

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusia adalah yang merupakan satu-satunya sumberdaya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada.

Sumber Daya Manusia berperan sebagai pemain kunci untuk keberhasilan perubahan suatu organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu ditingkatkan pengetahuan dan keterampilannya secara terus menerus. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2019:145) mendefinisikan bahwa *“Communication is the process of transmitting information, meaning, and understanding from one person, place, or thing”*.

(komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu, tempat, atau orang lain).

Menurut Afandi (2021: 66) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan,

kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Menurut Edison (2018: 138) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.

PT Multi Media Selular, atau sering dikenal dengan MMS adalah anak perusahaan dari Erajaya Group atau dikenal dengan nama PT Erajaya Swasembada Tbk yang bergerak dibidang Distributor Produk Indosat Ooredoo. Dan melakukan perjanjian kerjasama kepada PT Indosat Tbk untuk mendistribusikan produk-produk Indosat sebagai agen utama melalui saluran distribusi milik MMS pada daerah tertentu yang ditentukan oleh Indosat, PT Multi Media Selular yang disebut distro dan tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia.

PT Multi Media Selular Baturaja mempunyai peran penting dalam mendistribusikan, mempromosikan produk dan menjual produk yang digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam berkomunikasi, seperti menjual perdana regular, perdana kuota, voucher elektrik, dan saldo mobo pada perusahaan Multi Media Selular Baturaja sangat membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, karena dengan

memiliki tanggung jawab yang tinggi, tujuan yang realitas, rencana kerja yang menyeluruh, berani mengambil resiko yang dihadapi, maka produktivitas perusahaan akan meningkat, oleh karena itu salah satunya dengan Komunikasi, menciptakan lingkungan kerja, dan kompetensi yang baik serta kondusif.

Berdasarkan hasil observasi dan prasurvey awal menunjukkan bahwa fenomena komunikasi di dalam perusahaan PT Multi Media Selular Baturaja, menunjukkan bahwakomunikasi dalam perusahaan belum berjalan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih adanya ketepatan yang masih kurang seperti menyampaikan keluhan kepada atasan, apabila mengalami kesulitan dalam pelaksanaan tugas. Secara umum karyawan mempunyai suatu kerangka berpikir yang jelas dan berbeda-beda, agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran seseorang perlu mengekspresikan sesuatu dengan apa yang ada dalam kerangka berpikir mereka, apabila hal itu diabaikan, yang muncul adalah kesalahan dalam komunikasi (*miscommunication*).

Selain itu fenomena yang terjadi adalah ketidak sesuaian lingkungan kerja, seperti lingkungan kerja yang kurang nyaman salah satu faktor ketidak nyamanan dalam bekerja adalah pencahayaan, dilihat dari pencahayaan yang kurang terang di beberapa ruangan, ruangan tertutup dikarenakan kantornya berbentuk ruko sehingga dalam melaksanakan pekerjaan selalu menyalakan lampu sebagai alat penerangan. Fasilitas penerangan di tempat kerja menjadipenyebabutama dalam kualitas kerjayang buruk,apabilatingkat cahayaditempatkerjatidak sesuai akan mengakibatkankaryawan mengalami keteganganpadamatanya dan menimbulkan kerusakan pada mata hal ini akan membuat kinerja karyawan menjadi menurun.

Selain itu fenomena yang terjadi adalah Kompetensi mengacu pada pengetahuan individu, keterampilan, kemampuan atau karakteristik kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Hal ini dipastikan akan memberikan dampak yang positif bagi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Kompetensi keterampilan yang dimiliki pegawai terhadap peningkatan kinerja masih perlu ditingkatkan khususnya dalam mengembangkan kemampuan kerja, kecakapan kerja, kecepatan dalam pelayanan dan keuletan bekerja. Terlihat dalam kenyataan bahwa masih ditemukan banyak pegawai yang belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang memuaskan sebagai tuntutan kinerja karyawan. Contohnya, kurang sigapnya karyawan mengambil tindakan jika ada laporan dari pelanggan tentang kartu gangguan.

Terkait fenomena Kinerja Karyawan yaitu terlihat dari kuantitas kerja karyawan dimana ada beberapa karyawan di anggap kurang memenuhi target yang telah di tetapkan oleh perusahaan sehingga penurunan kinerja berpengaruh terhadap Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penelitian mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Multi Media Selular Baturaja”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Multi Media Selular Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Kinerja Karyawan pada PT Multi Media Selular Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis dapat menambah wawasan tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, selain itu sebagai acuan dan pedoman bagi penelitian di masa yang akan datang.

### **b Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berkaitan dengan Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Multi Media Selular Baturaja, serta memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tetap sehingga menjadi suatu kekuatan baru.