

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya agar dapat mencapai tujuan organisasi secara sukses dan efisien dikenal sebagai manajemen (Robbins & Coulter, 2016). Dalam cakupan manajemen organisasi modern, manajemen sumber daya manusia (MSDM) menempati posisi strategis karena sumber daya manusia (SDM) merupakan penggerak utama semua aktivitas organisasi. Werther dan Davis (2014) menyatakan bahwa Merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi perekrutan, pelatihan, remunerasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja karyawan untuk mendukung tujuan organisasi dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM).

Peningkatan kinerja karyawan yang didefinisikan oleh Mangkunegara (2017) sebagai mutu dan volume hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan merupakan salah satu tujuan utama SDM. Untuk mencapai kinerja yang optimal, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor, termasuk komunikasi organisasi dan beban kerja.

Komunikasi yang efektif dalam organisasi sangat penting untuk menciptakan koordinasi dan pemahaman bersama. Robbins dan Judge (2017) menyebutkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses penyampaian

informasi di antara anggota organisasi guna mencapai tujuan bersama. Kesalahpahaman, pertikaian internal, dan menurunnya motivasi kerja dapat terjadi akibat buruknya komunikasi. Namun, salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja adalah beban kerja, yaitu banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan kebosanan dan produktivitas rendah, sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan ketegangan, kelelahan, bahkan burnout, menurut Sedarmayanti (2017).

Meskipun sejumlah penelitian telah meneliti hubungan antara kinerja karyawan, beban kerja, dan komunikasi, temuan penelitian sebelumnya masih belum konsisten. Misalnya, penelitian Mukarim (2021) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh komunikasi internal; namun penelitian tersebut tidak meneliti variabel beban kerja, sehingga tidak menyajikan gambaran yang utuh. Sebaliknya, studi yang dilakukan oleh Yulianti (2021) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, namun tidak melibatkan variabel komunikasi sebagai pembanding. Sementara itu, Wibawa (2022) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh secara parsial meskipun keduanya berpengaruh secara simultan. Di sisi lain, penelitian oleh Yulia (2020) menemukan bahwa komunikasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun dengan kontribusi yang relatif rendah terhadap total variasi kinerja. Perbedaan hasil dan keterbatasan ruang lingkup analisis tersebut

menciptakan gap penelitian yang menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam dan kontekstual terhadap pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya pada perusahaan dan sektor yang berbeda.

Salah satu organisasi yang relevan untuk dikaji dalam konteks ini adalah PT. Mariana Purnama Setiadjaja, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perawatan kecantikan di Kota Bandung. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi informal dengan beberapa karyawan, ditemukan berbagai masalah yang berkaitan dengan komunikasi dan beban kerja. Masalah tersebut meliputi kurangnya keterbukaan dalam komunikasi antar divisi, keterlambatan penyampaian informasi penting, serta ketidakseimbangan beban kerja antar bagian. Tidak adanya sistem pengukuran beban kerja yang objektif menyebabkan pembagian tugas seringkali dilakukan berdasarkan pertimbangan subjektif, tanpa memperhatikan kapasitas individu. Akibatnya, muncul potensi kelelahan, stres, serta turunnya motivasi dan performa kerja karyawan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi manajemen terhadap kinerja ideal dengan kondisi aktual di lapangan. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani, maka dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan keberlangsungan operasional perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Mariana Purnama Setiadjaja.

Dari sisi teoretis, penelitian ini dapat memperkaya khazanah ilmu dalam bidang MSDM, khususnya dalam hal pemahaman tentang faktor-faktor penentu kinerja karyawan. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi manajemen perusahaan dalam menyusun kebijakan internal yang lebih baik terkait sistem komunikasi dan manajemen beban kerja, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan mengenai komunikasi dan beban kerja dapat disimpulkan bahwa hal tersebut dapat didukung oleh data sementara yang disediakan oleh PT. Mariana Purnama Setiadjaja. Data ini menjadi salah satu bentuk evaluasi sekaligus acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan pengambilan keputusan. Berikut adalah data sementara dari PT. Mariana Purnama Setiadjaja :

Tabel 1.1 Evaluasi Kinerja Karyawan

Tahun	Komunikasi	Beban Kerja	Lingkungan Kerja	Efektivitas Kerja	Keterangan
2019	Kurang (D)	Kurang (D)	Cukup (C)	Cukup (C)	Miskomunikasi antar divisi, distribusi kerja tidak merata
2020	Cukup (C)	Cukup (C)	Baik (B)	Baik (B)	Adaptasi awal pandemi, mulai ada pembenahan system
2021	Baik (B)	Baik (B)	Baik (B)	Sangat Baik (A)	Tahun paling stabil, digitalisasi dan koordinasi membaik

2022	Cukup (C)	Kurang (D)	Baik (B)	Cukup (C)	Beban kerja mengikat, penurunan efisiensi Lingkungan kerja kondusif, komunikasi masih stagnan Komunikasi dan beban kerja belum optimal, butuh evaluasi lanjutan
2023	Cukup (C)	Cukup (C)	Sangat Baik (A)	Baik (B)	
2024	Cukup (C)	Cukup (C)	Sangat Baik (A)	Baik (B)	

Sumber: PT. Mariana Purnama Setidjaja

Dalam periode 2019 hingga 2024, kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja menunjukkan fluktuasi yang cukup mencolok. Pada tahun 2019, komunikasi dan beban kerja dinilai rendah karena masih banyak terjadi miskomunikasi dan pembagian tugas yang tidak seimbang. Kondisi mulai membaik pada 2020 saat perusahaan beradaptasi dengan sistem kerja baru di masa pandemi, ditandai dengan peningkatan komunikasi dan beban kerja ke kategori “Cukup”.

Tahun 2021 menjadi puncak performa, di mana semua aspek menunjukkan hasil yang positif, termasuk efektivitas kerja yang mencapai “Sangat Baik”. Namun, pada 2022 terjadi penurunan, khususnya pada beban kerja yang kembali tidak seimbang dan berdampak pada efektivitas kerja. Tahun 2023 menunjukkan pemulihan dengan peningkatan lingkungan kerja, namun komunikasi dan beban kerja masih stagnan.

Pada tahun 2024, kondisi tetap serupa dengan tahun sebelumnya. Komunikasi dan beban kerja masih dalam kategori “Cukup”, menandakan

masih adanya hambatan dalam alur informasi dan pembagian kerja. Meskipun lingkungan kerja sudah sangat baik dan efektivitas kerja dinilai baik, hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih pada aspek komunikasi dan beban kerja agar kinerja karyawan dapat meningkat secara menyeluruh.

Dengan demikian, berdasarkan gambaran latar belakang masalah tersebut, peneliti termotivasi untuk menyelidiki sejauh mana komunikasi dan beban kerja berdampak pada kinerja karyawan. Oleh karena itu dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mariana Purnama Setiadjaja”** peneliti memilih untuk mengangkat permasalahan tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang relevan, yaitu:

1. Adanya ketidakefektifan dalam komunikasi, khususnya kurangnya keterbukaan dalam komunikasi antar divisi atau bagian, sehingga menimbulkan miskomunikasi dan konflik internal.
2. Informasi yang penting seringkali terhambat atau terlambat sampai ke pihak yang membutuhkan, yang berdampak pada pengambilan keputusan operasional di lapangan.
3. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, menurunkan motivasi kerja, serta meningkatkan risiko stres dan *burnouts*.

4. Tidak adanya pengukuran yang sistematis terkait kapasitas kerja dan volume tugas, sehingga alokasi tugas seringkali dilakukan secara subjektif tanpa mempertimbangkan kemampuan individu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja?
2. Apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja?
3. Apakah komunikasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja.
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi dan beban kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Mariana Purnama Setiadjaja.

E. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memajukan pengetahuan kita tentang komunikasi organisasi dan teori beban kerja dalam kerangka manajemen sumber daya manusia (SDM). Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang bagaimana komunikasi yang efisien dan manajemen tugas mempengaruhi kinerja pekerja.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperjelas hubungan antara komunikasi organisasi, beban kerja, dan kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris terkait pengaruh keduanya dalam lingkungan kerja yang dinamis dan berubah cepat.
- c. Temuan studi ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk menggali lebih dalam dampak faktor tambahan yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, seperti gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, atau motivasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, Selain menerapkan teori komunikasi organisasi dan manajemen sumber daya manusia ke dunia nyata, penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi akademisi dalam mengasah

teknik penelitian kuantitatif mereka. Kemampuan peneliti untuk mengukur dan menilai karakteristik ini secara objektif dapat ditingkatkan.

- b. Bagi akademisi yang mempelajari manajemen sumber daya manusia, studi ini dapat menawarkan perspektif baru, khususnya tentang bagaimana komunikasi yang efisien dan beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan produktivitas pekerja. Temuan studi ini dapat menjadi sumber untuk penulisan dan pengajaran ilmiah terkait SDM.
- c. Bagi Perusahaan dapat menggunakan rekomendasi strategis dari studi ini untuk meningkatkan sistem komunikasi dan manajemen beban kerja, yang akan meningkatkan produktivitas pekerja. Hasil studi ini juga dapat dipertimbangkan ketika membuat kebijakan perusahaan yang menekankan komunikasi yang efektif dan distribusi beban kerja yang adil berdasarkan kemampuan karyawan. Perubahan ini akan meningkatkan output dan kepuasan kerja.

3. Manfaat Sosial

- a. Peningkatan Kesejahteraan Sosial Karyawan. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, seperti komunikasi dan beban kerja, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih manusiawi dan sehat. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis dan sosial karyawan, seperti berkurangnya stres kerja, meningkatnya kepuasan, dan terbentuknya hubungan kerja yang harmonis.

- b. Kontribusi terhadap Kehidupan Sosial di Lingkungan Kerja. Hasil penelitian ini dapat mendorong terciptanya budaya kerja yang saling mendukung, terbuka, dan kolaboratif. Komunikasi yang efektif akan memperkuat solidaritas sosial antar karyawan, yang pada akhirnya menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperkuat nilai-nilai sosial seperti kerja sama, empati, dan rasa tanggung jawab kolektif.
- c. Dampak Tidak Langsung terhadap Masyarakat Sekitar. Produktivitas dan kesejahteraan karyawan yang meningkat berpotensi berdampak positif pada keluarga dan komunitas mereka. Karyawan yang bekerja dalam kondisi yang sehat dan adil lebih cenderung berkontribusi secara sosial di luar tempat kerja, baik dalam lingkungan keluarga maupun masyarakat.

