

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan industri di Indonesia pada saat sekarang ini membawa dampak semakin ketatnya persaingan di dunia usaha. Keadaan ini menuntut pengelola manajemen yang baik agar dapat bersaing. Untuk memperoleh keunggulan bersaing, perusahaan perlu menganalisis sumber daya yang dimiliki guna mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatannya dalam rangka membangun suatu kemampuan (*capability*) sehingga tujuan akhir perusahaan akan tercapai.

Tercapainya tujuan dari organisasi suatu perusahaan bukan semata-mata karena perusahaan tersebut memiliki teknologi yang canggih, peralatan yang modern, dan sarana prasarana yang lengkap. Hal ini akan sia-sia jika tidak ada manusia yang mengoperasikannya. Namun sumber daya manusia (SDM) tidak akan produktif jika dibiarkan saja, mereka perlu dikelola dengan yang baik dalam suatu aktivitas tertentu sehingga akan lebih unggul. Untuk itu, perusahaan perlu mengelola SDM dengan baik karena manusia merupakan asset yang sangat penting dan merupakan pelaku utama dalam kegiatan operasional perusahaan.

Suatu organisasi akan berjalan dengan sukses apabila organisasi dapat menyediakan dan memberikan segala kebutuhan informasi yang dibutuhkan para karyawannya, informasi merupakan sumber kehidupan organisasi.

Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk kreatifitas, fleksibilitas, dan dapat diandalkan atau hal-hal yang diinginkan oleh organisasi. Penekanan kinerja bersifat jangka pendek maupun jangka panjang juga dapat pada tingkatan individu, kelompok atau organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Menurut Rahmayati (2014: 2) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Peningkatan kemampuan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil, oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk

mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas SDM didalamnya. Dalam suatu organisasi komunikasi dan motivasi dengan pengarahan terhadap pegawai untuk melakukan pekerjaan. Ini menjadi bagian penting dalam memahami perilaku kerja.

Menurut Desy Ernika (2016: 2) dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Komunikasi organisasi dalam perspektif subjektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Pada perspektif ini yang ditekankan adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam definisi objektif adalah kegiatan penangan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Pada perspektif ini yang lebih ditekankan adalah pada komunikasi sebagai suatu alat yang memungkinkan orang beradaptasi dengan lingkungan mereka.

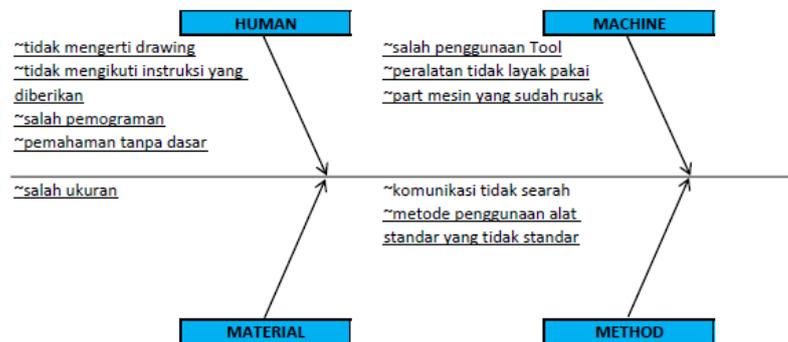
Selain komunikasi dalam organisasi, karyawan tidak lepas dari motivasi yang menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Menurut Antoni (2006:137) mengemukakan bahwa

pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen.

PT CYCRAFT Technology Indonesia didirikan pada 3 September 2004, terletak di Tunas Industrial Estate 2-H Batam dengan total jumlah karyawan mencapai 120 karyawan, Perusahaan ini adalah PMA (Penanam Modal asing). Perusahaan ini Bergerak dalam bidang Machining atau lebih detailnya Fabrikasi electronics industry dan Automasi (Auto dan semi auto). Tujuan Pembukaan Cabang Perusahaan ini di Indonesia adalah untuk penyerapan tenaga lokal, Transfer teknologi dan membantu perusahaan asing di Batam yang bergerak di bidang elektronik industry dengan harga yang kompetitif dipasar lokal. Produk-produk tersebut dipasarkan kepada industri lokal seperti Epson, Osi, Epcos, Pci, Scheneider dan perusahaan besar lainnya di Batam. PT CYCRAFT Technology Indonesia membuat produknya mengikuti pesanan para customer melalui drawing yang akan dibuat. Adapun Produk-produk yang di buat antara lain Nozzle (di gunakan di mesin SMT (Surface Mounting Technology)), Jig and Fixture, Dies Tooling, Automation, Mechanical dan electrical assembly.

Salah satu sumber yang terpenting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia, di mana sumber daya manusia ini dituntut mempunyai kemampuan dasar seperti pengoperasian Mesin yang terdiri dari Conventional milling (pengoperasian dengan cara manual) dan CNC milling (Pengoperasian dengan cara otomatis) ,kemampuan dasar yang lain yang harus di miliki juga oleh sumber daya manusi dalam hal ini operator mesin adalah membaca drawing,

pemograman mesin, pembacaan dan penggunaan alat ukur dan harus mengetahui jenis material yang akan di gunakan. Dari empat (4) kemampuan dasar tersebut sumber daya manusia dalam hal ini noperator mesin harus memiliki keempatnya, Karena apabila terjadi kesalahan dalam hal ini salah satu contoh salah dalam pembacaan drawing atau gambar teknik, akan mengakibatkan kerusakan terhadap benda kerja, dan hal yang paling buruk adalah kerusakan mesin dan keselamatan operator. Dalam hal ini Penulis mencoba memahami situasi dan kondisi yang terjadi di PT.Cycraft, yang mempengaruhi terhadap Kualitas,Produktifitas Dan Pengiriman (Delivery), dari hasil pengamatan penulis dengan menggunakan diagram tulang ikan Tendensi masalah terbesar datang dari Manusia dan metode.



**Gambar 1.1. Diagram Fishbone Chart**

**Sumber: Data sekunder PT**

Saat ini permasalahan tingkat tingginya kesalahan baca drawing dan salahnya ukuran menjadi masalah utama pada perusahaan PT CycraftTechnology Indonesia.Tingginya tingkat kesalahan membawa dampak negatife pada perusahaan, Delivery atau pengantaran barang yang tertunda kepada customer yang mengakibatkan produksi barang di kostumer tertunda pengiriman di

karnakan mesin kostumer stop karna menunggu barang yang di buat tidak selesai pada waktunya. Hal ini mengakibatkan kerugian besar pada perusahaan begitu juga kepada customer, karena harus mengerjakan pesanan tersebut dari awal, seperti pembelian material baru untuk pengganti,waktu yang terbuang, kelebihan waktu kerja (lembur), dan biaya produksi yang berlipat, dan yang paling penting adalah kepercayaan pelanggan yang menurun atau bisa jadi pemutusan hubungan kerja sama antara kostumer dan PT.Cycraft Technology Indonesia.

Target produksi juga sering menjadi pusat perhatian para atasan, karena pesanan pelanggan memiliki batas waktu pengerjaan (Lead Time). Perusahaan harus bisa menghitung berapa lama proses produksi untuk satu pesanan bisa selesai. Kurangnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan tersebut terjadi.Dari kurangnya komunikasi dua arah ini mengakibatkan motivasi dari karyawan menurun.banyak pesanan dari customer yang melebihi batas waktu yang di sepakati antara kedua belah pihak karna faktor-faktor tersebut di atas. Jangka waktu yang di berikan customer kepada PT.Cycraft dengan kondisi urgensi yang sangat tinggi di sini, operator atau karyawan di tuntutan cepat, Faktor tersebut juga mempunyai kontribusi yang cukup besar kepada karyawan yang akhirnya mengakibatkan karyawan tersebut kurang teliti dalam pengerjaan.

Kurangnya pemberian motivasi dan arahan yang baik kepada karyawan juga mengakibatkan karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya dengan tidak bertanggung jawab. Kurangnya Penghargaan yang di berikan kepada karyawan yang mempunyai kemampuan di atas rata-rata dalam bekerja membuat

kesenjangan social, penyama rataan kemampuan ini yang membuat rasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan menjadi sangat kurang. Karyawan yang kemampuannya di atas rata-rata beranggapan bahwa hasil akhir akan sama dengan karyawan yang kemampuannya di bawah rata-rata. Dan tidak adanya bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang berbentuk bonus atau pemberian tunjangan seperti uang kehadiran, tunjangan makan, tunjangan kesehatan,dll. Hal ini mengakibatkan motivasi dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja sangat menurun.

**Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT CYCRAFT**

THN	JUMLAH KARYAWAN	KARYAWAN TIDAK MASUK KERJA							
		SEPT	%	OKT	%	NOV	%	DES	%
2013	130	12	10,8	14	18,2	18	23,4	20	26
2014	119	15	17,8	19	22,6	10	11,9	15	17,2
2015	115	13	14,9	18	20,7	11	12,6	13	14,9

**Sumber: Data sekunder**

Pada table diatas, terlihat bahwa jumlah karyawan yang tidak hadir pada PT Cycraft dari tahun 2013 sampai 2015 sangat tinggi’.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT CYCRAFT TECHNOLOGY INDONESIA”** untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Mengingat betapa berpengaruhnya komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus agar tujuan akhirnya dapat tercapai.

Atas dasar pernyataan tersebut maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul dari kedua variabel yang disajikan seperti berikut :

1. Kurangnya pemahaman karyawan yang bisa membaca tentang drawing, dalam hal ini tanda-tanda kritikal point, toleransi dan spek di dalam gambar teknik.
2. Kurangnya Pemberian penghargaan terhadap karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut menyebabkan motivasi dan tanggung jawab karyawan menurun.
3. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan.
4. Komunikasi antara sales dan customer menentukan tenggat waktu pengiriman barang tanpa melihat kapasitas produksi.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai dan mengingat terbatasnya waktu serta biaya, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian akan dilakukan pada seluruh karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.
2. Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi Internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Techology Indonesia ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Technology Indonesia ?
3. Apakah komunikasi internal dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Techology Indonesia ?

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

Setiap penelitian mempunyai tujuan, sehubungan dengan permasalahan diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Techology Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Techology Indonesia.

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan harapannya dapat bermanfaat bagi semua pihak. manfaat yang akan diperoleh dapat dilihat pada dua aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis.

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Memperoleh jawaban atas rumusan masalah dan memperkuat teori yang sudah ada.
2. Membuktikan hasil dari penelitian terdahulu.
3. Menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis
  - a. Memberikan pengetahuan bagi penulis dalam masalah kinerja karyawan.
  - b. Guna mendalami masalah yang berkaitan dengan komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan komunikasi dan motivasi dengan

cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitas produk serta dapat digunakan perusahaan dalam memperluas pangsa pasar dan penjualan.