

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kinerja Karyawan merupakan hal yang sangat penting sekaligus menentukan efektif tidaknya kinerja suatu perusahaan. Kinerja Karyawan dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. PT KB Finansia Multi Finance adalah perusahaan yang bergerak di dalam bidang pembiayaan sejak tahun 1994 yang sangat membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi dalam menyelesaikan segala pekerjaan dan tugas.

Keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan itu dipengaruhi oleh kinerja dari setiap individu. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Menurut Mangkunegara (2022:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam meaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawa yang diberikan kepadanya.

Salah satu gambaran mengenai kinerja karyawan yang dapat ditunjukkan adalah melalui kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan kepada perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi (Wiyani, 2015:2)

Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada variabel kinerja karyawan penulis melakukan pra-survei terhadap 30 karyawan secara acak pada PT KB Finansia Multi Finance. Survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kinerja karyawan. Berikut ini hasil pra-survei yang disajikan di bawah ini:

**Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei variabel Kinerja Karyawan**

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<b>Kualitas Kerja</b>					
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kerja yang sudah ditetapkan	5	17%	25	83%
<b>Kuantitas Kerja</b>					
4	Saya selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan jumlah pekerjaan atau target yang telah ditetapkan	10	33%	20	67%
<b>Pelaksanaan Tugas</b>					
9	Saya dapat meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja	22	73%	8	27%
<b>Tanggung Jawab</b>					
12.	Saya bersedia bekerja sesuai dengan peraturan dan standar kerja yang telah ditetapkan diperusahaan	16	53%	14	47%

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dari hasil pra-survei yang dilakukan penulis dari 30 karyawan PT KB Finansia Multi Finance dapat dilihat pada indikator kualitas kerja terlampir pada (halaman 150) sebanyak 83% karyawan mengatakan tidak, yang menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa belum mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini sejalan dengan teori Mangkunegara (2022:75) yang menyatakan bahwa kualitas kerja mencerminkan seberapa baik seorang karyawan dapat melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara tepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sementara itu, pada indikator kuantitas kerja terlampir pada (halaman 152) menunjukkan 67% karyawan mengatakan tidak pada indikator kuantitas kerja, dimana karyawan belum mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan jumlah pekerjaan atau target yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan teori Mangkunegara (2022:75) yang menyatakan

bahwa kuantitas kerja mencerminkan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu, yang dapat diukur melalui kecepatan dan volume kerja yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil pra-survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari kedua indikator, baik kualitas maupun kuantitas kerja, mayoritas karyawan masih menghadapi kendala dalam mencapai standar kinerja. Permasalahan ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya motivasi kerja di kalangan karyawan. Kurangnya motivasi tersebut berdampak pada menurunnya semangat dan fokus dalam menyelesaikan tugas utama, sehingga karyawan belum mampu memenuhi standar kerja yang diharapkan. Situasi ini tentu saja memperlambat kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas utamanya dan menghambat pencapaian target kualitas kerja yang telah ditentukan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Permasalahan komunikasi pada PT KB Finansia Multi Finance ini bermula dari kurangnya komunikasi antar karyawan yang pada akhirnya menyebabkan kurangnya komunikasi dan penyampaian informasi yang tidak konsisten sehingga menimbulkan kesalahpahaman di tempat kerja hal ini sejalan dengan penelitian (Pujiati, 2023:864; Ardiyanto, 2022:262) bahwa komunikasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang baik, memperjelas tugas dan tanggung jawab, serta membangun hubungan kerja yang harmonis antar individu di dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas menggambarkan adanya permasalahan komunikasi yang signifikan pada PT KB Finansia Multi Finance. Untuk menindaklanjuti permasalahan yang diperoleh, penulis melakukan pra-survei kepada 30 karyawan secara acak guna menggambarkan kondisi komunikasi secara lebih rinci. Survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kinerja karyawan, khususnya aspek komunikasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Hasil pra-survei tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran konkret mengenai tingkat efektivitas komunikasi di dalam perusahaan dan menjadi dasar untuk merancang

langkah-langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Berikut ini hasil pra-survei yang disajikan di bawah ini:

**Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei Variabel Komunikasi**

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<b>Komunikasi Vertikal</b>					
1	Saya diberi kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau gagasan kepada atasan	3	10%	27	90%
<b>Komunikasi Horizontal</b>					
4.	Saya berkomunikasi dengan para anggota dalam kelompok kerja yang sama	16	53%	14	47%
<b>Komunikasi Diagonal</b>					
9	Saya menjalin komunikasi dan hubungan kerja yang baik dengan karyawan unit lain pada jabatan yang berbeda	4	13%	26	87%

Sumber: Hasil oleh data kuesioner pra-survei, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 di atas mengenai variabel komunikasi, dilihat dari jawaban yang buruk terindikasi salah satu faktor yang membuat karyawan mengalami masalah dalam komunikasi adalah tidak diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau gagasan pada atasan. Misalnya, pimpinan lebih banyak bekerja di luar tempat kerja sehingga karyawan sulit bertemu dengan pimpinan. Hal ini dilihat dari kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan sehingga karyawan sulit untuk menyelesaikan pekerjaannya. Terlihat pada indikator komunikasi

vertikal terlampir pada (halaman 146) menunjukkan 90% karyawan tidak diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau gagasan kepada atasan. Adapun persentase pada indikator komunikasi diagonal terlampir pada (halaman 147) yang menunjukkan 87% karyawan tidak menjalin komunikasi dan hubungan kerja yang baik dengan karyawan unit lain pada jabatan berbeda. Dalam suatu perusahaan makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Semakin baik komunikasi yang dilakukan maka semakin meningkat kinerja karyawan yang diharapkan (Kottahatuhaha et al., 2023:448). Hal ini sejalan dengan penelitian (Ardiyanto & Yanti, 2022:255; Hermawan, 2020:113; Elviana, 2023:82) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian Najati (2022:76) yang menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berperan dalam peningkatan kinerja karyawan, yaitu Motivasi Kerja. Menurut Sutrischastini (2017:122) Motivasi sebagai motor penggerak yang paling vital dalam sebuah pencapaian kinerja. Tanpa motivasi karyawan tidak akan berhasil untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan secara maksimal karena tidak ada kemauan yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri, yang muncul hanyalah rutinitas. Faktor motivasi karyawan PT KB Finansia Multi Finance dalam melaksanakan tugas sangatlah menentukan keberhasilan kinerja karyawan Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas kerja karyawan (Esisuarni et al., 2024:479). Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada variabel kinerja karyawan penulis melakukan pra-survei terhadap 30 karyawan secara acak pada PT KB Finansia Multi Finance. Survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kinerja karyawan. Berikut ini hasil pra-survei yang disajikan di bawah ini:

**Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei Variabel Motivasi**

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<b>Kebutuhan Fisiologis</b>					
2	Saya menerima gaji yang cukup untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal (membayar cicilan KPR/membayar kontrakan)	18	60%	12	40%
<b>Kebutuhan Rasa Aman</b>					
6	Saya mendapatkan jaminan asuransi ketenagakerjaan dari perusahaan	13	43%	17	57%
<b>Kebutuhan Untuk Rasa Memiliki</b>					
8	Saya mendapatkan perlakuan yang sama antara para pekerja	16	53%	14	47%
<b>Kebutuhan harga diri</b>					
11	Saya selalu mendapat pujian dari atasan karena hasil kerja yang maksimal	7	23%	23	77%
<b>Kebutuhan aktualisasi diri</b>					
13	Saya diberikan kesempatan oleh Perusahaan untuk mengembangkan potensi diri	6	20%	24	80%

Sumber: Hasil oleh data kuesioner pra-survei, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 dari hasil pra-survei yang dilakukan penulis dari 30 karyawan PT KB Finansia Multi Finance dapat dilihat pada indikator kebutuhan harga diri terlampir pada (halaman 148) sebanyak 77% karyawan mengatakan tidak, dimana karyawan tidak mendapat pujian dari atasan. Sehingga karyawan merasa hasil kerjanya tidak dihargai oleh atasan. Kondisi ini selaras dengan teori Mangkunegara

(2022:95) yang menyebutkan pemimpin tidak boleh sewenang-wenang memperlakukan pegawai karena pegawai perlu dihormati, diberi penghargaan terhadap prestasi kerjanya. Dan terdapat pada indikator kebutuhan aktualisasi diri terlampir pada (halaman 149) yang menunjukkan 80% karyawan mengatakan tidak pada indikator kebutuhan aktualisasi diri, dimana karyawan tidak diberikan kesempatan oleh perusahaan untuk mengembangkan potensi diri. Hal ini selaras dengan teori Mangkunegara (2022:95) yang mengungkapkan bahwa pemimpin perlu memberikan kesempatan bagi para pegawai bawahan agar dapat mengaktualisasikan diri secara baik dan wajar.

Dalam perusahaan motivasi karyawan dapat diciptakan dengan memulaikan peran yang disukai, pengakuan dari penghargaan atas kemampuan atau prestasi yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan (Esisuarni et al, 2024:479) Beberapa penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah penelitian (Ratnasari, 2021:593; Pujiati, 2023:856; Sinaga et al., 2021:393) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bertolak belakang dengan Penelitian Hanifah (2020:58) bahwa motivasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain motivasi, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Dari hasil pra-survei yang dilakukan ke beberapa karyawan terdapat masalah dalam lingkungan, yaitu terjadi masalah pada hubungan antara sesama rekan kerja terjadi tidak saling membantu sesama rekan kerja jika rekan kerja mengalami kesulitan dan terdapat masalah dengan ventilasi udara yang tidak mencukupi dan tidak mendukung aktivitas pekerjaan. Sehingga dalam hal ini peneliti melakukan pra-survei kepada 30 karyawan pada PT KB Finansia Multi Finance. Berikut ini hasil pra-survei:

**Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Variabel Lingkungan Kerja**

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<b>Hubungan Kerja</b>					
1	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja diperusahaan ini	5	17%	25	83%
<b>Peraturan Kerja</b>					
6	Saya mengetahui adanya program pengembangan karier diperusahaan ini.	16	53%	14	47%
<b>Penerangan</b>					
7	Saya merasa penerangan ditempat kerja sudah sesuai standar (100 lux)	12	40%	18	60%
<b>Sirkulasi Udara</b>					
10	Saya merasa ketersediaan ventilasi udara sudah mencukupi dan mendukung aktivitas pekerjaan	4	13%	26	87%
<b>Keamanan</b>					
13	Saya merasa keamanan dilingkungan kerja sudah terjamin	13	43%	17	57%

Sumber: Hasil oleh data kuesioner pra-survei, 2024

Berdasarkan hasil pra-survei tabel 1.4 di atas yang dilakukan kepada 30 karyawan dapat disimpulkan bahwa terdapat indikator hubungan kerja terlampir pada (halaman 149) yang menunjukkan 83% karyawan mengatakan tidak pada hubungan kerja antara sesama rekan kerja, dikarenakan terjadi tidak saling membantu sesama rekan kerja, jika rekan kerja mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Sunyoto (2023:39-41) yang mengungkapkan bahwa hubungan kerja yang baik antar

rekan kerja akan menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif. Sebaliknya, hubungan kerja yang tidak harmonis dapat menimbulkan konflik, kesalahpahaman, dan penurunan produktivitas kerja. Selanjutnya terdapat permasalahan pada indikator sirkulasi udara terlampir pada (halaman 150) yang menunjukkan 87% ketersediaan ventilasi udara tidak mencukupi dan tidak mendukung aktivitas pekerjaan dimana karyawan merasa di dalam ruangan terlalu lembab tidak ada perputaran udara dan pertukaran udara secara bebas. Hal ini sejalan dengan teori Sunyoto (2023:39-41) yang menyebutkan bahwa untuk menciptakan sirkulasi udara yang baik dan mendukung kenyamanan kerja, langkah pertama yang harus dilakukan adalah pengadaan ventilasi yang memadai. Ventilasi harus memiliki ukuran yang cukup lebar, terutama pada ruang-ruang yang cenderung panas, guna memastikan pertukaran udara berlangsung secara optimal.

Beberapa penelitian yang dilakukan mengungkapkan terjadi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diantaranya penelitian (Saragi et al., 2021:55; Laksono, 2021:249; Mamesah et al., 2022:1729) menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian Warongan et al., (2022:971) yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjabaran tersebut penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui besarnya pengaruh gaya komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi finance.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance?

2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh:

#### **1. Perusahaan**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Perusahaan mengenai gaya komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance.

#### **2. Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data perbandingan sesuai bidang yang akan diteliti, memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti dari penelitian mengenai pengaruh gaya komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT KB Finansia Multi Finance.

### **1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah**

Supaya lebih fokus dan terarah dalam menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Analisis data penelitian difokuskan pada karyawan PT KB Finansia Multi Finance sejumlah 60 karyawan.
2. Permasalahan penelitian yang dibahas pada pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT KB Finansia Multi Finance.

### **1.5 Sistematika Pelaporan**

Penulis melaporkan secara sistematika gambaran penulis secara garis besar bagian dari penelitian untuk membuat proses penulisan lebih lugas. Berikut adalah sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan landasan dan acuan dalam melakukan penelitian, Bab ini terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup atau Batasan Masalah, serta Sistematika Pelaporan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat teori yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas yaitu: pengertian kinerja karyawan dan indikator kinerja karyawan. Pengertian komunikasi, indikator komunikasi, hubungan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Pengertian motivasi, indikator motivasi, hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan Pengertian lingkungan kerja, indikator lingkungan kerja, dan hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis – jenis sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian meliputi variabel kinerja karyawan, komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja, teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji Signifikansi (uji t), uji F (Anova) dan uji koefisien determinasi.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian yang mencakup hasil penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, deskripsi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen meliputi validitas instrumen komunikasi, validitas instrumen motivasi, validitas instrumen lingkungan kerja, validitas instrumen kinerja karyawan, uji reliabilitas instrumen, deskripsi data responden, dan pembahasan yang mencakup gambaran analisis data *output* melalui *IBM SPSS for windows 20*.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir terdiri dari simpulan dan saran yang berisi ringkasan dari keseluruhan hasil dan analisis penelitian serta pembahasan. Kemudian saran yang disampaikan penulis sebagai bahan pertimbangan bahan masukan pada PT KB Finansia Multi Finance.