

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi dihadapkan pada persaingan global yang mengarah pada pembangunan berkelanjutan di berbagai aspek manajemen. Seiring pertumbuhannya, semua organisasi, harus mampu bersaing untuk memberikan layanan yang terbaik. Hal tersebut menjadikan peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang melakukan aktifitas di dalam organisasi harus memberikan kinerja atau hasil kerja yang berdampak kepada kebaikan organisasi demi terwujudnya cita-cita dan tujuan organisasi. Hal ini tentunya bukan tidak beralasan, karena peran pegawai sangat penting untuk sukses tidaknya suatu organisasi, sehingga perlu dilakukan pemantauan terhadap kinerja setiap pegawai untuk melihat apakah mereka melaksanakan tugas sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya (Bestari, 2021).

Organisasi menginginkan pegawai dengan kinerja unggul, yaitu mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik dimana hasil kerja berkontribusi positif terhadap keberhasilan pencapaian strategi, visi, dan misi organisasi. Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri (Priansa, 2016:271).

Sedarmayanti (2016:259), mengatakan kinerja merupakan kata benda (*noun*) yang berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna, pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Kepuasan kerja sangat diperlukan bagi seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugasnya. Bagi pegawai yang memperoleh kepuasan kerja akan melakukan tugas-tugasnya dengan sebaik mungkin walaupun beban kerjanya cukup berat. Beban kerja yang cukup berat itu tidak akan terlalu dirasakan oleh pegawai bila mereka memperoleh kepuasan kerja yang memadai (Sudiyanto, 2020).

Beban kerja adalah beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban kerja berlebihan kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan pendapat lain yang menyatakan pendapat beban kerja yang menekankan kepada tuntutan tugas yang harus dikerjakan pegawai. Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti

tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan (Munandar, 2017:383).

Penelitian ini dilaksanakan di PT Putra KSM Transindo yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Tujuan dari penelitian yang dilakukan di PT Putra KSM Transindo yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tetap mampu bersaing di PT Putra KSM Transindo dan melakukan usaha untuk dapat mencari sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Karyawan yang motivasinya rendah cenderung melalaikan pekerjaan salah satunya dalam bentuk ketidakhadiran yang tinggi dan juga dapat dilihat dari kinerja karyawannya yang rendah. Tingkat absensi karyawan PT Putra KSM Transindo dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Tingkat Absensi Karyawan PT Putra KSM Transindo 2022

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Absensi (Hari)	Persentase Absensi (%)
1	Januari	110	5	4,5%
2	Februari	110	6	5,5%
3	Maret	110	7	6,4%
4	April	110	5	4,5%
5	Mei	110	6	5,5%
6	Juni	110	8	7,3%
7	Juli	110	8	7,3%
8	Agustus	110	5	4,5%
9	September	110	6	5,5%
10	Oktober	110	9	8,2%
11	November	110	2	1,8%
12	Desember	110	4	3,6%
Rata-Rata				5,4%

Sumber: Data diolah, 2023

Rata-rata tingkat absensi antara 2-3 persen perbulan masih dianggap baik, jika tingkat absensi >3-10 persen maka dianggap tidak wajar. Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dinyatakan bahwa rata-rata persentase absensi karyawan setiap bulannya adalah 5,4%. Tingkat absensi terendah terjadi pada bulan November yaitu sebesar 1,8% sedangkan pada bulan Oktober merupakan tingkat absensi tertinggi yaitu hingga 8,2%. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT Putra KSM Transindo terdapat masalah mengenai menurunnya kinerja karyawan yang dapat dilihat pada data absensi karyawan yang menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan masih rendah, terdapat faktor-faktor seperti komunikasi dan kepuasan kerja yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya di PT Putra KSM Transindo. Hal ini dapat dilihat dari keluhan yang muncul dari karyawan mengenai gaji yang di dapat yang kurang sesuai dengan kinerja yang telah dihasilkan oleh karyawan terhadap perusahaan, tekanan dari atasan dalam pencapaian target pemasukan perusahaan, kurangnya komunikasi yang baik, seperti ketidakjelasan informasi.

Riset gap yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, dimana pada pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja, Hasibuan, dkk (2022) serta Ardiansyah (2020) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian Safari, dkk (2020) menyimpulkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, penelitian Bestari (2021) serta Hasibuan, dkk (2022)

menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun Kusuma (2020) menyimpulkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai, Hermawan dan Suwandana (2020) serta Aljupri dan Oktafien (2021) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian South, dkk (2020) menyimpulkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai, penelitian Sudiyanto (2020) serta Rusmiati, dkk (2021) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun Hasibuan, dkk (2022) menyimpulkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, penelitian Kusuma (2020) serta Ardiansyah (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun Hermawan dan Suwandana (2020) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian masalah dan hasil penelitian terdahulu yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada PT Putra KSM Transindo”**

1.2 Ruang Lingkup

Penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti secara garis besar membahas mengenai pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti komunikasi, beban kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
2. Penelitian dilakukan pada pegawai PT Putra KSM Transindo.
3. Jangka waktu penelitian dilaksanakan selama empat bulan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT Putra KSM Transindo terdapat masalah mengenai menurunnya kinerja karyawan yang dapat dilihat pada data absensi karyawan yang menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan masih rendah. Beberapa faktor penyebabnya yaitu:

1. Kepuasan kerja: keluhan yang muncul dari karyawan mengenai gaji yang di dapat yang kurang sesuai dengan kinerja yang telah dihasilkan oleh karyawan (Hasil Wawancara dengan Karyawan).
2. Komunikasi: kurangnya komunikasi antara pegawai bagian sopir dan kernet dengan manajemen (Hasil Wawancara dengan Karyawan).
3. Beban kerja: beban kerja yang tinggi dimana pada beberapa trayek, setelah satu trayek selesai, sopir dan kernet hanya memiliki waktu istirahat 6 jam untuk kemudian berangkat Kembali (Hasil Wawancara dengan Karyawan).

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada PT Putra KSM Transindo?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Putra KSM Transindo?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Putra KSM Transindo?
7. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Putra KSM Transindo?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dijabarkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada PT Putra KSM Transindo.

2. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Putra KSM Transindo.
3. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Putra KSM Transindo.
6. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Putra KSM Transindo.
7. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Putra KSM Transindo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan memecahkan masalah yang di hadapi di perusahaan di bidang manajemen termasuk di sumber daya manuia (SDM) terutama di komunikasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemimpin perusahaan selalu mempertimbangkan untuk mengambil keputusan dan meningkatkan beban kerja dan komunikasi antar manajer dan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut.

