

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

“Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia” (Sutrisno, 2019:6-7). Sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar bisa mencapai tujuan organisasi, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang diharapkan. Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu komunikasi dan budaya organisasi.

Kasmir (2016:182) “kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja dibutuhkan komunikasi yang baik antar pimpinan dengan karyawan, antar sesama karyawan, dan karyawan dengan *customer* untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Pentingnya budaya organisasi pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja dikarenakan dapat memberikan dampak positif, dimana karyawan dapat menjadi disiplin dan teratur sehingga tujuan perusahaan juga dapat tercapai.

Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Melalui komunikasi pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja dalam melaksanakan pekerjaan karyawan dapat meminta petunjuk mengenai masalah kerja kepada pimpinan dan karyawan dapat saling bekerja sama. Adanya komunikasi yang berjalan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja, karena pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada kegiatan perusahaan, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat memacu para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja dan semangat kerja masing-masing. Komunikasi yang baik dalam suatu organisasi dapat memberikan dorongan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik pula (Robbins 2020).

Pentingnya budaya organisasi pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja dikarenakan dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. “Suatu organisasi jika ingin mempertahankan budaya kuat maka organisasi tersebut harus konsisten dan berusaha semaksimal mungkin menerapkannya secara terus-menerus kepada para karyawannya. Karena jika suatu organisasi tidak konsisten menerapkan suatu budaya yang kuat kepada para karyawannya maka budaya itu lambat laun akan hilang dan akhirnya perusahaan itu menjadi lemah. Lemahnya perusahaan akan memberi pengaruh pada penurunan kualitas manajemen kinerja perusahaan.

PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja merupakan perusahaan pembiayaan yang terus berinovasi untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang bergerak di bidang penjualan kredit sepeda motor, mobil, pembiayaan

multi produk, mesin pertanian dan juga pinjaman dana syariah, yang menjadi solusi pembiayaan bagi kebutuhan masyarakat. PT. *Bussan Auto Finance* cabang Baturaja terus meningkatkan pelayanan dan menyediakan proses cepat dan berkualitas dengan melakukan tata kelola yang baik serta melakukan penyimpanan dokumen *customer* yang baik dan aman.

Untuk melihat bagaimana kondisi mengenai PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja maka dilakukan prasarvei dengan menyebarkan kuesioner awal, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan ke 30 responden karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data tabel 1.

Tabel 1.1.
Fenomena hasil yang berkaitan dengan Komunikasi (X1)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
	Persepsi						
1.	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi kesalahan.	6	20	2	2	-	3,23
2.	Karyawan harus cerdas dan dapat memprediksi apakah pesan-pesan yang disampaikan oleh pimpinan dapat dimengerti dengan baik.	9	16	4	1	-	2,80
3.	Karyawan mampu menerima bimbingan terhadap kesalahan yang dilakukan.	5	6	7	11	1	3,07
	Ketepatan						
4.	Karyawan menerima informasi dengan baik dari pimpinan.	7	6	5	9	3	2,50
5.	Karyawan yang tidak memperhatikan kerangka komunikasi, maka yang muncul adalah kesalahan	6	20	2	2	-	3,27

	komunikasi (<i>miscommunication</i>)						
6.	Komunikasi yang dilakukan harus sesuai dengan sasaran yang dimaksud.	11	14	5	-	-	2,60
	Kredibilitas						
7.	Karyawan perlu memiliki keyakinan dan optimis yang tinggi dalam berkomunikasi.	18	12	-	-	-	2,57
8.	Karyawan harus memahami dengan baik apa maksud dan tujuan penyampaian pesan tersebut.	8	17	5	-	-	2,60
9.	Karyawan harus yakin bahwa pesan yang disampaikan fakta dan akurat.	8	15	4	2	1	3,17
	Pengendalian						
10.	Karyawan mampu memberikan reaksi terhadap tanggapan pesan yang disampaikan audiens.	17	12	1	-	-	3,33
11.	Karyawan mempengaruhi berhasil atau tidaknya audiens menerima informasi.	12	12	5	1	-	3,23
12.	Karyawan harus menguasai isi pesan yang akan disampaikan.	6	21	2	1	-	3,17
	Keharmonisan						
13.	Karyawan saling berkomunikasi dengan karyawan lain mengenai masalah pekerjaan.	5	18	3	3	1	2,53
14.	Karyawan saling percaya terhadap rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.	8	19	2	1	-	3,17
15.	Saling menghormati dan menghargai akan tercipta jika komunikasi yang dilakukan memiliki tujuan yang sama.	9	10	7	4	-	2,53

Sumber: Hasil Olah data Kuesioner Sementara (2021)

kesimpulan setiap nilai masing-masing dari variabel yaitu menunjukkan banyaknya jumlah jawaban responden, dan dari jawaban tersebut di pilih nilai rata-

rata yang terkecil karena banyaknya dominan yang memilih tidak setuju untuk dijadikan fenomena yang menyebabkan ada masalah.

Berdasarkan tabel 1.1. pada variabel komunikasi di PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja secara keseluruhan terdapat permasalahan yang terjadi, yaitu dapat dilihat dari nilai rata-rata paling kecil pada hasil kuesioner sementara yang terdapat pada indikator ketepatan yaitu 2,50 dan 2,53 yang menyebutkan bahwa karyawan kurang baik menerima informasi dari pimpinan. Contohnya pimpinan tidak memberikan informasi secara langsung mengenai data dan laporan pekerjaan tetapi menggunakan media surat dan memo karena tidak bertatap muka secara langsung sehingga karyawan memperoleh informasi dan petunjuk kurang jelas dan bisa menimbulkan keraguan serta kesalah pahaman.

Tabel 1.2.
Fenomena hasil yang berkaitan dengan Budaya Organisasi (X2)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
	Jaminan diri						
1.	Karyawan termotivasi memberikan yang terbaik bagi perusahaan.	15	11	2	2	-	3,30
2.	Karyawan memiliki keinginan memajukan perusahaan selama bekerja.	8	15	4	2	1	2,90
3.	Adanya keinginan untuk terus bekerja di perusahaan dalam jangka waktu yang lama.	13	12	4	-	1	3,20
	Ketegasan dalam bersikap						
4.	Peraturan yang berlaku di perusahaan sesuai dengan keinginan karyawan perusahaan	8	19	2	1	-	3,13
5.	Karyawan mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai, dan visi-misi perusahaan.	8	16	6	-	-	3,07

6.	Budaya yang dianut oleh perusahaan ini membuat karyawan dapat menyesuaikan diri dengan cepat.	14	15	1	-	-	3,43
	Kemampuan dalam pengawasan						
7.	Karyawan dituntut untuk memberikan ide-ide yang dapat membantu memberikan citra yang baik bagi perusahaan.	16	11	2	1	-	3,20
8.	Baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja.	6	20	2	2	-	3,00
9.	Karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan.	11	14	5	-	-	3,20
	Kecerdasan emosi (Intelligence)						
10.	Karyawan memiliki akses yang mudah ke pengambilan kebijakan.	4	12	8	4	2	2,40
11.	Orang-orang di unit tempat kerja saya ramah dan saling membantu.	11	16	2	1	-	3,23
12.	Atasan kurang menggunakan umpan balik positif dengan karyawan.	3	11	9	4	3	2,23
	Inisiatif (Initiative)						
13.	Apabila diberikan tugas saya berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.	8	14	4	3	1	2,83
14.	Saya memotivasi karyawan yang lain untuk bekerja lebih keras lagi agar kinerja meningkat.	13	12	4	-	1	3,20
15.	Saya mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan.	14	14	2	-	-	3,40
	Kebutuhan akan pencapaian prestasi						
16.	Karyawan semangat bekerja sebab perusahaan akan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.	13	13	4	-	-	3,30

17.	Karyawan mencapai target dalam penjualan merupakan prestasi bagi karyawan.	9	16	4	-	1	3,03
18.	Perusahaan menjamin kesejahteraan bagi karyawan yang berprestasi.	10	14	2	2	2	2,90
	Kebutuhan akan aktuisasi diri						
19.	Prioritas utama dalam perusahaan saya adalah kualitas kinerja.	18	12	-	-	-	3,03
20.	Manajemen terus meningkatkan komunikasi antara manajemen dan karyawan.	6	20	2	2	-	2,90
21.	Perusahaan saya mendorong untuk inovasi.	12	16	2	-	-	3,67
	Kebutuhan akan jabatan /posisi						
22.	Manajer mempertahankan orang-orang yang baik untuk departemen (devisi) nya sendiri.	8	19	2	1	-	3,00
23.	Perusahaan hanya mementingkan dan memperhatikan pekerjaan yang dilakukan karyawan.	6	21	2	1	-	3,33
24.	Manajemen sibuk memperhatikan hal-hal kecil.	6	12	9	3	-	3,13
	Kebutuhan akan penghargaan						
25.	Setiap pekerjaan selesai kita mengevaluasi masalah yang ada diperusahaan.	15	10	5	-	-	3,07
26.	Karyawan semangat bekerja sebab menginginkan penghargaan dari perusahaan.	9	10	7	4	-	2,70
27.	Saya menyampaikan masukan di dalam lingkungan kerja guna memajukan perusahaan.	8	14	4	3	1	3,33
	Kebutuhan akan rasa aman						
28.	Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama.	12	16	2	-	-	2,80

29.	Saya mematuhi aturan yang ada di perusahaan.	12	12	5	1	-	2,83
30.	Karyawan merasa aman dengan pekerjaan.	18	12	-	-	-	3,33

Sumber: Hasil Olah data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan tabel 1.2. pada variabel budaya organisasi di PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja secara keseluruhan terdapat indikator yang masih menjadi permasalahan di dalam organisasi, yaitu adanya nilai rata-rata paling kecil pada hasil kuesioner sementara yang terdapat pada indikator kecerdasan emosi (*entelegence*) yaitu sebesar 2,23 dan 2,40 yang menyebutkan atasan kurang baik dalam memberikan umpan balik positif dengan karyawan. Contohnya karyawan tentunya menginginkan umpan balik yang baik dari perusahaan seperti memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi dan berinovasi seperti promosi jabatan.

Tabel 1.3.
Fenomena hasil yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
	Kualitas						
46.	Menyelesaikan tugas kerja dengan baik.	11	16	2	1	-	3,23
47.	Bekerja dengan teliti.	9	10	7	4	-	2,80
48.	Kualitas pekerjaan sudah sesuai standar.	10	12	8	-	-	3,07
	Kuantitas						
49.	Mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan secara konsisten.	5	18	3	3	1	2,53
50.	Dalam kondisi tertentu tidak keberatan jika bekerja melebihi jam kerja yang telah ditentukan.	13	12	5	-	-	3,27
51.	Selalu berusaha agar pada setiap pekerjaan yang dilaksanakan tidak terjadi kesalahan.	8	14	4	3	1	2,60
	Ketetapan Waktu						

52.	Karyawan tidak pernah absen saat hari kerja.	7	18	5	-	-	2,57
53.	Karyawan masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya.	8	14	4	3	1	2,60
54.	Karyawan tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin.	10	15	5	-	-	3,17
	Efektifitas						
55.	Karyawan memberikan hasil kerja yang terbaik bagi perusahaan.	12	16	2	-	-	3,33
56.	Karyawan berusaha untuk dapat menyelesaikan masalah pekerjaan saya sampai sekecil apapun.	11	15	4	-	-	3,23
57.	Karyawan berusaha mengatasi masalah kerja sesuai dengan kemampuannya sendiri.	15	11	2	2	-	3,17
	Kemandirian						
58.	Karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan sebab perusahaan telah menyediakan alat dan sarana dalam bekerja.	6	12	9	3	-	2,50
59.	Karyawan mampu memberikan informasi yang mudah dimengerti mengenai pekerjaan.	10	15	5	-	-	3,17
60.	Karyawan mampu membedakan mana pekerjaan yang penting dan tidak.	5	18	3	3	1	2,53

Sumber: Hasil Olah data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan tabel 1.3. pada variabel kinerja karyawan di PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja secara keseluruhan terdapat indikator yang masih menjadi permasalahan didalam organisasi, yaitu adanya nilai rata-rata paling kecil pada hasil kuesioner sementara yang terdapat pada indikator kemandirian sebesar 2,50 dan 2,53 yang menyebutkan karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara konsisten. Contohnya pada bagian penagihan/*collector* yang kerjanya menagih nasabah yang menunggak, yang biasanya ada perjanjian dengan nasabah tapi karyawan tidak datang karena lain hal, beberapa hari kemudian

karyawan baru mau menemui nasabah dan hasilnya nasabah sudah memakai setoran/uang yang akan disetor ke PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja dan hal itu mengakibatkan karyawan tidak dapat mencapai target karena kurangnya satu pembayaran nasabah saja sudah mempengaruhi target perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang berkaitan dengan masalah pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja.**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut dapat diuraikan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah dapat mengetahui pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. *Bussan Auto Finance* (BAF) cabang Baturaja.

