan dapat mencapai tingkat produktivitas dan kualitas kerja yang lebih tinggi. Oleh sebab itu, memprioritaskan motivasi karyawan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, inovatif, dan memacu pertumbuhan baik bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri.

Kinerja mencerminkan hasil dari pelaksanaan tanggung jawab seseorang, yang didasarkan pada kemampuan, pengalaman, kesungguhan, dan pengelolaan

waktu. Meningkatkan kinerja individu dalam sebuah organisasi adalah hal yang krusial untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kolaborasi yang kuat dan hubungan yang positif antara pimpinan dan karyawan memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi. Peningkatan produktivitas karyawan secara langsung akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memandang karyawan sebagai mitra kerja, bukan hanya sebagai anggota tim (Novalena, 2017).

Menurut Haedar et al. (2018), pihak perusahaan selalu mengharapkan tingkat kinerja yang optimal dari karyawan. Namun, hal ini harus sejalan dengan pemberian motivasi dan komunikasi yang dijaga oleh para atasan dalam mengelola operasional organisasi dengan baik. Komunikasi yang baik adalah kunci untuk memastikan bahwa pesan dan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat kepada seluruh tim. Dalam konteks kinerja karyawan, komunikasi yang efektif memiliki pengaruh penting dalam memahami tujuan bersama, mengatasi miskomunikasi dan kesalahpahaman, serta mengelola perubahan di tempat kerja. Sementara, motivasi adalah dorongan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak dan mencapai tujuan. Pada tingkat individu, motivasi yang tinggi memiliki dampak signifikan pada kinerja karyawan, terutama dalam meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas kerja, serta mengembangkan keterampilan karyawan.

Komunikasi dan motivasi kerja adalah elemen-elemen yang memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan di CV. Dharma Abadi. Sebagai entitas di sektor industri energi terbarukan dengan fokus pada jasa

instalasi, pemeliharaan, dan pengadaan perangkat elektronik, motivasi serta kedisiplinan berkontribusi besar terhadap kinerja organisasi. CV. Dharma Abadi harus senantiasa mempertahankan tim kerja yang profesional dan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan, terutama dalam hal penanganan spesialisasi seperti tenaga ahli listrik.

CV. Dharma Abadi terstruktur dalam 2 divisi utama, yakni Divisi Distribusi dan Panel Building (Proyek). Divisi Distribusi memegang tanggung jawab dalam penjualan dan distribusi perangkat listrik di wilayah Jambi, meliputi tim penjualan, gudang, dan front office. Sementara itu, Divisi Panel Building (Proyek) bertugas dalam perakitan, penyusunan, dan perbaikan panel listrik untuk klien CV. Dharma Abadi di Jambi. Berikut adalah tabel jumlah karyawan berdasarkan divisi dan jenis kelamin.

**Tabel 1.1**  
**Total Karyawan CV. Dharma Abadi**

<b>Divisi</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki – Laki</b>	<b>Total</b>
Divisi Distribusi	12	12	24
Divisi Panel Building (Proyek)	2	31	33
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>57</b>

*Sumber: Data diolah, 2023*

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa Total Karyawan di CV. Dharma Abadi sejumlah 57 orang, yang terdiri dari 14 karyawan dan 43 orang karyawan laki – laki. Diantara karyawan tersebut, sebanyak 24 orang berada di divisi distribusi dan 33 orang di divisi proyek. Pada divisi distribusi, jumlah karyawan perempuan sebanyak 12 orang, sementara jumlah karyawan laki – laki sebanyak 12 orang. Kemudian, divisi distribusi, jumlah karyawan perempuan sebanyak 2 orang, sementara jumlah karyawan laki –

laki sebanyak 31 orang.

CV. Dharma Abadi aktif meningkatkan kemampuan karyawannya melalui workshop atau pelatihan, khususnya untuk divisi proyek. Beberapa bentuk motivasi kerja yang diberikan CV. Dharma Abadi terhadap karyawannya selain workshop atau pelatihan, antara lain seperti bonus lembur, bonus tahunan, maupun peningkatan karir melalui kenaikan jabatan. CV. Dharma Abadi sendiri menerapkan pemberian insentif dengan perhitungan ketika karyawan mencapai target yang sudah ditentukan masing – masing tugas setiap karyawan. Selain itu, CV. Dharma Abadi telah menerapkan gaya komunikasi yang efektif dan efisien, dimana CV. Dharma Abadi selalu melaksanakan review target bulanan dan presentasi target. Sehingga karyawan mendapatkan ulasan atas pekerjaan yang telah dilakukan dan sebaliknya dapat memberikan pendapat terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini menunjukkan bahwa CV. Dharma Abadi membuka ruang diskusi sehingga komunikasi antar karyawan hidup dan menumbuhkan rasa percaya antar karyawan maupun dengan pimpinan. Setiap awal bulan CV. Dharma Abadi rutin mengadakan diskusi kelompok, dimana karyawan dibagi per kelompok dengan topik diskusi yang berbeda – beda. Hal ini dapat memberi ruang bagi karyawan untuk melakukan interaksi dan menilai cara pandang teman kerja mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan komunikasi memiliki peranan yang penting dalam kelangsungan bisnis CV. Dharma Abadi.

Meskipun telah menerapkan beberapa kebijakan tersebut, CV. Dharma Abadi masih menemukan ketidaksesuaian pada kinerja karyawan. Menurut Manajer CV. Dharma Abadi, melalui wawancara awal, kinerja karyawan CV.

Dharma Abadi tidak selalu baik. Masih ditemukan karyawan yang tidak dapat mencapai target sales, namun diwaktu lain karyawan tersebut dapat memenuhi target sales, sehingga kinerja nya tidak selalu konstan. Selain itu masih terdapat karyawan yang tidak mengikuti pelatihan, karyawan yang telat masuk kantor, hingga target perusahaan yang tidak sepenuhnya tercapai.

**Tabel 1.2**  
**Target Sales CV. Dharma Abadi 1 Bulan Terakhir**

Jenis	Target per Bulan		Ketercapaian (September 2023)	
	Sales (Rupiah)	Barang (Item)	Sales (Rupiah)	Barang (Item)
Sales Lapangan	500.000.000	15.000	469.120.331,32	14.876
Sales Counter	150.000.000	5.000	148.341.331,00	3.993
<b>Total</b>	<b>650.000.000</b>	<b>20.000</b>	<b>617.461.662,32</b>	<b>18.869</b>

*Sumber: Data diolah, 2023*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa CV. Dharma Abadi memiliki target sales sebesar Rp. 650.000.000,- setiap bulannya dengan rincian target sales lapangan sebesar Rp. 500.000.000,- dan sales counter sebesar Rp. 150.000.000,-. Selain itu, CV. Dharma Abadi juga memiliki target sales barang sebanyak 20.000 item dengan rincian 15.000 item target sales lapangan dan 5.000 item target sales counter. Namun jika dilihat dari ketercapaian sales pada September 2023, dapat diketahui bahwa CV. Dharma Abadi mencapai target sales sebesar Rp. 617.461.662,32 atau sebesar 94,99% dari target sales Cv. Dharma Abadi. Dimana sebesar Rp. 469.120.331,32 merupakan target sales lapangan dan sebesar Rp. 148.341.331,00 target sales counter. Selain itu, berdasarkan item barang, CV. Dharma Abadi hanya mencapai target barang sebanyak 18.869 item atau 94,35% dari target sales berdasarkan barang. Dimana 14.876 item barang terjual merupakan ketercapaian sales lapangan dan 3.993 item barang merupakan

ketercapaian sales counter. Dengan demikian dapat diketahui bahwa ketercapaian sales CV. Dharma Abadi telah melampui 90% dari target penjualan namun belum mencapai target penjualan.

Kemudian, meskipun telah menerapkan komunikasi yang efektif dan efisien, namun masih ditemui terjadinya miskomunikasi ketika pelaksanaan pekerjaan. Namun menurut Manajer CV. Dharma Abadi, mereka selalu berusaha menyelesaikan miskomunikasi di hari miskomunikasi terjadi, sehingga tidak terjadi konflik berkepanjangan. Disisi lain, CV. Dharma Abadi sendiri menuntut karyawannya terus menunjukkan sikap kerja yang profesional, sehingga apabila didapati pekerjaan yang tidak mencapai target akibat komunikasi maupun motivasi yang tidak maksimal maka dapat menurunkan kredibilitas CV. Dharma Abadi.

Dalam penelitian Ardiansyah (2016), komunikasi kerja dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dimana komunikasi yang efektif di lingkungan pekerjaan dapat menumbuhkan antusiasme dan optimisme serta memberikan rangsangan menumbuhkan ide-ide baru, serta memberikan solusi yang kreatif bagi karyawan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Hasil ini didukung penelitian juga didukung oleh penelitian Akbar (2020) yang menemukan komunikasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Terkait pengaruh motivasi kerja, menurut Goni et al. (2021), motivasi kerja dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana karyawan dengan motivasi kerja yang rendah cenderung memiliki kesadaran dan dorongan

untuk bekerja yang rendah. Hasil ini didukung dengan penelitian Maharani et al. (2023) yang menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Hasta Pusaka Sentosa.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Abadi”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Adakah pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Abadi?
- b. Adakah pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Abadi?
- c. Adakah pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara bersama – sama pada CV. Dharma Abadi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah serta untuk menghindari pembahasan di luar topik penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah yaitu :

- a. Penelitian memiliki prioritas ruang lingkup utama yaitu kinerja karyawan
- b. Faktor yang diteliti mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi dan motivasi kerja
- c. Objek yang menjadi penelitian adalah karyawan pada kantor CV. Dharma Abadi

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Abadi
- b. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Abadi
- c. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara bersama – sama pada CV. Dharma Abadi

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yakni

- a. Dapat mengetahui seberapa besar komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV. Dharma Abadi
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan CV. Dharma Abadi
- c. Dapat digunakan bagi pihak manajemen dalam merumuskan berbagai kebijakan atau program untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia

CV. Dharma Abadi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan CV.

Dharma Abadi

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami penulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab-bab dan sub-sub sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini menguraikan konsep teori masing-masing variabel penelitian, penelitian terdahulu, model kerangka berpikir, dan pengembangan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, definisi operasional variabel populasi dan sampel, sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data, skala pengukuran variabel, uji instrumen, uji asumsi klasik, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

#### Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, data umum responden, analisis data, pembahasan atas hasil pengolahan data dan argumentasi penelitian.

#### Bab V : Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan hasil penelitian.