

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan yang merupakan aset dalam keberhasilan perusahaan, karyawan merupakan kunci terpenting dalam kegiatan operasional perusahaan. Dalam arti, sumber daya manusia menyediakan bentuk berupa tenaga kerja, pemikiran, pengetahuan, dan keterampilan khusus dalam suksesnya proses operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan memberikan kompensasi moneter atau non-moneter sebagai kompensasi atau pembayaran atas sumber daya yang diterima perusahaan dari karyawan. Dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, setiap perusahaan harus memiliki langkah-langkah khusus mengevaluasi kinerja sumber daya manusia untuk memastikan bahwa sumber daya manusia memenuhi persyaratan dalam mencapai hasil secara efektif dan efisien. Karyawan yang bekerja dengan integritas dan produktivitas yang dapat diandalkan ditempat kerja merupakan karyawan yang baik.

Pada umumnya, perusahaan tidak hanya mengharapkan karyawan yang baik dan kompeten, tetapi juga menginginkan karyawannya memiliki kemampuan untuk mencapai hasil yang terbaik. Hasil kerja ini dipengaruhi oleh potensi dan kinerja karyawan itu sendiri demi menyelesaikan setiap tugasnya. Efektivitas karyawan yang diukur dengan kinerja ini memiliki beberapa faktor.

Dengan kata lain, produktivitas kerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu komunikasi yang berlangsung antara atasan dan bawahan dan antar rekan kerja. Selain itu, karena kurangnya disiplin di tempat kerja. Faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai yang merupakan wujud perilaku pegawai, hasil dan kualitas kerja dalam pelaksanaan tanggung jawab dan pekerjaannya. Kinerja pada dasarnya adalah jumlah pegawai yang melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, kinerja juga dapat diukur dengan melihat hasil pekerjaan yang dilakukan.

Perbandingan hasil kerja (*output*) dan sumber daya yang digunakan (*Input*) terus dilakukan dalam kaitannya dengan bidang kehidupan ini merupakan definisi dari produktivitas. Produktivitas sering dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Jika lebih banyak atau lebih sedikit input yang digunakan untuk menghasilkan jumlah input yang sama, berarti produktivitas meningkat. Peningkatan produktivitas merupakan indikator berharga dari penggunaan sumber daya, yaitu lebih sedikit input yang dibutuhkan untuk menghasilkan output. (Hery, 2020). Manfaat produktivitas kerja itu sendiri antara lain meningkatkan keuntungan perusahaan, kepuasan kerja karyawan, memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dalam artian setiap bidang pekerjaan dimiliki dan dikelola oleh orang yang tepat untuk kelancaran pekerjaan (Haang et al., 2020).

Komunikasi adalah penyampaian informasi atau pesan secara langsung atau tidak langsung melalui perantara dengan cara yang mudah dipahami oleh penerima informasi. Tujuan utama komunikasi adalah untuk memperbaiki organisasi dengan

cara membangun hubungan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara rekan kerja dan individu (Shinta & Siagian, 2020). Komunikasi dapat menyatukan orang-orang dalam kehidupan sehari-hari, baik di rumah, di tempat kerja maupun di masyarakat. Komunikasi sangat penting bagi manusia, organisasi, dan perusahaan, komunikasi yang baik dapat berjalan dengan lancar dan sukses bagi suatu organisasi dan sebaliknya. Oleh karena itu, komunikasi diharapkan dapat berjalan efektif sesuai dengan tujuan organisasi yang dituju. Efektivitas komunikasi dapat dievaluasi melalui efektivitas internal organisasi, untuk memperoleh unsur-unsur yang diperlukan, organisasi harus mengkoordinasikan seluruh karyawan organisasi melalui komunikasi yang efektif, ukuran kepuasan komunikasi terbatas pada kepuasan individu dengan komunikasi. Komunikasi informal organisasi dapat tercermin dari kinerja masing-masing karyawan (Rialmi & Morsen, 2020). Setiap karyawan di perusahaan menggunakan komunikasi untuk saling membantu dan berkomunikasi. Pengalihan informasi dari individu melalui media secara langsung dan tidak langsung kepada individu lain bertujuan untuk menginformasikan atau mengubah sikap, pendapat, pemikiran atau perilaku yang dapat dilakukan oleh individu tersebut (Meliani & Siagian, 2022). Cara untuk menaikkan keuntungan perusahaan adalah dengan memperhatikan komunikasi yang baik dengan karyawan lain agar tidak terjadi kesalahan.

Ketidakhadiran berdampak besar ketika banyak karyawan yang absen, dimana kinerja memburuk dan pekerjaan menjadi sulit karena tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Disiplin kerja merupakan bagian terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kunci untuk mencapai tujuan bisnis.

Karena lebih mudah mencapai tujuan tujuan bisnis dengan disiplin kerja yang baik (Meliani & Siagian, 2022). Disiplin adalah sikap hormat di antara karyawan terhadap peraturan perusahaan, yang menunjukkan kepatuhan sukarela oleh karyawan terhadap aturan perusahaan pernyataan ini didukung melalui (Prasetyo & Marlina, 2019). Dalam sebuah perusahaan dibutuhkan kedisiplinan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karyawan dapat berbicara tentang disiplin kerja jika karyawan tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap peraturan dan kewajiban perusahaan. Disiplin karyawan yang baik membantu perusahaan mencapai tujuannya, tetapi disiplin karyawan yang buruk dapat menghambat perusahaan agar mencapai tujuannya. Perilaku karyawan yang bertingdak sesuai dengan aturan yang ditetapkan di tempat kerja adalah disiplin. Tindakan pendisiplinan itu sendiri adalah dalam bentuk pengurangan biaya manajemen yang dibayarkan oleh organisasi karena kejadian tertentu, kecuali pemberhentian atau pengurangan jumlah karyawan.

PT Graha Auto Perkasa adalah Main Dealer Shop (MDS) sepeda motor Yamaha, menjual sepeda motor baik secara tunai maupun pinjaman. PT Graha Auto Perkasa telah berkembang di industri jasa otomotif sebagai dealer sepeda motor terkemuka. PT Graha Auto Perkasa juga melayani jasa jasa otomotif termasuk perawatan dan pembelian suku cadang sepeda motor yang beralamat di Komplek Ruko Bintang Mas Blok C No. 5-7 Sungai Panas, Batam. PT Graha Auto Perkasa memiliki beberapa cabang yaitu di Batam Centre, Batu Aji, dan Dapur 12. Untuk mencapai hasil yang terbaik dalam proses penjualan diperlukan kinerja yang baik,

namun kinerja karyawan PT Graha Auto perkasa perlu diperhatikan karena masih adanya kekurangan dalam produktivitas kerja, berkomunikasi, dan kedisiplinan.

Adapun data penjualan yang peneliti dapat pada tahun 2021 sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Target Penjualan dan Pencapaian Penjualan Tahun 2021

Bulan	Target Jual	Tercapai	Selisih	Persentase Tercapai
Januari	150	90	-60	60,00%
Februari	150	83	-67	55,33%
Maret	150	77	-73	51,33%
April	150	82	-68	54,67%
Mei	150	120	-30	80,00%
Juni	150	100	-50	66,67%
Juli	150	67	-83	44,67%
Agustus	150	93	-57	62,00%
September	150	112	-38	74,67%
Oktober	150	105	-45	70,00%
November	150	121	-29	80,67%
Desember	150	146	-4	97,33%
<b>Total</b>	<b>1800</b>	<b>1196</b>	<b>-604</b>	66,44%

**Sumber:** HRD PT Graha Auto Perkasa

Dari data pada tabel di atas, terlihat bahwa masih banyak orang yang belum mencapai target penjualannya. persentase tercapai pada bulan januari sebesar 60,00%, bulan februari sebesar 55,33%, bulan maret sebesar 51,33%, bulan april sebesar 54,67%, bulan mei sebesar 80,00%, bulan juni sebesar 66,67%, bulan juli sebesar 44,67%, bulan agustus sebesar 62,00%, bulan september 74,67%, bulan oktober 70,00%, bulan november 80,67%, bulan desember sebesar 97,33%. Dari sini dapat disimpulkan bahwa penjualan menurut standar perusahaan masih menurun dan penjualan secara keseluruhan tidak memenuhi target penjualan sepeda motor bulanan yang ditetapkan oleh PT Graha Auto Perkasa.

**Tabel 1.2** Penyelesaian Data Konsumen/Unit Tahun 2021

Bulan	Penjualan (Unit)	Penyelesaian Data Konsumen/Unit	Selisih	% Produktivitas
Januari	90	87	-3	96,67%
Februari	83	79	-4	95,18%
Maret	77	73	-4	94,81%
April	82	77	-5	93,90%
Mei	120	116	-4	96,67%
Juni	100	96	-4	96,00%
Juli	67	64	-3	95,52%
Agustus	93	90	-3	96,77%
September	112	108	-4	96,43%
Oktober	105	102	-3	97,14%
November	121	117	-4	96,69%
Desember	146	144	-2	98,63%
<b>Total</b>	<b>1196</b>	<b>1153</b>	<b>-43</b>	<b>96,40%</b>

**Sumber:** HRD PT Graha Auto Perkasa

Dari data pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa untuk setiap unit yang terjual diperoleh selisih antara data penjualan dan data konsumen. Penyelesaian data yang terselesaikan pada bulan januari berjumlah 87 unit dengan persentase sebesar 96,67%, bulan februari berjumlah 79 dengan persentase 95,18%, bulan maret berjumlah 73 unit dengan persentase sebesar 94,81%, bulan april berjumlah 77 persentase sebesar 93,90%, bulan mei berjumlah 116 dengan persentase sebesar 96,67%, bulan juni berjumlah 96 dengan persentase sebesar 96,00%, bulan juli berjumlah 64 dengan persentase 95,52%, bulan agustus berjumlah 90 unit dengan nilai persentase sebesar 96,77%, bulan September berjumlah 108 unit dengan persen sebesar 96,43%, bulan oktober berjumlah 102 unit dengan persen sebesar 97,14%, bulan november sebesar 117 unit nilai persen sebesar 96,69%, dan bulan desember berjumlah 144 unit dengan persentase sebesar 98,63%. Maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja admin sales masih rendah, kemampuan dari

tenaga kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu keterampilan, semangat, pengembangan diri, komunikasi, dan kedisiplinan.

Komunikasi sangat penting bagi sebuah organisasi, dan di PT Graha Auto Perkasa komunikasi memiliki dampak yang besar terhadap hasil perusahaan. Ketika komunikasi antara individu dan kelompok tidak berjalan baik, masalah ini menimbulkan hambatan untuk mencapai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat permasalahan komunikasi di PT Graha Auto Perkasa yaitu tim pemasaran kurang memahami jenis sepeda motor Yamaha dan promosi yang sedang berlangsung, ketidaktahuan memahami jenis sepeda motor sehingga koordinator pemasaran angkat bicara agar marketing memahami sepeda motor, tetapi marketing tidak menanggapi pesan ini dan masih malas. Kesalahan komunikasi yang sering terjadi juga dalam tim pemasaran ini adalah sering terjadinya kesalahan dalam memberikan informasi, misalnya sepeda motor apa yang diinginkan komunikasi dan tim pemasaran tidak memberikan informasi terbaru kepada koordinator marketing tentang keinginan konsumen dan akhirnya terjadi miskomunikasi antara tim marketing kepada koordinator marketing. Namun tidak hanya marketing, koordinator juga cenderung menjelaskan menjelaskan campaign yang terkadang marketing tidak mengerti dan marketing tidak juga tidak meminta penjelasan ulang. Dan juga, masalah umum antara pemasaran dan admin sales adalah pemasaran tidak mengikuti persyaratan penjualan eksekutif seperti formuli SO (Sales Order) atau broker, pengerjakan keberkasan yang sudah diarahkan oleh admin sales diabaikan oleh marketing sehingga terjadi keterlambatan dalam pekerjaan dan juga tim marketing yang tidak segera menginformasikan pihak penjual tentang perubahan

nama BPKB tersebut. Kemudian, kendala komunikasi PT Graha Auto Perkasa adalah ketidakjelasan informasi yang menyebabkan kesalahpahaman dalam penyampaian dan penerima informasi.

**Tabel 1.3** Data Absensi Karyawan PT Graha Auto Perkasa Periode 2021

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Kehadiran			
		Sakit	Izin	Alfa	Terlambat
Januari	26	3	3	12	47
Februari	24	4	5	14	51
Maret	27	2	3	11	54
April	26	4	9	16	49
Mei	26	7	4	13	50
Juni	26	10	8	12	51
Juli	27	10	14	8	52
Agustus	26	7	14	11	55
September	26	7	17	12	52
Oktober	26	3	3	11	46
November	26	5	9	12	50
Desember	27	3	14	16	51

**Sumber:** HRD PT Graha Auto Perkasa

Berdasarkan tabel 1.2, peneliti menemukan bahwa diantara pegawai yang menerapkan kedisiplinan masih kurang. Kurangnya isiplin memengaruhi kinerja karyawan, PT Graha Auto Perkasa memiliki beberapa kendala terhadap disiplin kinerja karyawan, seperti absensi tanpa penjelasan, keterambatan dan kurangnya ketaatan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Jika keterlambatan dan ketidakhadiran tinggi, maka akan menurunkan target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Ketidakhadiran dapat dilihat dengan sidik jari dari jam buka yang telah ditentukan oleh perusahaan, setiap karyawan yang tidak hadir atau terlambat dikenakan sanksi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kedisiplinan tidak hanya

disebabkan oleh ketidakhadiran, tetapi juga dapat dilihat dari jadwal istirahat, waktu istirahat yang ditetapkan oleh perusahaan hanya 1 jam, namun masih ada karyawan yang istirahat melebihi waktu yang telah ditentukan. Beberapa karyawan juga mengambil aktivitas lain selama jam kerja, seperti bermain ponsel disaat bekerja, mengobrol dengan rekan kerja diluar jam kerja serta pergi ke *caffeshop* disaat jam kerja. Dengan demikian, kurangnya kedisiplinan karyawan dalam bekerja membuat pekerjaan tidak selesai tepat waktu dan mengurangi efisiensi perusahaan yang menguntungkan. Pekerjaan yang tertunda dan tidak selesai tepat waktu hal ini tentunya bertentangan dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan menyebabkan kinerja yang kurang optimal serta kurang tercapainya tujuan yang seharusnya dicapai.

Kinerja karyawan PT Graha Auto Perkasa dapat diukur berdasarkan pelaksanaan tugas. Maka dengan adanya permasalahan baik dari faktor produktivitas, komunikasi maupun kedisiplinan, bahwa kinerja PT Graha Auto Perkasa belum optimal dikarenakan produktivitas kerja yang kurang, kurangnya informasi sehingga komunikasi yang bermasalah, serta keterlambatan dan ketidakhadiran yang tinggi membuat kinerja kerja karyawan terhambat.

Sesuai dengan latar belakang penelitian diatas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut, oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produktivitas Kerja, Komunikasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Graha Auto Perkasa”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Latar belakang menggambarkan identifikasi masalah yang dapat dilihat, identifikasi masalah dalam kajian yang diberikan sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya produktivitas kerja karyawan yang menyebabkan turunnya penjualan pada PT Graha Auto Perkasa
2. Kesalahan komunikasi saat menyampaikan informasi dan kesalahpahaman saat menanggapi informasi.
3. Keterlambatan yang sering terjadi dan pemanfaatan jam istirahat yang tidak sesuai pada ketentuan perusahaan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dihasilkan, peneliti harus mempersempit masalah agar peneliti fokus pada isu-isu yang menjadi topik. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang produktivitas kerja, komunikasi, dan disiplin di PT Graha Auto Perkasa.
2. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi di PT Graha Auto Perkasa sebanyak 102 responden.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Setelah adanya permasalahan yang dibatasi, maka harus dideskripsikan dalam bentuk pernyataan masalah yang menjadi inti dari penelitian ini. Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah produktivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Graha Auto Perkasa?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Graha Auto Perkasa?
3. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Graha Auto Perkasa?
4. Apakah produktivitas kerja, komunikasi, dan disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Graha Auto Perkasa?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dicantumkan di atas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian yang dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Graha Auto Perkasa.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Graha Auto Perkasa.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT Graha Auto Perkasa.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produktivitas kerja, komunikasi, dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT Graha Auto Perkasa.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan masukan, khususnya pada produktivitas kerja, komunikasi, dan kedisiplinan serta kinerja karyawan.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Untuk peneliti

Sebagai sumber untuk menambah wawasan, memperluas pengetahuan, dan pengalaman penulisan manajemen.

2. Untuk perusahaan

Masukan dan harapan dapat membantu memberikan tambahan informasi manajemen.

3. Untuk Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan, dokumen akademik, dan panduan bagi para peneliti di bidang yang sama.