

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sumber daya manusia adalah salah satu aset penting dalam perkembangan suatu perusahaan/organisasi, mengingat faktor tersebut memiliki pengaruh besar dalam pengembangan instansi atau lembaga. Keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari capaian kinerja dalam kurun waktu tertentu. Baik tidaknya kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara komponen organisasi, utamanya dalam menjalin koordinasi. Sejalan dengan itu, tingkat motivasi yang ada dalam diri karyawan turut menjadi faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kekuatan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusia, bukan hanya pada sistem, teknologi, prosedur atau sumber dananya saja. Berfungsinya bagian-bagian dalam organisasi tergantung pada kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menggerakkan manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lainnya sehingga terbentuk kerja sama. Dalam hal pencapaian kinerja organisasi, motivasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendorong seorang pegawai untuk bekerja.

Menurut Hovland, Janis, dan Kelley (2017:7) komunikasi adalah suatu proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). pada umumnya, pengertian komunikasi ini paling tidak

melibatkan dua orang atau lebih, dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Dalam komunikasi tidak jarang terselip bagian untuk memotivasi seseorang karyawan agar lebih maksimal dalam meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan bisnis perusahaan. Kemampuan memotivasi karyawan agar dengan kecakapan (*ability*) yang mereka miliki untuk terus bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga mampu mengoptimalkan pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Muhammad Busro (2018:51) motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan. dengan memberikan motivasi yang tepat, karyawan akan terdorong untuk membuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya, dan mereka meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sarannya, maka kepentingan-kepentingan pribadinya akan terpelihara pula. Menurut Robbins (2018:50) motivasi merupakan kemauan untuk menggunakan usaha tingkat tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi beberapa kebutuhan individu.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Nawawi (2015:131) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material”. Menurut Simanjuntak (2015:131) “kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Sedangkan menurut Foster dan Seeker menyatakan

bahwa “Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”.

PT. Multi Media Selular, atau sering dikenal dengan MMS adalah anak perusahaan dari Erajaya Group yang bergerak dibidang Distributor Produk Indosat Ooredoo. fenomena komunikasi yang sering didapati di PT Multi Media Selular, berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi didalam perusahaan belum berjalan secara maksimal. hal ini dikarenakan masih adanya hambatan dalam penyampaian suatu informasi dari atasan kepada karyawan. hambatannya adalah berupa banyaknya saluran yang masih dilalui seperti contohnya informasi dari atasan kepada karyawan masih harus melalui beberapa kepala bagian. sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar. setiap saluran yang menyampaikan informasi tersebut mempunyai kecenderungan untuk merubahnya sesuai dengan kepentingan pribadi.

Fenomena dari kurang adanya motivasi terlihat di PT Multi Media Selular yaitu tidak ada apresiasi dari perusahaan atas apa yang telah dicapai karyawan ketika penjualan sesuai target, sehingga di bulan selanjutnya karyawan menjadi tidak bersemangat untuk mengejar target. karyawan tidak dianggap penting dan tidak ada kedudukan untuk karyawan sehingga tidak menimbulkan persaingan.

Dari fenomena yang terjadi di perusahaan tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Multi Media Selular Cabang Baturaja”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: Adakah pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Multi Media Selular Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan ?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Multi Media Selular Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait dengan variabel-variabel yang diteliti yang berkaitan dengan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi perusahaan sebagai saran untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan melalui perbaikan dari variabel komunikasi dan motivasi.
3. Bagi pihak lain sebagai bahan referensi untuk penelitian tentang objek yang sama di masa mendatang.
4. Bagi akademis sebagai rujukan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan dengan variabel komunikasi dan motivasi.