

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya keterlibatan unsur manusia yang ada didalamnya. Unsur pengendalian ada pada manusia, sehingga pada akhirnya dibanding dengan faktor-faktor yang lain, maka manusia merupakan unsur yang paling menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi.

Sering kali perusahaan menghadapi masalah mengenai sumber daya manusianya. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan.

Tingginya hasil kerja pegawai akan berdampak kepada tingginya kinerja organisasi. Prestasi kerja pegawai bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi di antaranya komunikasi dan lingkungan kerja. Semua pihak yang terlibat dalam organisasi, termasuk perusahaan memerlukan komunikasi sebagai dasar dari kerjasama dan tindakan agar pekerjaannya dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Komunikasi merupakan kunci pembuka dapat terjadinya hubungan kerjasama antara pimpinan dengan karyawan antar karyawan itu sendiri (**Ardana,dkk; 2012:138**). Komunikasi adalah pengiriman informasi dan makna dari suatu individu atau kelompok ke individu atau kelompok lainnya (**Gufrey 2006:15**). Peran dan fungsi komunikasi, sering diabaikan dalam perusahaan, akibatnya kesalahpahaman sering terjadi baik antar atasan dan bawahan, maupun antar individu dalam perusahaan itu. Kondisi ini sangat tidak kondusif bagi lingkungan kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kerja karyawan.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada PT Nusantara Card Semesta (NCS) Pekanbaru. PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru merupakan salah satu cabang dari pada PT NCS atau Nusantara Card Semesta yang berkantor pusat dijalan Brigjend Katamso No. 7 Slipi, Jakarta Barat, 11420. Karna banyaknya kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman barang dan jasa, maka PT NCS membuka cabang di kota Pekanbaru oleh Oktavia Arisandi Siregar pimpinan cabang kota Pekanbaru. PT NCS ini bergerak dibidang jasa pengiriman domestik seperti pengiriman kartu kredit, surat tagihan, paket, dan dokumen lainnya antar perusahaan maupun dari perusahaan ke nasabahnya. PT NCS dibangun untuk memenuhi kebutuhan besar di Riau khususnya di kota Pekanbaru dalam hal jasa pengiriman dan barang.

Berdasarkan observasi peneliti sementara, komunikasi yang sering digunakan di PT.Nusantara Card Semesta Pekanbaru yaitu komunikasi yang dilakukan

pimpinan kepada bawahannya, berupa perintah, instruksi tugas dan informasi, sedangkan komunikasi dari karyawan kepada pimpinan hanya sesekali dilakukan apabila karyawan membutuhkan informasi dari pimpinan, hal ini disebabkan karena kurang beraninya bawahan dalam menyampaikan kritik dan saran kepada atasan. Kurang seringnya komunikasi antara atasan dan bawahan menunjukkan adanya komunikasi yang kurang baik pada PT. Nusantara Card Semesta Pekanbaru ini. Padahal komunikasi yang efektif dapat membentuk kondisi sosial yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dimana antara karyawan dan pimpinan memiliki rasa saling mengerti satu sama lain.

Dari faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (**Alex Nitisemito: 2006**). Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab pegawai mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan. Dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan jalan memelihara prasarana fisik seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan cahaya yang cukup, ventilasi udara, suara musik dan tata ruang kantor yang nyaman. Pihak manajemen organisasi juga hendaknya mampu mendorong inisiatif

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kreatifitas. Kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik akan membawa dampak pada peningkatan kualitas pekerjaan, karena lingkungan kerja merupakan sumber informasi ditempat kerja untuk melakukan aktivitas, maka lingkungan kerja yang baik harus dicapai agar karyawan merasa betah dan nyaman.

Kondisi lingkungan kerja yang ada pada PT.Nusantara Card Nusantara Pekanbaru yaitu kurangnya penerangan di area tempat bekerja, susunan tata letak yang kurang menarik serta suhu udara yang panas. Sehingga karyawan merasa kurang nyaman dalam melakukan aktivitas pekerjaannya. Efek dari ketidakpuasan karyawan terhadap kondisi tempat kerjanya adalah dampak psikologi yang dialami oleh karyawan yang ingin pindah dari perusahaan. Keinginan tersebut tentunya tidak mudah untuk diwujudkan mengingat berbagai kondisi yang tidak atau kurang memungkinkan bagi karyawan untuk pindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain, misalnya kondisi persaingan dipasar kerja yang semakin ketat, aturan internal perusahaan dan birokrasi dalam perusahaan sendiri.

Akhirnya bentuk ketidakmampuan mereka untuk keluar dari perusahaan diwujudkan dengan kurang peduli terhadap pekerjaan mereka serta kurang merasa bertanggung jawab terhadap kemajuan perusahaan atau mempunyai komitmen yang rendah terhadap perusahaan. Hal ini tentu saja membawa dampak tidak baik terhadap perusahaan karena karyawan yang mempunyai komitmen yang rendah akan menghasilkan prestasi kerja dan produktivitas yang rendah pula, yang pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhirnya akan menimbulkan ketidakdisiplinan dalam bekerja dan lebih parahnya lagi akan menimbulkan tingkat *turnover* yang tinggi.

Tabel 1.1 Data Turn Over (Keluar Masuk) Karyawan PT. Nusantara Card Semesta Pekanbaru Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah Karyawan Yang Masuk (Orang)	Jumlah Karyawan Yang Keluar (Orang)	Karyawan Akhir Tahun (Orang)	Persentase Turn Over
2011	1	4	93	3,5%
2012	0	4	89	4,7%
2013	2	3	84	1,1%
2014	1	5	78	4,7%
2015	2	2	74	2,3%

Sumber : Data Olahan, 2017

Pada tabel 1.1 diatas terlihat bahwa persentase turn over karyawan pada PT. Nusantara Card Semesta Pekanbaru mengalami fluktuasi. Tahun 2011 tingkat persentase turn over sebesar 3,5%. Pada tahun 2012 dan 2013 mengalami fluktuasi masing-masing menjadi 4,7% dan 1,1%. Pada tahun 2014 dan 2015 kembali mengalami fluktuasi sebesar 4,7% dan 2,3%.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja menurut Sedarmayanti (2009) adalah menyatakan bahwa karyawan bekerja mengharapkan lingkungan disekitarnya dapat mendukung aktivitas kerja mereka. Bentuk dari lingkungan kerja tersebut meliputi fasilitas fisik maupun psikis. Hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik antara lain adalah peralatan kerja, tempat kerja, kerjasama dan lain sebagainya. Sedangkan hal yang berkaitan dengan lingkungan psikis antara lain adalah tersedianya fasilitas kerja, kondisi kerja dan hubungan kerja antar karyawan. Dapat dipahami bahwa, lingkungan kerja yang baik akan memberikan kontribusi pada kinerja karyawan dalam bekerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat

disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.2 Data Penilaian Kinerja Karyawan PT Nusantara Card Semesta (NCS) Pekanbaru Tahun 2011-2015

Tahun	Penilaian Kinerja						Jumlah Karyawan
	Sangat Baik (SB)	Persentase	Baik (B)	Persentase	Cukup (C)	Persentase	
2011	8	8,60%	77	82,79%	8	8,60%	93
2012	10	11,23%	69	77,53%	10	11,23%	89
2013	8	9,52%	65	77,38%	11	13,09%	84
2014	7	8,97%	59	75,64%	12	15,38%	78
2015	7	9,46%	54	72,97%	13	17,57%	74

Sumber : Data Olahan, 2017

Dari tabel 1.2 dapat pula disimpulkan bahwa persentase penilaian kinerja karyawan yang mendapatkan bobot penilaian Cukup dalam tahun terakhir mengalami peningkatan, yaitu tahun 2014 ada 15,38%, tahun 2015 ada 17,57% yang berarti terjadi penurunan kinerja karyawan selama lima tahun terakhir.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru"**.

1.2 Rumusan Masalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru?
2. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru?
3. Apakah Komunikasi dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis
Untuk menambah pengetahuan dan mempertajam daya analisis mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Bagi perusahaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru, penelitian ini dapat memberikan sumbangan berupa informasi mengenai pentingnya komunikasi dan lingkungan kerja karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

c. Bagi pihak lain

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan yang telah ada serta guna mencapai ilmu yang lebih tinggi, khususnya mengadakan penelitian masalah sumber daya manusia (SDM).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan proposal ini, maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti yang diuraikan dalam sistematika penulisan berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yaitu: Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan gambaran umum perusahaan yang berisi tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulisan yang mengemukakan tentang pembahasan dari penelitian ini.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian penutup yang akan memuat tentang kesimpulan dan saran dari peneliti.