

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam upaya menjalankan suatu usaha, setiap perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa maupun industri seperti restoran pasti memiliki tujuan yang harus dicapai. Untuk mencapai tujuan-tujuan diperlukan serangkaian kegiatan yang dikenal sebagai proses manajemen, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu organisasi dan perusahaan, karena sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap aktivitas manajemen perusahaan dimana manusia menjadi perencana, pelaksana, serta penentu terwujudnya tujuan perusahaan.

Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang handal. Drs. Malayu S.P Hasibuan (2001: 10) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang mengatur hubungan tenaga kerja dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan segala hal yang mengatur tenaga kerja dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan.

Hal yang penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah mengenai kinerja karyawan. Mangkunegara (2003) menyatakan bahwa Kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Agar kinerja karyawan selalu konsisten maka organisasi perlu melakukan komunikasi dan motivasi serta menjaga lingkungan kerja dengan baik.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan secara kuantitas dan kualitas, maka sosok pemimpin yang dibutuhkan adalah yang mampu melakukan komunikasi dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas diri seorang karyawan. Luthan (2011) menyatakan bahwa Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, di mana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Robbins (2013) mengatakan bahwa “komunikasi membantu perkembangan karyawan dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar”.

Selain komunikasi faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, karena motivasi mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hal yang optimal. Jika setiap pekerjaan dapat dijalankan secara optimal, maka kinerja karyawan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan organisasi. Hasibuan (2007: 95) menyatakan bahwa Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Lingkungan kerja juga menjadi penunjang dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya sendiri dalam menjalankan tugasnya. Organisasi selaku induk kerja harus menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang mampu memancing para karyawan untuk bekerja dengan produktif.

Hal yang penting untuk diperhatikan dalam lingkungan kerja adalah lingkungan kerja berupa fisik maupun non fisik. Lingkungan kerja fisik berupa penerangan, lay out, ebersihan dan lain sebagainya, akan membuat karyawan menjadi nyaman dan senang beraktivitas di tempat

tersebut. Lingkungan kerja non fisik seperti hubungan antar pimpinan dan karyawan, serta hubungan karyawan dengan karyawan lainnya juga diperlukan sehingga tercipta relasi yang baik dan menghasilkan kinerja yang optimal.

Penyediaan lingkungan kerja secara nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan kesan yang mendalam bagi karyawan yang pada akhirnya karyawan akan mempunyai kinerja yang baik. Nurtjahjono (2014), menyatakan bahwa Lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Kober Mie Setan merupakan Restoran pelopor mie pedas pertama yang ada di Indonesia. Telah berdiri selama 10 tahun, sejak 2010 dan pertama kali membuka outlet di Kota Malang, dan kini sudah memiliki banyak cabang di kota-kota seperti: Surabaya, Bali dan Kediri. Akan tetapi penelitian ini berfokus pada mie kober yang berlokasi di Jl. Sukarno hingga Kota Malang dengan jumlah karyawan 35 orang.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang kuliner, Kober Mie Setan suhat termasuk restoran yang cukup berhasil di tengah persaingan usaha kuliner yang ada di Malang. Pasalnya setiap hari usaha ini selalu ramai dengan pelanggan sampai antrian panjang dan juga banyaknya orderan melalui gofood dan grabfood.

Sebagai perusahaan dagang yang menyediakan makanan dan minuman, kepuasan pelanggan adalah tujuan utama. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka kinerja karyawan harus optimal. Upaya mendorong peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan pimpinan dengan cara meningkatkan intensitas komunikasi dengan karyawan, baik secara lisan maupun tertulis. Selain itu komunikasi sesama karyawan maupun komunikasi karyawan dengan pelanggan perlu di tingkatkan.

Karyawan dalam menerima pesanan dari pelanggan harus detail untuk menghindari miskomunikasi dan pelanggan juga harus menerima

pesanan sesuai keinginan. Dari hasil wawancara terdapat kesenjangan dimana komunikasi yang ada pada karyawan kober mie setan suhat masih belum berjalan dengan baik, karena masih sering terjadi miskomunikasi antar sesama karyawan maupun miskomunikasi karyawan dengan pelanggan. Miskomunikasi karyawan dengan pelanggan terjadi apabila komunikasi orderan tidak tersampaikan dengan baik atau kurang detail dan tidak sesuai dengan SOP seperti, harus menyajikan minuman terlebih dahulu lanjut cemilan (dimsum, sushi) dan baru terakhir adalah mie atau nasgor. Miskomunikasi antar karyawan dapat terjadi apabila antar karyawan tidak saling mengingatkan satu sama lain.

Berdasarkan informasi, terdapat imbalan yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. jarang mendapatkan reward, dan kurangnya dorongan berupa kata-kata yang membangun semangat. Hal ini menyebabkan Motivasi kerja menurun sehingga produktivitas kinerja karyawan kurang maksimal.

Masalah lain terdapat pada lingkungan kerja Kober Mie setan suhat, dimana suhu ruangan kurang mendukung untuk bekerja secara maksimal, Dan tidak ada cadangan penerangan apabila terjadi mati lampu sehingga mengharuskan pemberhentian aktivitas kerja ketika mati lampu, Hal ini mengakibatkan produktivitas kinerja karyawan kurang maksimal.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh motivasi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada kober mie setan Suhat Kota Malang. Karena cenderung motivasi, komunikasi dan lingkungan yang kurang baik dapat menurunkan kinerja karyawan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Mengacu kepada latar belakang permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui secara parsial motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti
 - a. Untuk menambah pengetahuan tentang masalah yang dihadapi perusahaan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dan menyelesaikan masalah tersebut.
 - b. Penerapan wawasan dan ilmu yang di peroleh di bangku perkuliahan dalam memberikan masukan atau gagasan pemecahan masalah yang di hadapi perusahaan.
2. Bagi perusahaan
 - a. Merupakan informasi masukan yang dapat di pakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk masa yang akan datang.
 - b. Dapat mengevaluasi factor-faktor yang berpengaruh dalam proses produksi khususnya terhadap komunikasi, motivasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan dalam perusahaan.