

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara umum suatu perusahaan pasti menginginkan karyawannya agar bekerja dengan baik dan produktif, namun hal tersebut tidak mudah dicapai tanpa adanya pengelolaan sumber daya manusia secara profesional. Suatu organisasi dalam perusahaan didirikan agar bisa berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan tertentu. Pelaksanaan suatu program manajemen perusahaan dalam mewujudkan sasaran tujuan organisasi akan menjadi efektif dan efisien apabila komunikasi dengan baik antara pimpinan dengan karyawan. Pernyataan ini didukung oleh (I. M. Ginting, Bangun, Munthe, & Sihombing, 2019: 36) komunikasi dapat digunakan sebagai proses untuk mentransfer informasi dari pengirim (*sender*) ke penerima pesan (*receiver*) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga penerimaan pesandapat memahami dengan jelas dan mudah.

Komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan bisa berupa informasi dan umpan balik (*feedback*) agar tidak terjadi *misscommunication* antara pimpinan dan karyawannya, komunikasi yang efektif adalah apabila pimpinan dan karyawan mencapai pemahaman yang sama sehingga dapat mengantisipasi masalah, dan bisa membuat keputusan secara efektif serta bisa mengembangkan hubungan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk bisa mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Tujuan utama komunikasi adalah memperbaiki organisasi dalam membangun suatu hubungan yang baik agar tidak terjadi *misscommunication*

antara sesama rekan kerja maupun individual. Pernyataan ini didukung oleh (Dewi & Panuju, 2018: 86), komunikasi yang baik harus dibangun dalam organisasi hendaknya dijalin dalam suatu hubungan yang baik agar organisasi menjadi sehat terutama hubungan atau komunikasi baik antara pimpinan dengan karyawan, pimpinan dengan pimpinan, karyawan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan.

Suatu informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada karyawannya agar bisa melakukan disiplin kerja dan tanggung jawab terhadap tugasnya sehingga bisa menghasilkan hasil yang memuaskan. Pernyataan ini didukung oleh (N. B. Ginting, 2018: 132) menyatakan bahwa disiplin kerja dapat dilihat bagi kepentingan organisasi dan karyawan. Bagi organisasi dengan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas, untuk mencapai hasil yang optimal.

Disiplin merupakan suatu tindakan yang harus ditaati dan di patuhi, karena disiplin kerja karyawan yang lebih baik mampu mencapai kinerja yang lebih tinggi. Disiplin kerja yang baik menunjukkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Tingkat tanggung jawab ini mendorong gairah semangat dalam bekerja untuk terwujudnya tujuan perusahaan dengan menaati peraturan yang berlaku diperusahaan. Disiplin kerja dapat diukur dengan pelaksanaan kegiatan perusahaan oleh karyawan, disertai dengan aturan-aturan perusahaan. Karyawan yang mematuhi aturan yang ditetapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pernyataan ini didukung oleh (Afridola, 2017: 82) menyatakan bahwa disiplin suatu tindakan manajer untuk mendorong

anggota organisasi dalam memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut.

Disiplin kerja dapat dikatakan sebagai proses perkembangan yang konstruktif bagi karyawan yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan dan bukan terhadap orang tersebut. Disiplin kerja berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Namun dalam penerapannya perusahaan yang berhubungan dengan disiplin masih memiliki banyak masalah. Pernyataan ini didukung oleh (Afridola, 2017: 82) menyatakan bahwa kedisiplinan, kesadaran dan kesediaan seorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Faktor lain selain kedisiplinan kerja untuk menambahkan kesadaran wajib memberikan insentif terhadap karyawan karena insentif dapat menumbuhkan semangat dalam bekerja. Pernyataan ini didukung oleh (Yuliyanti, Istiatin, & Aryati, 2017: 146) pemberian insentif kepada karyawan akan berdampak terhadap semangat dalam disiplin kerja yang besar bagi perusahaan. Sehingga setiap karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang lebih bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan adanya insentif dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Kinerja sangatlah penting dalam suatu pekerjaan yang dimana perusahaan menginginkan karyawannya berkerja dengan baik agar dapat mencapai hasil kerja yang memuaskan, jika kinerja seorang karyawan baik maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan mudah tercapai.

Kinerja pada umumnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu percaya bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih bermanfaat dari

pada pekerjaan yang masa lalu, seorang karyawan akan merasa bangga dan puas dengan prestasinya dari apa yang dicapai berdasarkan kinerja perusahaan.

Kinerja yang baik diperlukan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik apabila kinerjanya sesuai dengan standar kerja yang diinginkan perusahaan. Pernyataan ini didukung oleh (Suhardi, 2017: 28) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) dalam suatu organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang berkelanjutan atau tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan.

PT Citra Mandiri Distribusindo merupakan sebuah perusahaan yang berdiri sejak tahun 2014, dimana perusahaan ini berfokus pada distribusi barang dibidang makanan ringan (*snacks*), sabun, baterai, pampers, kosmetik, parfum dan lain-lain, yang berlokasi di tunas industrial estate blok c, belian, kec. batam kota.

Perusahaan yang didirikan sejak tahun 2014 ini memiliki penyampaian informasi yang kurang dari pemimpin kepada karyawan satu dengan karyawan lainnya sehingga mengakibatkan terjadi perselisihan antara para karyawan.

Komunikasi yang terjadi diantara pimpinan dan karyawan diperusahaan ini adalah kurangnya penyampaian informasi yang detail kepada karyawan sehingga mengalami *misscommunication* antara karyawan satunya dengan karyawan lainnya yang membuat karyawan tidak memahami apa yang telah disampaikan.

Ketika seorang pimpinan mengintruksi pekerjaannya kepada karyawan yang satunya namun karyawan yang satu tersebut sedang sibuk dengan perkerjaannya, sehingga karyawan yang satu memutuskan untuk memberikan instruksi dari pimpinan kepada karyawan yang kedua untuk menangani pekerjaan tersebut

sedangkan karyawan yang kedua tidak berkomunikasi dengan pimpinan untuk menangani pekerjaan tersebut dan jika terjadinya perubahan pekerjaan dari pimpinan, kemudian pimpinan akan berkomunikasi dengan karyawan yang satu terjadi perubahan pekerjaan, dan karyawan yang satu sibuk dengan pekerjaannya dan tidak memberitahukan kepada karyawan yang kedua yang menangani pekerjaan tersebut, maka terjadi kesalahan fatal yang berdampak buruk dalam kinerja karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya.

Kurangnya komunikasi antar pimpinan dan karyawan juga berdampak buruk bagi kedisiplinan kerja para karyawan sehingga para karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo tidak mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi pada PT Citra Mandiri Distribusindo dalam lima bulan terakhir menunjukkan tingginya persentase keterlambatan para karyawan. Berikut ini adalah data absensi para karyawan dari bulan mei 2019 s/d september 2019 pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo periode Juni – Oktober 2019

Bulan	Jumlah karyawan	Keterlambatan		Total	Persentase Keterlambatan (%)
		< 15 menit	>15 menit		
Mei	112	22	4	26	23,21%
Juni	112	18	10	28	25%
Juli	112	20	10	30	26,78%
Agustus	112	15	17	32	28,57%
September	112	17	20	37	33%

Sumber : Supervisor PT Citra Mandiri Distribusindo, 2019

Dilihat dari tabel 1.1 persentase data absensi karyawan pada bulan mei sebesar 23,21% dengan total karyawan yang terlambat sebanyak 26 orang, dan

pada bulan juni dengan persentase keterlambatan sebesar 25%, meningkat 1,79% dari bulan mei dan total karyawan yang terlambat sebanyak 28 orang, sedangkan dibulan juli dengan persentase keterlambatan sebesar 26,78%, meningkat 1,78% dari bulan juni dengan total karyawan yang terlambat sebanyak 30 orang, dan dibulan agustus dengan persentase sebesar 28,57%, meningkat 1,79% dari bulan juli dengan total karyawan yang terlambat sebanyak 32 orang, dan terakhir bulan september dengan persentase sebesar 33%, meningkat 4.43% dari bulan agustus dengan karyawan yang terlambat sebanyak 37 orang.

Berdasarkan kasus diatas dapat dilihat semakin tinggi persentase keterlambatan akan menyebabkan penurunan dalam disiplin kerja pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Hal ini dapat disimpulkan bahwa PT Citra Mandiri Distribusindo masih mengalami permasalahan dalam memenuhi disiplin kerja dari bulan juni 2019 sampai juli 2019 terjadinya jumlah keterlambatan karyawan yang lumayan setara dan agustus 2019 sampai September 2019 terjadinya peningkatan jumlah keterlambatan karyawan yang meningkat secara drastis. Hal tersebut berdampak negatif terhadap kinerja yang dimana jumlah keterlambatan karyawan 32 dengan persentase 28,57% menjadi 37 dengan persentase 33% yang menyebabkan peningkatan cukup tinggi hal ini harus diperbaiki dan dipertimbangkan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan disiplin kerja.

Disiplin kerja yang terjadi di PT Citra Mandiri Distribusindo dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak menaati peraturan seperti kehadiran, banyaknya karyawan yang datang tidak tepat waktu selama jam kerja. Waktu yang ditentukan perusahaan yaitu pukul jam 08:00 WIB, sedangkan karyawan PT

Citra Mandiri Distribusindo masih ada yang datang melebihi jam yang telah ditentukan oleh perusahaan, selalu melebihi jam istirahat dan sering menghabiskan waktu untuk urusan pribadinya. Karyawan yang sering tidak masuk kerja dapat menyebabkan pekerjaan mereka tidak siap dengan tepat waktu dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Selain itu disiplin kerja juga membutuhkan insentif untuk memotivasi karyawan dalam bekerja. insentif yang diberikan oleh PT Citra Mandiri Distribusindo yaitu berupa komisi dan biaya bahan bakar minyak untuk jabatan sales, sedangkan untuk jabatan office diberikan insentif bonus tahunan tidak berupa bahan bakar minyak. sehingga terdapat beberapa karyawan yang tidak mendapatkan insentif dalam hal ini dapat menurunkan kinerja karyawan maka dari itu akan membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja karena tidak mendapatkan insentif sebaliknya, jika adanya pemberian insentif sesuai dengan kinerja karyawan maka akan semakin memotivasi karyawan agar lebih semangat untuk bekerja dalam mencapai tujuan suatu perusahaan.

Untuk dapat melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin maka dibutuhkan kinerja karyawan yang baik dalam melakukan suatu pekerjaan yang dimana jika semakin tinggi tingkat insentif yang diberikan organisasi kepada karyawannya dalam mendukung pelaksanaan pekerjaannya, maka hal ini akan dapat berdampak semakin tinggi kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. Namun jika semakin rendah penghargaan dalam bentuk insentif yang diberikan organisasi kepada karyawannya dalam pelaksanaan pekerjaannya, maka hal ini juga berakibat menurunnya pelaksanaan pekerjaan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo juga dapat diukur melalui penyelesaian tugas secara efektif dan efisien, serta melakukan peran penting dalam hubungan linear dan hubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan tersebut juga bisa menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga kinerja karyawan sangat penting dalam perusahaan. Untuk itu kinerja bagi para karyawan harus diperhatikan lebih oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan secara bersungguh-sungguh sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimilikinya agar suatu pekerja bisa memenuhi tujuan yang diinginkan oleh perusahaan, jika menurunnya kinerja karyawan maka akan mempengaruhi kinerja pada perusahaan.

Jika dilihat kinerja karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo dari hasil kerja yang dilakukan, masih terdapat masalah dalam pencapaian target yang tidak tercapai. Berikut data pencapaian target PT Citra Mandiri Distribusindo dari Desember 2018 s/d November 2019.

Tabel 1.2 Data pencapaian target PT Citra Mandiri Distribusindo periode Desember 2018 – November 2019

No	Tahun	Bulan	Target	Realisasi
1	2018	Desember	255.300.000	350.253.475
2	2019	Januari	255.300.000	344.187.978
3	2019	Februari	255.300.000	333.117.100
4	2019	Maret	255.300.000	300.131.123
5	2019	April	255.300.000	289.934.516
6	2019	Mei	255.300.000	279.253.457
7	2019	Juni	255.300.000	274.187.978
8	2019	Juli	255.300.000	269.346.700
9	2019	Agustus	255.300.000	257.448.933
10	2019	September	255.300.000	248.877.760
11	2019	Oktober	255.300.000	242.998.755
12	2019	November	255.300.000	230.966.878

Sumber: PT Citra Mandiri Distribusindo, 2019

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa setiap bulannya mengalami penurunan dalam pencapaian target. Pada bulan desember 2018 s/d agustus 2019 yang targetnya tercapai, sedangkan pada bulan september 2019 s/d november 2019 terjadinya penurunan sehingga tidak mencapai target yang ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang dibahas, penulis mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penyampaian informasi secara detail sehingga mengakibatkan terjadinya *misscommunication*.
2. Disiplin kerja menurun dilihat dari banyaknya karyawan yang tidak datang tepat waktu.
3. Disiplin kerja menurun menyebabkan karyawan sering terlambat dan tidak masuk kerja.
4. Tidak semua karyawan mendapatkan insentif sehingga menurunkan kinerja karyawan.
5. Pemberian insentif yang kurang merata membuat karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
6. Menurunnya disiplin kerja dan rendahnya insentif yang diberikan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan.
7. Kinerja karyawan menurun dilihat dari ketidak tercapaian target kerja.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis hanya membatasi penelitian untuk masalah yang berkaitan dengan komunikasi, disiplin kerja, insentif dan kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- 1 Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo ?
- 2 Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo ?
- 3 Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo ?
- 4 Apakah komunikasi, disiplin kerja dan insentif secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada PT

Citra Mandiri Distribusindo.

- 4 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan insentif secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau informasi, kontribusi teoritis, metodologi dan empiris dalam menyusun kebijakan keputusan diperusahaan yang terkait dalam hal kinerja karyawan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan
 - a) Agar dapat memberikan solusi atau bahan pertimbangan disaat ingin mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi universitas putera batam
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan kajian untuk mahasiswa universitas putera batam, terutama mahasiswa program studi manajemen.
3. Bagi peneliti
 - a) Sebagai tujuan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung mengamati dunia bisnis perusahaan.
 - b) Sebagai alat untuk memperdalam teori-teori yang diperoleh selama kuliah.
4. Bagi mahasiswa
 - a) Sebagai harapan agar dapat menjadi bahan evaluasi terhadap

pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan memberikan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dimasa yang akan datang.

- b) Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kepuasan karyawan di masa yang akan datang.