

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan pada era globalisasi semakin hari menjadi semakin ketat, manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang ada, dan harus dikelola dengan baik oleh pimpinan perusahaan. dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia atau karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan tidak lepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan.

J&T Express adalah perusahaan ekspres berbasis teknologi dan pengembangan internet, J&T Express memiliki jaringan luas yang mendukung kegiatan pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, bahkan antar negara. J&T Express memanfaatkan sistem IT yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan ekspres kepada pelanggan. Mengusung prinsip pengiriman yang mudah dan cepat serta penyelesaian klaim yang efisien, J&T Express mulai memasuki pasar ekspres dari Indonesia dan berkomitmen untuk memperluas jaringan bisnisnya ke negara-negara Asia Tenggara lainnya. Mengusung slogan "*Express Your Online Business*".

J&T express muaradua merupakan perusahaan ekspres berbasis teknologi dan pengembangan internet. J&T express muaradua berdiri sejak tahun 2017, yang beralamat di jalan Raya Ranau Kelurahan Batu Belang Jaya, Kecipung Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. J&T express muaradua kabupaten ogan komering ulu selatan melayani pelanggannya melakukan pengiriman paket berupa dokumen, barang, dan pengiriman belanja online lainnya. J&t express juga mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi j&t express.

Manajemen sumber daya manusia merupakan unsur utama pada suatu perusahaan atau lembaga yang memiliki peranan yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki kinerja karyawan yang baik juga.

Menurut Mangkunegara (2020:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atasan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya dengan komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan dengan maksimal.

Menurut Karyaningsih (2022:22) Komunikasi adalah kegiatan yang dilakukan manusia untuk menyampaikan isi pesannya kepada manusia lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi akan berjalan dengan baik apabila arus informasi dalam perusahaan tidak menghadapi hambatan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain komunikasi adalah disiplin kerja. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap dan perilaku yang dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran dan kesediaan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Disiplin yang baik akan mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini akan mendorong gairah kerja dan terwujudnya tujuan suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form <https://forms.gle/6b7B4DRQRTuuBqe59> menunjukkan terdapat permasalahan yang mempengaruhi kinerja karyawan mengenai komunikasi, dilihat dari indikator pemahaman sebanyak 60% karyawan masih mengalami permasalahan yang menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi belum optimal, hal ini disebabkan karena komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan karyawan lainnya kurang berjalan dengan baik karena sering terjadi kesalahpahaman akibat komunikasi yang kurang dipahami sehingga menyebabkan perbedaan persepsi antara informasi yang disampaikan komunikator dengan informasi yang diterima komunikan. terjadinya kesalahpahaman akibat komunikasi yang kurang dipahami dapat menimbulkan penerimaan informasi yang salah, apabila informasi yang salah terus berlanjut dan tidak ada

pembenaran, seseorang akan terus membawa informasi yang salah. Kesalahan informasi ini bisa memicu terjadinya permasalahan lainnya yang akan berpengaruh pada hasil kinerja para karyawan. demikian juga komunikasi antar karyawan dan customer sering terjadi kesalahpahaman sehingga menimbulkan komunikasi yang kurang efektif. Misalnya saja pada saat pengantaran barang secara COD ke rumah customer, seorang sprinter harus mengantar barang tersebut dengan penuh tanggung jawab sampai paket tersebut sampai kepada pemiliknya dan harus sesuai dengan SOP yang berlaku. dengan adanya standar operasional prosedur atau biasa dikenal dengan nama SOP sangat penting dan sangat diperlukan bagi setiap perusahaan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan. ketika suatu perusahaan memiliki sprinter atau kurir dengan kualitas yang baik secara otomatis akan meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Salah satu cara yang bisa dilakukan karyawan agar konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya serta mampu menerapkan standar operasional prosedur yang baik dan sesuai dengan aturan yang ada. dan dilihat dari indikator pengaruh pada sikap sebanyak 73,3% karyawan menjawab bahwa komunikasi yang dilakukan tidak mempengaruhi sikap orang lain, namun pada dasarnya komunikasi dikatakan efektif jika komunikator dapat mempengaruhi sikap komunikan, tindakan mempengaruhi sikap bertujuan agar orang lain dapat memahami ucapan kita dan menyetujui sesuai dengan yang diinginkan.

Selain masalah dalam komunikasi, disiplin kerja juga terdapat masalah mengenai ketidaksiplinan karyawan dilihat dari indikator mengenai masuk kerja

tepat waktu sebanyak 53,3% karyawan masih ada yang datang terlambat dari aturan yang telah ditetapkan. Karyawan yang seharusnya mengikuti *briefing* bersama pimpinan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaannya, baik karyawan yang bekerja di bagian kantor atau keluar lapangan sehingga karyawan tersebut tidak mengikuti kegiatan *briefing*. Dan juga masih ada karyawan yang terlambat dalam mengisi daftar hadir pada saat bekerja. Ketidaksiplinan karyawan dalam mengisi daftar hadir yang terlambat merupakan sikap dari rendahnya kedisiplinan yang dapat menurunkan tingkat kualitas kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengambil judul **“ Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan J&T Express Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah Komunikasi dan Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan baik secara parsial maupun simultan ?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan J&T Express Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat**

### **Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan dan juga syarat untuk memperoleh gelar sarjana..

#### **b. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan informasi untuk bekal peserta didik di masa yang akan datang dan menambah bahan keperustakaan Universitas Baturaja sehingga menambah pengetahuan bagi yang membacanya.

#### **c. Bagi Perusahaan**

Bagi J&T Express Muaradua Kabupten Ogan Komering Ulu Selatan hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan J&T Express Muaradua Kabputen Ogan Komering Ulu Selatan dalam menerapkan komunikasi dan disiplin kerja Terhadap Kinerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja mereka secara optimal.