

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di sebuah organisasi atau perusahaan, ada banyak jenis sumber daya yang berfungsi masukan (*input*) dan kemudian mengubahnya sebagai keluaran (*output*), baik itu dalam bentuk jasa maupun barang. Modal, teknologi untuk mendukung kegiatan produksi, strategi operasional, orang, dan sumber daya lainnya adalah contoh sumber daya. Manusia, atau sumber daya manusia (SDM), merupakan komponen penting dari sumber daya yang beragam ini.

SDM yang berkualitas merupakan sebuah kebutuhan penting yang sangat berperan terhadap tujuan organisasi atau perusahaan yang sudah ditentukan sebelumnya agar bisa tercapai. Karena, SDM adalah fundamental tata laksana aktivitas dalam mencapai tujuan. Maka, kualitas organisasi tergantung dari kualitas SDM nya. Jika kualitasnya jelek bisa dipastikan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan.

Dalam agama islam untuk menjalani kehidupan sehari-hari, umat Islam diarahkan oleh agamanya agar meningkatkan kualitas takwa dan keimanannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Meningkatkan kualitas taqwa, seorang muslim pasti akan meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agamanya secara baik dan lebih sempurna. Islam mengarahkan umatnya agar memiliki etos kerja yang tinggi dan mengarah pada profesionalisme.

Hadits Rasulullah saw banyak yang mengarahkan umat manusia agar beretos kerja yang tinggi dan mengarah kepada profesionalisme sesuai dengan

pengarahan dan bimbingan dari al-Qur'an seperti yang disebutkan di atas, diantaranya:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

MSDM didefinisikan oleh Cushway dalam Priyono dan Marnis (2008) sebagai “*Part of the process that helps the organization achieve its objectives*” artinya komponen dalam proses untuk menolong organisasi menggapai objek/targetnya.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan perangkat manajemen yang dipakai pada saat merencanakan, mengelola, dan mengatur sumber daya manusia. MSDM bisa diartikan sebagai sebuah proses atau kebijakan (*policy*) pada organisasi atau perusahaan.

Sedangkan, MSDM didefinisikan dalam rumusan berikut oleh Schuler, Dowling, Smart, (Priyono dan Marnis, 2008) “*Human Resource Management (HRM) is the recognition of the importance of an organization's workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilisation of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of the individual, the organization, and society*”.

Pendapat diatas bisa diartikan manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah membenaran akan pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia sebagai hal yang vital dalam berkontribusi pada tujuan organisasi, dan pemanfaatan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa mereka digunakan secara efektif dan adil untuk kepentingan organisasi. individu, organisasi, dan masyarakat.

Menurut Gary Dessler (2018), manajemen sumber daya manusia merupakan metode akan mendapatkan, melatih, mengevaluasi, memberi penghargaan kepada orang-orang, serta mengelola interaksi kerja, masalah kesehatan, keselamatan dan juga kesejahteraan karyawan.

Oleh karena itu, dapat diketahui bahwasannya tujuan dari manajemen sumber daya manusia yaitu agar meningkatnya kinerja SDM. Perkara tersebut penting karena kegagalan karyawan untuk berhasil di bidangnya akan berdampak negatif pada kinerjanya. Berkurangnya kinerja karyawan tentu saja merugikan baik individu maupun perusahaan. Karyawan yang berkinerja buruk tidak mampu melakukan pekerjaan yang dipercayakan kepada mereka, yang berdampak negatif pada karir mereka. Individu akan memiliki tantangan dalam bekerja dan akan menghambat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Besarnya keberhasilan yang dicapai karyawan ketika melaksanakan sebuah kegiatan kerja dengan mangacu terhadap kewajiban yang harus diselesaikan disebut kinerja (Rianto, 2010). Terdapat banyak aspek yang bisa mempengaruhi kinerja seorang karyawan, diantaranya adalah komunikasi dan fasilitas kerja. Uraian pekerjaan, otonomi, tujuan kerja, komunikasi, ikatan kerja, suasana kerja, prospek

karir, dan fasilitas kerja, menurut Mangkunegara (Rifa'i, 2019), merupakan unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja.

Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Carl I. Havland (Rohman, 2017), komunikasi adalah tahap dimana seorang individu atau komunikator menyampaikan rangsangan, umumnya menggunakan simbol-simbol linguistik, untuk mempengaruhi perilaku individu lain.

Fasilitas kerja merupakan komponen lainnya yang perlu digali serta diperkuat supaya semakin meningkat kinerja para karyawan. Menurut Moenir (Irawan dan Nanik, 2018) fasilitas merupakan segala sesuatu yang dimanfaatkan, digunakan, dihuni dan dinikmati yang berhubungan langsung terhadap pekerjaan dan untuk kelancaran suatu pekerjaan.

CV. HB merupakan perusahaan yang didirikan secara hukum pada tanggal 25 April 2012 dengan nama CV. Hidayah Barokah dan sudah di sahkan sesuai Akta Pendirian No. 233 yang beralamatkan di Dsn. Wetan, RT. 023, RW. 006, Ds. Jatinagara, Kec. Jatinagara, Kab. Ciamis, Jawa Barat. CV. Hidayah Barokah bergerak dibidang perdagangan eceran bahan bakar minyak dengan aset yang dimiliki berbentuk SPBU. Peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah, dengan jumlah karyawan sebanyak 76 orang yang terbagi menjadi 4 kelompok unit kerja pada SPBU unit Kawali, Panawangan, Cikoneng dan Cisaga.

Pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap beberapa karyawan dan salah satu kepala SPBU CV. Hidayah Barokah, karyawan sudah memiliki tugasnya

masing-masing dalam bekerja sesuai jadwal dan bagian yang ditempati dengan sistem kerja sama tim. Pada dasarnya meskipun setiap karyawan sudah memiliki *jobdesk* masing-masing, ada kalanya karyawan kesulitan atau tidak bisa melaksanakan tugasnya karena suatu hal sehingga membutuhkan komunikasi terhadap atasan maupun rekan kerja yang lain.

Kemudian dari segi fasilitas kerja, karyawan SPBU hanya diberikan atribut perlengkapan kerja. Seperti baju seragam, sepatu, topi, dan mesin pengisian bahan bakar untuk proses kerjanya, terdapat bangunan kantor tetapi tidak ada ruangan istirahat khusus karyawan. Oleh karena itu, fasilitas umum untuk konsumen seperti mushola dan toilet digunakan untuk mereka beristirahat.

Berikut ini data KPI (*Key Performance Indicator*) SPBU CV. Hidayah Barokah pada 5 bulan terakhir tahun 2021.

**Tabel 1.1 Data Nilai KPI CV. HB Tahun 2021 (Ags-Des)**

Unit SPBU	Target	Bulan				
		Ags	Sept	Okt	Nov	Des
SPBU Kawali	100	89.57	80.12	83.34	83.67	86.55
SPBU Panawangan	100	79.30	82.16	81.06	82.34	79.92
SPBU Cikoneng	100	89.49	82.27	81.94	80.67	86.82
SPBU Cisaga	100	88.38	93.38	78.69	85.41	80.23

*Sumber: CV. Hidayah Barokah (2021)*

Penilaian kinerja ini dilakukan setiap bulan oleh kepala masing-masing SPBU terhadap individu-individu karyawan CV. Hidayah Barokah dengan menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) perusahaan yang telah dibuat. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari bulan Agustus sampai Desember tahun

2021 data nilai KPI semua SPBU tidak konsiten, yakni mengalami siklus naik turun setiap bulannya.

Kemudian peneliti melakukan survei awal dengan menyebar angket google form secara acak kepada 5 orang karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah, dengan hasil sebagai berikut:

**Table 1.2 Data Hasil Survei Awal Pada Karyawan SPBU CV. HB**

No	Pernyataan	Jawaban
1.	Komunikasi kerja sangat diperlukan dalam proses bekerja	1 responden menjawab sangat setuju, sementara 4 responden lainnya menjawab setuju bahwa komunikasi kerja sangat diperlukan dalam proses kerja mereka.
2.	Komunikasi kerja yang baik dan jelas membuat saya giat bekerja	Ke 5 responden menjawab setuju bahwa dengan komunikasi kerja yang baik dan jelas membuat mereka giat dalam bekerja.
3.	Fasilitas kerja sangat dibutuhkan dalam proses bekerja	1 responden menjawab sangat setuju, sementara 4 responden lainnya menjawab setuju bahwa fasilitas sangat dibutuhkan dalam proses bekerja.
4.	Fasilitas kerja yang baik dan lengkap dapat mempercepat proses kerja saya	4 responden menjawab sangat setuju, sementara 1 responden lainnya menjawab setuju bahwa dengan fasilitas kerja yang baik dan lengkap dapat mempercepat proses kerja mereka.
5.	Komunikasi kerja dan fasilitas kerja dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas kerja saya	1 responden menjawab sangat setuju, sementara 4 responden lainnya menjawab setuju bahwa komunikasi kerja dan fasilitas kerja dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas kerja mereka.

*Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)*

Berdasarkan hasil survei awal diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya komunikasi kerja dan fasilitas kerja sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas dan juga mempengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Selain

itu, jika dihubungkan dengan data nilai KPI bisa jadi komunikasi kerja dan fasilitas kerja menjadi sebab naik turunnya angka KPI karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah.

Oleh karena itu, sesuai paparan singkat yang sudah dijelaskan, peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian kian mendalam dengan memakai judul **“Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada Karyawan SPBU CV. HB Unit Kawali Dan Panawangan Kabupaten Ciamis)”**.

#### B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan yang akan menjadi bahan penelitian selanjutnya, diantaranya:

1. Terjadinya siklus naik turun nilai KPI karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah.
2. Selama 5 bulan terakhir tahun 2021 (agustus-desember) nilai KPI seluruh unit SPBU CV. Hidayah Barokah tidak ada yang mencapai target nilai yang telah ditetapkan perusahaan.

Oleh karena itu, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah?
3. Apakah komunikasi kerja dan fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan SPBU CV. Hidayah Barokah.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil dari kajian penelitian dimaksudkan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi ditempat kerja, fasilitas kerja dan kinerja karyawan yang lebih mendalam.

#### 2. Bagi Universitas

Hasil dari kajian penelitian dimaksudkan agar bisa dijadikan sumber pengetahuan, bahan acuan dan laporan mengenai pengaruh komunikasi kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 3. Bagi Perusahaan

Hasil dari kajian penelitian dimaksudkan bisa bermanfaat untuk perusahaan yang telah menjadi objek dalam penelitian, serta menjadi bahan pertimbangan atau rujukan mengenai komunikasi kerja, fasilitas kerja dan kinerja karyawan.