

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi, baik barang dan jasa, serta tempat berkumpulnya semua faktor produksi. Dalam mengolah faktor-faktor produksi, dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang dibutuhkan oleh suatu organisasi, meskipun kemajuan teknologi telah berkembang pesat, namun fungsi serta kedudukan tenaga kerja atau sumber daya manusia dalam hal-hal tertentu belum dapat digantikan oleh apapun juga. Faktor sumber daya manusia ini dianggap penting karena membutuhkan pengelolaan yang baik dalam rangka peningkatan mutu organisasi maupun perusahaan sehingga pemimpin wajib memiliki skill yang baik dalam mengelola sumber daya manusia untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan tersebut.

Karyawan atau pegawai pada suatu perusahaan akan merasa aman dan nyaman dalam bekerja apabila perusahaan dapat memberikan yang dibutuhkan dan yang diinginkan olehnya. Rasa aman dan nyaman ini dapat menimbulkan kinerja yang tinggi dan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya apabila karyawan atau pegawai tidak puas dalam bekerja akan menyebabkan kinerja yang rendah dan sulit untuk mencapai hasil yang baik, karyawan atau pegawai tersebut akan mudah

menyerah pada keadaan dari pada untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi.

Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaan dalam periode tertentu sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dari pekerjaan tersebut. Umam (2010:189) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kompensasi, Lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya (Siagian,2006).

PT. Bengawan Inti Kharisma (Solo Grand Mall) yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 273 Solo, merupakan perusahaan terbuka yang bergerak di bidang pelayanan service charge kepada para tenant atau penyewa. Service charge atau biaya pelayanan adalah suatu komponen yang menjadi satu kesatuan dengan harga produk layanan tertentu pada transaksi penjualan. PT. Bengawan Inti Kharisma beridiri sejak 03 Desember 2004 dan memiliki karyawan sebanyak 73 orang. PT. Bengawan Inti Kharisma merupakan perusahaan yang mengelola salah satu mall yang ada di kota solo yaitu Solo Grand Mall dan Kinerja karyawan yang di hasilkan oleh PT. Bengawan Inti Kharisma yaitu

mendapatkan penghargaan salah satunya ,SBBI ( Solo Best Brand Index ) yang di dapatkan sejak tahun 2013 – 2019 (solopos).

Kepemimpinan adalah kemampuan dan ketrampilan seseorang ketika menjabat sebagai pimpinan dalam suatu organisasi untuk mempengaruhi perilaku orang lain, khususnya bawahannya agar berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga dapat memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi (S.P.Siagian,2010:17). Fungsi pemimpin tidak hanya sekedar membimbing dan mengarahkan anak buah, namun yang terpenting adalah bagaimana pemimpin mampu memberikan visi dan misi atau arahan yang jelas kemana organisasi atau perusahaan akan dibawa. Selain itu, pemimpin juga harus mampu menyikapi berbagai macam permasalahan yang timbul dalam perusahaan maupun menyangkut pegawainya agar menimbulkan semangat kerja yang tinggi. Hasil penelitian oleh Ferdy Roring (2017), Jelita Caroline Inary (2016), Winastyo Febrianti Hartono dan Jopie Jorie Rotinsulu (2015) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti, di PT. Bengawan Inti Kharisma peran kepemimpinan belum berperan maksimal misalnya masih mengalami masalah seperti kurang jelas dalam menyampaikan instruksi dan prosedur kerja karyawan dan pemimpin tidak menggunakan kewenangannya dengan baik, seperti adanya pembagian tugas yang tidak merata serta pemimpin kurang menaruh perhatian atau masih belum bisa mengerti keluhan – keluhan karyawannya di perusahaan.

Komunikasi memegang peran penting dalam menjalin hubungan kerja, baik hubungan antara pegawai maupun antara pemimpin dan pegawai. Tujuan yang diinginkan kedua belah pihak akan tercapai bila mereka berkomunikasi dan memiliki pemahaman yang selaras tentang informasi yang saling ditransfer. Sedangkan Menurut Shannon dan Weaver, pengertian Komunikasi adalah wujud interaksi manusia yang keduanya ada ikatan dan saling mempengaruhi satu sama lain, baik sengaja atau tidak sengaja. Komunikasi tidak hanya dalam bentuk verbal saja, namun termasuk ekspresi muka, teknologi dan lukisan seni. Apabila atasan memberikan tugas kepada karyawannya dengan metode komunikasi yang baik, maka pegawai lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas tersebut (Kebriaei,2007).

Bagi karyawan komunikasi yang terbuka dapat memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk memberi masukan kepada perusahaan, sehingga karyawan merasa terlibat pekerjaan, dan semakin senang dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak sehingga tercipta hubungan kerja yang baik. Hasil penelitian oleh Ali Baba (2015), Winastyo Febrianti Hartono dan Jopie Jorie Rotinsulu (2015) bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti, faktor komunikasi yang terjadi di PT. Bengawan Inti Kharisma yaitu adanya kendala dalam menjalankan komunikasi yang efektif, diduga perbedaan informasi dalam penerimaan pesan dan kurang tercapainya makna menjadi penyebabnya

serta adanya notasi kata yang kurang baik dalam penyampaian pesan ke karyawan.

Faktor lain yang perlu di perhatikan perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja sendiri terdiri atas lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang melekat dengan aktivitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Menurut Mardiana (2005: 15) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman yang dapat memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya, untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis dan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Hasil penelitian oleh Agus Susanto (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut pengamatan sementara kondisi lingkungan kerja yang terjadi di PT. Bengawan Inti Kharisma yaitu adanya lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti suasana kantor yang sempit, kurangnya jumlah komputer dan fasilitas fasilitas kerja yg kurang mendukung. Oleh karena itu persepsi aktivitas terhadap lingkungan perusahaan yang

terbentuk dalam lingkungan tempat karyawan bekerja mempengaruhi perilakunya dalam melaksanakan pekerjaan dan selanjutnya akan berpengaruh terhadap hasil kerjanya.

Mengingat betapa pentingnya kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT. BENGAWAN INTI KHARISMA SURAKARTA”

## **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah identifikasi masalah maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta ?
- b. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta ?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta ?

### **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bengawan Inti Kharisma Surakarta.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Bagi peneliti, dapat menambah informasi tentang pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan perusahaan untuk mengetahui perihal kinerja karyawan.
- c. Bagi akademis, hasil temuan penelitian ini dapat menambah kepustakawan dan dapat memberikan masukan tentang pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan dan Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari Landasan Teori, Hubungan antar variabel, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, Hipotesisi.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari Lokasi dan Objek Penelitian, Desain Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber data, Metode Analisis Data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Data, dan Implikasi Manajerial.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai Kesimpulan dan Saran Penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN