

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa perubahan dalam kehidupan dan perkembangannya tidak dapat dihindarkan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Edwin B. filippo (2008) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang terfokus pada unsur sumber daya manusia. Dimana disebuah organisasi atau perusahaan ada banyak jenis sumber daya yang berfungsi masukan (*input*) kemudiam diubah sebagai keluaran (*output*) baik itu dalam bentuk jasa maupun barang. Kemudian dengan kemajuan teknologi bisa menjadi modal untuk kegiatan pruduksi, strategi operasional, jasa, dan sumber daya lainnya ialah contoh dari sumber daya. Manusia atau sumber daya manusia (SDM), merupakan komponen yang penting dari sumber daya yang beragam ini.

Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Menurut Kasmir (2012) Perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*jobperfomance*) yang tinggi. Oleh karena itu menunjukkan bahwa sumber daya manusia adalah suatu kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Sumber daya manusia yang baik dapat memberikan dampak yang maksimal sesuai dengan target dari perusahaan, seperti pada PT. Dapensi Trio Usaha (PT. DTU), perusahaan yang memiliki beberapa cabang salah satu cabangnya terletak di Jl. Phh. Mustofa No.72, Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124,

Pada awal berdirinya perusahaan PT Dapensi Trio Usaha hanya menekuni bisnis di bidang perdagangan umum (*general trading*). Dalam perkembangannya tahun 1995 terdapat peluang yang relatif menjanjikan dengan potensi yang sangat besar yaitu: bisnis jasa *outsourcing* tenaga kerja terutama jasa kebersihan (*cleaning service*). Dengan semakin bertambahnya gedung-gedung perkantoran dan pabrik maka pada tahun 2001 Perusahaan mulai menekuni bisnis jasa pengamanan (*security service*). Mulai tahun 2013, juga menyediakan jasa pengelolaan parkir (*parking service*) dengan menggunakan sistem yang dirancang untuk dapat memberikan nilai tambah bagi mitra kerja. Tahun 2016 bisnis perparkiran diberhentikan (moratorium) karena perkembangannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya seiring dengan konsep efisiensi dan efektivitas yang dilakukan oleh kalangan dunia usaha, Perusahaan mengembangkan bisnis *outsourcing* dalam pengertian luas, tidak sekedar dalam bentuk penempatan tenaga kerja (*man power outsourcing*) tetapi juga dalam bentuk pemborongan rantai proses pekerjaan (*business process outsourcing*). (<https://www.dapenpos.co.id>, 2022)

PT Dapensi Trio Usaha (PT DTU) yang didirikan pada tanggal 21 januari 1992 berdasarkan akta Notaris Wiratni Ahmadi, SH di Bandung, tanggal 21 januari 1992

nomor 55, yang disahkan oleh menteri kehakiman republik Indonesia dengan surat keputusan menteri kehakiman dan HAM RI, 1995 nomor : C2-3976 HT.01.01.TH.95. PT DTU sebagai unit usaha dana pensiun pos indonesia (dapen pos) sekaligus sebagai *afliasi* PT POS Indonesia (persero). Pada awalnya PT DTU idirikan untuk mendukung kebutuhan PT POSS Indonesia. Seiring dengan perkembangan dan beragamnya *portoffolio* bisnis perusahaan, PT DTU telah mengarap pasar pemerintahan, swasta dan BUMN diluar PT POS Indonesia (persero) diusia yang semakin bertambah, PT DTU bertekad terus menjunjung tinggi *profesioalisme*, berkomitmen pelayanan terbaik dan slalau memberi solusi yang saling menguntungkan (*win win solution*) bagi mitra kerja.

PT Dapensi Trio Usaha (DTU) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yakni penyediaan tenaga kerja *Outshorcing*, yang menyediakan jasa seperti:

- *Business process outshorcing*
- *Cleaning Service*
- *Serucity Service*
- *Main Agent PT. Pos Indonesia (Persero)*
- *General Trading*

Tabel 1.1
Data Nilai Kinerja Karyawan PT. Dappensi Trio Usaha tahun 2021
(Februari - Juni)

Perilaku kerja	Target	Bulan				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1. Kedisiplinan	100	76	79	81	82	77
2. Tanggung Jawab	100	80	82	80	78	81
3. Komunikasi	100	70	65	60	57	55
4. Kepemimpinan	100	84	88	79	81	84

Hasil Kerja						
Hasil Kerja	Target	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1. Kualitas Kerja	100	85	82	81	81	80
2. Kuantitas Kerja	100	84	83	84	82	78
3. Keterampilan kerja	100	82	78	76	75	75

Sumber : PT Dapensi Trio Usaha

Pada tabel di atas dijelaskan bahwa perilaku kerja karyawan PT. DTU tidak stabil bahkan cenderung mengalami penurunan dari masing-masing perilaku. Pada perilaku komunikasi terus mengalami penurunan dari bulan ke bulan, dari awal pada bulan Februari sebesar 70 dari target 100, mengalami penurunan ke 55 pada bulan Juni dari target sebesar 100. Yang artinya mempengaruhi hasil kerja atau kinerja dari karyawan, dibuktikan dengan data hasil kerja yang terus mengalami penurunan kinerja karyawan.

Untuk memperkuat data, peneliti mengadakan wawancara dengan karyawan dan manajer PT. Dapensi Trio Usaha Bandung pada hari Jum'at, tanggal 9 Desember

pukul 10.00 dengan hasil “tidak tercapainya target pada nilai kinerja karyawan“ sedangkan hasil dari wawancara peneliti dengan beberapa karyawan peneliti mengemukakan aspek mengenai komunikasi kerja dan fasilitas kerja bahwa setiap karyawan di kantor PT. Dapensi Trio Usaha Bandung dituntut untuk mampu mengerjakan sebuah pekerjaan yang diberikan dan dapat diselesaikan sesuai dengan perintah serta tidak melebihi waktu yang telah ditentukan, komunikasi kerja seorang karyawan dapat berbeda karena disatukannya dengan divisi lain yang berbeda antara satu sama lainnya, pekerjaan ganda yang diberikan terhadap karyawan karena keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki, fasilitas kerja yang ada didalam kantor PT. Dapensi Trio Usaha Bandung masih ada beberapa yang harus diperhatikan seperti sarana prasarana yang belum ada yang tentunya akan mengganggu kelancaran karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Marwansyah (2012) memahami pentingnya keberadaan SDM di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan mempunyai karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya sendiri. Dengan ini kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja

karyawannya. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor - faktor lainnya.

Menurut Edy Sutrisno (2016) bahwasannya tujuan dari manajemen sumber daya manusia yaitu agar meningkatnya kinerja SDM. Perkara tersebut penting karena kegagalan karyawan agar berhasil dibidangnya akan berdampak negatif pada kinerjanya. Berkurangnya kinerja karyawan pasti berdampak negatif bagi perusahaan maupun individu. Begitupun karyawan yang berkinerja buruk tidak mampu menjalankan pekerjaan yang dipercayakan oleh perusahaan kepadanya, yang bisa berdampak negatif bagi karir karyawan tersebut. Karyawan akan memiliki tantangan dalam bekerja dan akan menghambat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Unsur – unsur yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (Rifa'i, 2019), terdapat banyak aspek yang bisa mempengaruhi kinerja seorang karyawan diantaranya adalah komunikasi dan fasilitas kerja. Uraian pekerjaan otonomi menurut (Rianto, 2010) adalah tujuan kerja, komunikasi, ikatan kerja, suasana kerja, prospek karir, dan fasilitas kerja. Besarnya keberhasilan yang dicapai karyawan ketika melaksanakan sebuah kegiatan kerja dengan mengacu terhadap kewajiban yang harus diselesaikan disebut kinerja.

Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Carl I. Havland (Rohman, 2017), komunikasi adalah tahap dimana seorang individu menyampaikan rangsangan, umumnya menggunakan simbol – simbol *linguistik*, untuk mempengaruhi perilaku individu lain. Komunikasi setiap karyawan bisa berpengaruh kepada kinerja, bila seandainya satu ruangan dengan berbeda divisi yang juga berbeda karakter mungkin karyawan bisa terganggu dengan bahasan antar divisi yang berbeda. Sehingga seharusnya kantor memberikan ruangannya yang terpisah agar para karyawan bisa bekerja dan berkomunikasi dengan baik.

Fasilitas kerja merupakan komponen yang perlu digali dan diperkuat supaya semakin meningkatnya kinerja para karyawan. Menurut Moenir (1989), fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Fasilitas kerja khususnya di setiap ruangan sangat mempengaruhi kinerja karyawan karna bisa mempercepat kinerja karyawan dan bisa memperlambat kinerja karyawan. Seperti halnya suhu ruangan yang kadang bisa mempengaruhi mood dan emosi setiap karyawan, sehingga memasang AC (pendingin ruangan) sangat disarankan untuk setiap ruangan. Kemudian fasilitas kerja yang lain adalah fasilitas kantin yang memudahkan karyawan untuk membeli makan siang agar tidak jauh meninggalkan kantor dan lama untuk kembali ke kantor, sehingga adanya kantin di area kantor sangat memudahkan semua karyawan untuk makan siang. Fasilitas di setiap ruangan yang kurang lengkap juga menghambat kinerja karyawan misalnya

karna print yang terbatas bisa menghambat kerjaan seorang karyawan karna harus menunggu antrian print tersebut, dan jika print rusak harus menunggu teknisi untuk memperbaikannya dengan waktu yang tidak jelas lamanya.

Setelah uraian dan penjelasan di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di PT. Dapensi Trio Usaha Bandung ini yang berlokasi di Jl. Phh. Mustofa Np. 72, Cikutra, Kec.Cibeunying Kidul, Kota Bandung dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Kerja dan Fasilitas kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Dapensi Trio Usaha Kantor Pusat Bandung)”**.

B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, masalah yang diidentifikasi dari penelitian ini ialah belum tercapainya target nilai kinerja karyawan pada PT.DTU sehingga penulis menggunakan variable komunikasi kerja dan fasilitas kerja seperti suhu udara diruangan yang kurang mendukung untuk bekerja secara maksimal, kemudian belum tersedianya kantin di perusahaan sehingga karyawan harus keluar area perusahaan untuk membeli makan siang, kurangnya fasilitas di setiap ruangan membuat kinerja karyawan tidak efektif, serta disatukannya devisi yang berbeda mempengaruhi kepada komunikasi antara pegawai.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di kemukakan dalam identifikasi masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Dapensi Trio Usaha Kantor Pusat Bandung?
- b. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Dapensi Trio Usaha Kantor Pusat Bandung?
- c. Apakah komunikasi kerja dan fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT.Dapensi Trio Usaha Kantor Pusat Bandung?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Kerja terhadap kinerja karyawan PT.Dapensi Trio Usaha Bandung.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja terhadap kinerja karyawan PT.Dapensi Trio Usaha Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Kerja dan Fasilitas Kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Dapensi Trio Usaha Bandung.

4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara umum berupaya untuk mengetahui dan meneliti seberapa besar hubungan antara komunikasi kerja dan fasilitas kerja terhadap karyawan PT. Dapensi Trio Usaha Kantor Pusat Bandung. Dengan ditelitinya pengaruh komunikasi kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan disamping untuk mengetahui aspek – aspek yang diduga berperan dalam penentuan komunikasi kerja dan fasilitas kerja diharapkan juga agar menjawab permasalahan kinerja yang sangat diharapkan oleh perusahaan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak perusahaan yang telah menjadi objek dalam penelitian, serta mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan mengenai komunikasi kerja, fasilitas kerja dan kinerja karyawan.

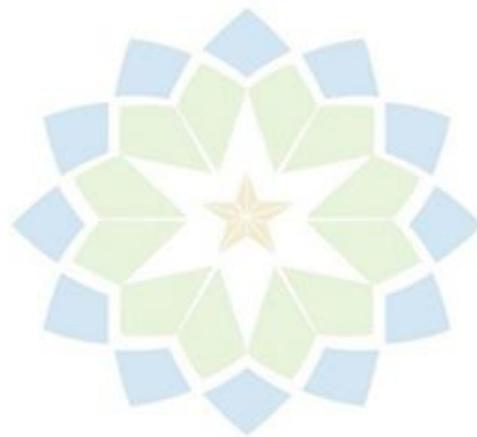
2) Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penyusun proposal dalam bidang yang sama serta dijadikan untuk dijadikan sumber pengetahuan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

3) Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis dalam teori juga kenyataan dalam praktek. Juga menambah wawasan bagi penulis tentang komunikasi kerjadan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG