

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era Abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan mengalami metamorphosis yang berkesinambungan. Dimana salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup (*life style*), dimana hal ini tak lepas dari pengaruh globalisasi yang kini terjadi.

Dalam era globalisasi ini, memacu perusahaan melaksanakan kegiatan keorganisasian dengan standart yang tinggi agar perusahaan dan sumber daya manusia lebih maju dan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa berbagai keberhasilan aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasional yang tersedia, sarana atau prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas dan MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) sudah dimulai, iklim kompetisi yang terjadi dan dihadapi oleh perusahaan akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja

lebih efisien, efektif, dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi, manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan terealisasi dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia saat ini tetap menjadi pusat perhatian dan tumpuhan bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi yang diiringi dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi atau perusahaan, hal ini memajukan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang Surabaya-Gempol merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha pengelolaan, pemeliharaan dan pengadaan jaringan jalan tol yang didirikan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan pihak swasta untuk berpartisipasi dalam pembangunan jalan tol yang dimana membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan professional dan juga kinerja karyawan memegang peranan penting untuk menunjang semua kegiatan operasional perusahaan.

Kinerja adalah tentang bagaimana mengelola kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Wibowo, 2011:2).

Kelangsungan hidup sebuah organisasi ditentukan oleh keberhasilannya dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam bentuk persaingan global. Terdapat faktor negative yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketetapan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya yaitu komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja.

Komunikasi menentukan kualitas hidup kita. Termasuk didalam manajemen. Manajemen yang merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui sumber daya manusia dan sumber daya sumber daya lainnya. Tentu disini membutuhkan yang namanya komunikasi. Membutuhkan berbagai macam komunikasi merupakan sarana untuk terjalinnya hubungan antar

seseorang dengan orang lain, dengan adanya komunikasi maka terjadilah hubungan sosial, karena bahwa manusia itu adalah sebagai makhluk sosial, diantara dengan yang lainnya saling membutuhkan, sehingga terjadinya interaksi yang timbal balik.

Nurzaman (2014:180), komunikasi adalah penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan demi terciptanya tujuan perusahaan.

Dalam organisasi maupun perusahaan, komunikasi mengalir kearah vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan mengurangi terjadinya konflik dalam perusahaan tersebut, sedangkan komunikasi horizontal merupakan hubungan komunikasi yang terjadi diantara para bawahan atau karyawan satu dengan yang lainnya.

Komunikasi yang terjadi di PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang Surabaya-gempol antara pimpinan dan bawahan atau para bawahan satu dengan yang lainnya sering terjadi kendala disebabkan oleh daya tangkap atau level analisa yang berbeda-beda dari setiap karyawan karena tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Di PT. Jasa Marga tingkat pendidikan harus dibedakan. Perusahaan harus menyesuaikan antara lulusan SMA, Diploma, atau Sarjana. Hal ini perlu dijalin dengan baik agar tidak terjadi *Miss Communication*. *Miss*

Communication yang terjadi pada suatu organisasi maka akan berdampak pada kinerja karyawan, Husnul (2014) dengan adanya komunikasi yang baik dan harmonis maka akan berdampak pada semangat kerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu atau perkelompok untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi bagi perusahaan sangat memegang pengaruh yang sangat penting untuk kemajuan perusahaan. Dimana perusahaan akan mendapatkan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Lepas dari hal itu tentu suatu motivasi sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan guna untuk memberikan semangat dan bimbingan kepada para karyawan.

Menurut Umar (2010) motivasi memberi peran langsung terhadap kinerja karyawan, artinya motivasi yang ada dalam diri seseorang akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Rivai (2010) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

Motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu (Robins dan Mary, 2005).

Motivasi di PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang Surabaya-gempol ini merupakan cara untuk mengejar target perusahaan. Kurangnya cara memotivasi di PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang

Surabaya-gempol ini terkadang membuat pekerjaan diperusahaan tidak memenuhi atau tidak mencapai target dan mengalami ketidak lancaran. Akibatnya nilai perusahaan menjadi menurun dan dampak terhadap kinerja juga menurun.

Rasa aman dan nyaman dalam lingkungan kerja akan mendorong pegawai untuk lebih berdedikasi dan memiliki semangat tinggi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan perusahaan. Semua harus kondusif dan baik, suasana aman dan nyaman sebelum kerja, saat bekerja dan sesudah bekerja, harus diciptakan. Serta didukung oleh rekan kerja yang dapat diajak kerjasama dengan baik dalam berbagai aktivitas perusahaan. Dengan situasi yang seperti ini diharapkan para pegawai dapat bekerja secara maksimal. Selain pemenuhan akan kesejahteraan pegawai harus diperhatikan. Seperti adanya pegawai yang memiliki prestasi yang baik perusahaan wajib memberikan penghargaan baik itu berupa bonus kenaikan gaji dan kenaikan pangkat, agar para pegawai lebih termotivasi dan melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal.

Menurut Sunyoto (2015:38) “Lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja”.

Lingkungan kerja di PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang Surabaya-gempol sering terjadi permasalahan karena ada beberapa karyawan terlihat kurang nyaman dengan lingkungan kerja yang ada

diperusahaan mau itu fisik seperti suhu udara diruangan, kebisingan diruang kerja dan bau-bau tidak sedap sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh karyawan. Lalu lingkungan kerja non fisik yang terkadang terjadi permasalahan antara sesama rekan kerja. Lingkungan kerja yang ada di PT. Jasa Marga (Persero), Tbk cabang Surabaya-gempol jika menuruti kemauan personal karyawan memang tidak bisa. Karena setiap karyawan memiliki ciri, karakter dan kebutuhan yang berbeda satu dengan lainnya.

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka dilakukan penelitian dengan judul : “PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL”

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang diuraikan di atas maka, menarik untuk mengangkat permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL ?
2. Apakah Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL ?
3. Diantara Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini didorong untuk suatu keinginan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan, sesuai dengan alasan pemilihan judul, serta masalah yang timbul, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja

karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL.

3. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan di PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat dipetik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Memberi kesempatan bagi penulis dan sebagai sarana mengaplikasikan teori-teori yang telah diterima selama perkuliahan dan menambah ilmu pengetahuan dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. JASA MARGA (PERSERO), TBK CABANG SURABAYA-GEMPOL.

2. Bagi Universitas Bhayangkara Surabaya khususnya fakultas ekonomi sebagai bahan referensi bagi peneliti di masa mendatang yang mengambil topik sama dan khazanah perbendaharaan universitas bhayangkara Surabaya.

3. Untuk perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sarana atau masukan untuk mengambil langkah yang tepat dalam rangka memberikan komunikasi yang tepat dan motivasi yang baik bagi para pegawai yang akhirnya akan berpengaruh pada lingkungan kerja di perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan skripsi dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kerangka proses berfikir, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik penentuan populasi, besar sampel, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang diskripsi objek penelitian, data dan diskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian dan pengkajian hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran.