

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manusia ialah makhluk sosial yang senantiasa memerlukan manusia lain dan tidak bisa hidup sendirian, pada dasarnya manusia punya sifat untuk memerlukan manusia lainnya, bekerja sama, bersosialisasi, dan lainnya. Untuk itu keberadaan suatu perusahaan sangat dibutuhkan guna membantu dan memudahkan manusia untuk melakukan sosialisasi dan bekerja sama. Perusahaan itu sendiri dasarnya menjadi sebuah sarana untuk berkelompok, menjalin kerjasama yang terencana serta sistematis untuk melakukan pemanfaatan sumberdaya yang ada, data, serta hal lainnya guna pencapaian tujuan.

Perusahaan memiliki tuntutan guna melakukan kegiatan aktivitas operasional perusahaan dengan efisien dan efektif supaya bisa menjaga eksistensinya arifa, ini mengakibatkan persaingan yang makin ketat. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan memberi efek yang bagus untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan maka dengan itu seorang manajer harus membuat suatu komunikasi dapat di terima semua karyawan dengan cara memahami semua karakter karyawan seperti perilaku dan sikap karyawan tersebut pada sebuah perusahaan. Tiap perusahaan atau organisasi akan berupaya guna mempertinggi kinerja karyawan supaya tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan akan tercapai.

Kinerja ialah output dari suatu usaha yang dilaksanakan, kinerja individu dalam melakukan kerja atas tugas. Menurut Bernandin dan Russel dalam Sulistiyani (Yamanie & Y, 2016:55-56) menyebutkan jika kinerja ialah catatan

*outcome* yang didapatkan melalui fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu periode tertentu. Tiap perusahaan senantiasa menginginkan punya karyawan berprestasi, sebab dengan adanya karyawan yang memiliki prestasi maka hal tersebut akan menjadi sumbangan yang begitu optimal untuk perusahaan dan juga akan meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja juga ialah pencapaian atas suatu hal yang organisasi ingin capai, dimana bisa berupa kinerja yang bisa diandalkan, fleksibilitas, kreativitas, output kuantitatif, serta atas aneka hal yang organisasi inginkan. Kinerja penekanannya bisa dalam jangka waktu yang panjang atau pendek, serta bisa berada dalam tingkat organisasi, kelompok, atau individu.

(Paramita & Sendow, 2016:133) menyebutkan jika komunikasi organisasi ialah arus pemindahan arti pada sebuah organisasi, pertukaran informasi, dan informasi. Prabawa membuat catatan jika komunikasi internal berbeda dengan eksternal. Ia juga melihat bahwa peranan komunikasi utamanya menjadi koordinasi secara pribadi, tujuan yang organisasi ingin capai, serta masalah yang makin membuat giat jalannya kegiatan.

Komunikasi ialah penerimaan serta pengiriman orang yang terjadi antara dua orang atau lebih, sehingga pesan yang disampaikan maksudnya bisa dimengerti. Komunikasi juga merupakan proses pemindahan arti menjadi informasi atau gagasan dari orang yang satu kepada yang lainnya. Komunikasi juga bisa diberi pengertian menjadi sebagai suatu proses pengiriman atau penyampaian suatu informasi dari orang yang satu pada yang lain (Suwandana, 2018:56). Dalam sebuah perusahaan, karyawan tidak akan terhindar dari

komunikasi, baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasannya. Komunikasi yang efektif apabila yang menyampaikan pesan tersebut dapat di mengerti dengan penerima pesan, selaras dengan yang di sampaikan dan apa yang di maksud oleh penyampai pesan. Perilaku perusahaan pada karyawan akan begitu mempengaruhi bagaimana relasi baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawannya, atau sesama karyawan dalam pangkat yang setara. Bila suatu permintaan atau kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan adalah cara yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika terjadi kendala dalam berkomunikasi, maka akan menyebabkan konflik bagi para pelaku yang sedang berkomunikasi dan juga akan menurunkan kinerja karyawan.

Dalam suatu pekerjaan karyawan akan menjalin kerjasama yang baik tetapi terkadang akan menimbulkan perselisihan antara karyawan karena gaya bahasa, kuantitas, dan kualitas tiap karyawan pastinya berbeda. Karena itu akan menyebabkan kinerja karyawan optimalisasinya berkurang karena itu berpotensi menghadirkan masalah yang akibatnya buruk pada kinerja karyawan. Konflik biasanya dapat mengakibatkan hubungan antara atasan dengan bawahan atau bawahan dengan bawahan menjadi semakin renggang, dan pada akhirnya akan terjadi penurunan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Faktor penyebab konflik sendiri amat beragam, mulai dari perselisihan, perbedaan pendapat, dan munculnya kompetisi.

Selain dua hal yang tadi sudah disebutkan, yakni konflik kerja dan komunikasi, lingkungan kerja juga akan memberi pengaruh pada kinerja karyawan. Lingkungan kerja ialah lokasi serta suasana sekitar yang mencakup kerja karyawan pada sebuah perusahaan. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi penting sekali untuk seorang karyawan, lingkungan kerja yang membuat rasa nyaman dan cocok kepada karyawan serta mempertinggi kinerja karyawan, dengan terpenuhinya kelengkapan yang di butuhkan oleh karyawan akan terjalin hubungan yang baik sesama rekan kerja, atasan maupun bawahan dan akan memungkinkan karyawan bekerja dengan baik, menyelesaikan tanggung jawab yang ada dalam suatu perusahaan. Sebaliknya jika suatu perusahaan yang tak memandai akan menurunkan kinerja karyawan. (Alif, 2015:295) menyebutkan jika lingkungan kerja ialah seluruh bahan serta alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitar yang menjadi tempat seseorang menjalankan kerja, metode kerja, serta pengaturan kerjanya entah itu secara individu ataupun kelompok.

Perusahaan PT. Nusa Koffie Batam merupakan perusahaan yang fokus pada bidang pariwisata dan berlokasi di kota Batam. Perusahaan ini menjual kuliner khas Indonesia salah satunya adalah Kopi bubuk yang mempunyai berbagai jenis kopi yaitu, kopi biji betina, kopi biji jantan, dan kopi luwak yang akan di jual atau dipasarkan kepada touris yang datang dari luar negeri. Perusahaan ini memiliki sales yang bertugas untuk menjelaskan dan menjual produk tersebut kepada pelanggan tersebut. Dan juga memiliki pegawai yang tugasnya melakukan pengolahan biji mentah menjadi serbuk kopi yang siap untuk dipasarkan. Perusahaan ini didirikan pada 7 September 2019 dan di resmikan pada

18 Oktober 2019. Visi dari perusahaan ini adalah dengan berlandaskan pada Pancasila lambang Negara Indonesia merupakan satu dari sekian perusahaan yang paling berkompetitif, produktif, dan maju di Indonesia. Misi dari perusahaan ini adalah yang pertama untuk memperkenalkan budaya, makanan, dan minuman khas Indonesia pada manca Negara, yang kedua adalah untuk memasarkan kopi Indonesia di pasar modern dalam dan luar negeri, yang ketiga adalah makin meluaskan lapangan kerja guna mencapai kemakmuran bagi masyarakat sekitar perusahaan, serta masyarakat Indonesia pada umumnya.

Permasalahan komunikasi yang terjadi di PT. Nusa Koffie Batam yaitu menunjukkan hubungan komunikasi yang tidak efektif. Ketika touris sedang berkunjung ke PT. Nusa Koffie Batam sales dari PT. Nusa Koffie Batam memperkenalkan produk-produk yang dijual dari PT. Nusa Koffie Batam dengan jelas. Ketika touris tersebut ingin membeli produk tersebut ada salah satu sales yang mengambil alih tanpa mengkonfirmasi pada sales pertama sehingga hasil penjualan yang tercatat disistem sebagai bonus menjadi atas nama sales kedua. Hal ini disebabkan karena komunikasi antar karyawan pada saat *menghandle* touris tidak terjadi sehingga menyebabkan miss komunikasi antar sales.

Konflik bersifat universal, konflik ini terjadi disemua waktu dan tempat, tidak ada masyarakat dimana beberapa individu atau kelompok tidak terlibat konflik. Hal inilah yang terjadi di PT. Nusa Koffie Batam, konflik ini kerap kali berlangsung sebab karyawan dituntut atasannya untuk mencapai target yang ditetapkan sehingga menyebabkan para karyawan jadi saling bersaing. Akibatnya perebutan karyawan untuk meraih prestasi, sehingga membuat karyawan tidak

senang bekerja dalam kelompok, dan membuat kekompakan antar karyawan berkurang. Konflik ini juga menyebabkan karyawan diasingkan oleh kelompoknya serta menyebabkan timbulnya ketegangan terhadap kelompok karyawan tersebut.

**Tabel 1.1** Lingkungan Kerja

<b>NO</b>	<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
1	Kebisingan	1. Kebisingan yang disebabkan oleh bus yang berlalu lalang 2. Kegiatan yang dilakukan dengan mesin penggilingan kopi
2	Suhu Udara	1. Suhu udara diruangan menjadi panas dikarenakan proses pembuatan kopi
3	Kenyamanan	1. Kurangnya tempat istirahat untuk para staff
4	Keamanan	1. Tidak ada security yang mengamankan perusahaan

**Sumber: Penulis**

Permasalahan yang ketiga adalah lingkungan kerja, beberapa fasilitas yang tidak terlalu bagus di lingkungan kantor yakni kebisingan yang disebabkan oleh bus yang berlalu lalang, kegiatan yang dilakukan dengan mesin penggilingan kopi, suhu udara, kenyamanan, dan keamanan tentu akan membuat ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga karyawan merasa tidak puas oleh lingkungan sekitarnya. Sehingga pada akhirnya karyawan akan mengerjakan tugas tidak sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan akibat dari situasi wilayah sekitar yang kurang mendukung.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berminat untuk mengadakan riset dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nusa Koffie Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka masalah dalam studi ini bisa diidentifikasi menjadi:

1. hubungan komunikasi yang tidak efektif
2. salah satu sales yang mengambil alih tanpa mengkonfirmasi pada sales pertama
3. Karyawan dipaksa bersaing karena tekanan untuk mencapai target yang tinggi.
4. Karyawan diasingkan oleh kelompoknya serta menyebabkan timbulnya ketegangan terhadap kelompok karyawan tersebut.
5. Lingkungan kerja yang kurang terstruktur karena ruangan yang bising, suhu udara yang kurang baik, kurangnya kenyamanan serta keamanan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Supaya pembahasan menjadi lebih fokus, maka penulis akan melakukan pembatasan masalah. Responden dari peneliti ini adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Variabel yang akan di teliti di batasi dengan tiga variabel independen, Komunikasi adalah (X1), Konflik adalah (X2), Lingkungan kerja adalah (X3), dan satu variabel dependen, yaitu kinerja karyawan adalah (Y).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan masalah pada riset ini ialah :

1. Apakah komunikasi punya pengaruh pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?
2. Apakah konflik punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?

3. Apakah lingkungan kerja punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?
4. Apakah komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Melalui rumusan masalah pada studi ini, maka tujuan yang akan di sampaikan pada studi ini adalah:

1. Guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
2. Guna mengetahui bagaimana pengaruh konflik pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
3. Guna mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
4. Guna mengetahui apakah komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja punya pengaruh pada kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Aspek Teoritis (keilmuan)**

Studi ini diharap bisa memberi manfaat pada masyarakat yang fokus pada bidang ilmu manajemen, khususnya yang ada pada bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menyajikan riset mengenai lingkungan kerja, konflik, dan komunikasi pada kinerja karyawan.

### **1.6.2 Aspek Praktis (kegunaan)**

#### 1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dari masalah-masalah yang di teliti apakah berpengaruh komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan.

#### 2. Bagi Universitas Putera Batam

Riset ini di harapkan bisa menambah referensi yang bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.

#### 3. Bagi Perusahaan

Di harapkan riset ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan, dan bisa di gunakan untuk mengubah strategi yang baik guna mempertinggi kinerja karyawan.

#### 4. Bagi Masyarakat

Di harapkan studi ini bisa membantu masyarakat yang ingin meneliti di bidang ini.