

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Tuntutan pada persaingan di era perkembangan bisnis yang semakin pesat membuat perusahaan harus melakukan berbagai cara agar bisa bertahan dan tentunya tetap unggul dalam persaingan. Beberapa upaya yang harus dilakukan bagi suatu perusahaan adalah dengan memanfaatkan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dengan peran utama sebagai pengontrol jalannya semua aktivitas operasionalnya. Kualitas kinerja karyawan juga harus diimbangi dengan sikap loyalitas pada diri setiap karyawan, jika karyawan mempunyai sikap loyal pada pekerjaannya, maka akan timbul komitmen untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan memberikan hasil yang maksimal (Dyah & Yusuf, 2020). Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang dapat diukur dalam periode waktu yang telah ditentukan berdasarkan kesepakatan yang telah ditentukan pada periode sebelumnya. Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan beberapa tugas yang kemudian diberikan kepada karyawan tersebut berdasarkan kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Ibrahim *et al.*, 2021).

Kinerja karyawan merupakan salah satu elemen utama yang bisa ditingkatkan apabila karyawan mengetahui apa yang diharapkan dan kapan dapat berperan serta dinilai atas hasil kinerja berdasarkan perilakunya (Sandhi & Satria 2020). Peningkatan kinerja karyawan dapat memberikan banyak dampak positif untuk mencapai tujuan dari perusahaan, maka oleh sebab itu baik dari manajemen harus

terlebih dahulu menciptakan kinerja karyawan yang baik. Dalam menciptakan kinerja karyawan yang baik tentunya tidak mudah karena kinerja karyawan dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat berjalan dengan baik (Yuda & Hasan, 2018). Beberapa variabel yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam membentuk sikap loyalitas antara lain yaitu adanya komunikasi, motivasi dan kerjasama tim yang dilakukan.

Komunikasi menjadi faktor utama bagi sumber daya manusia untuk meningkatkan keberhasilan pada suatu perusahaan. Menurut William Albig dalam (Dwi *et al.*, 2020), komunikasi adalah proses sosial, dalam arti menyampaikan pesan atau lambang yang dapat menumbuhkan pengaruh pada segala bentuk perilaku manusia dan kebiasaannya. Oleh sebab itu komunikasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan sebagai cara untuk menyampaikan sebuah pendapat dan tujuan suatu perusahaan dengan jelas, jika sebuah komunikasi jarang dilakukan pada sebuah perusahaan maka bisa menyebabkan pemborosan sumber daya karena kurangnya informasi yang didapat (Dwi *et al.*, 2020), dengan adanya komunikasi yang lancar, diharapkan efektif dalam menyampaikan semua informasi sesuai dengan tujuan organisasi yang sudah direncanakan.

Efektifitas komunikasi dapat ditinjau dari kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Beberapa hal penting pada meningkatnya kinerja adalah adanya sumber daya manusia yang mempunyai kualitas, produktifitas, dan kontribusi yang begitu optimal pada perusahaan. Untuk mendapatkan hal-hal tersebut, sebuah organisasi membutuhkan koordinasi yang tepat kepada semua sumber

daya manusia dalam organisasi tersebut melalui komunikasi yang efektif (Rialmi & Morsen, 2020).

Selain komunikasi, ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan yaitu adanya motivasi. Luthas dalam (Ma'arif, 2020) motivasi adalah proses membangkitkan, menyemangati, mengarahkan perilaku dan kinerja. Motivasi sangat mempengaruhi pencapaian kerja. Motivasi juga dapat dikatakan sebagai sebuah dukungan yang bisa didapatkan seorang karyawan tidak hanya pada diri sendiri tetapi juga melalui pimpinan atau manajer mereka, hal ini dapat menjadi pemicu semangat masing-masing pada diri karyawan karena merasa dihargai serta diperhatikan sehingga secara tidak langsung hal ini akan menimbulkan sekaligus membangun keinginan masing-masing karyawan untuk terus bekerja dengan giat dan memberikan kontribusi terbaik mereka kepada perusahaan tersebut.

Tidak adanya motivasi membuat karyawan sulit menyelesaikan pekerjaan secara maksimal, karena tidak ada dorongan yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri dan tentunya orang lain. Memberikan motivasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karyawan dengan tingkat motivasi yang rendah akan berbeda dengan karyawan yang mendapat motivasi yang cukup tinggi. Dalam hal ini, motivasi tidak harus berupa materi, tetapi bisa juga berupa penghargaan, pujian dan sejenisnya, Perhatian kecil yang diberikan oleh seorang pimpinan juga bisa menjadi motivasi bagi karyawannya, sehingga mereka mampu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik (Eva & Boge, 2017).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan banyak

keterampilan untuk melakukannya. Salah satunya terdapat keterampilan yang bisa menggabungkan seluruh aspek agar dapat bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan, yaitu dengan adanya keterampilan dalam berkomunikasi dan kerjasama tim untuk menciptakan suasana berorganisasi yang mampu memotivasi seluruh karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya (Husni & Andi, 2022). Dalam hal ini diperlukan adanya peran perusahaan dalam meningkatkan sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna untuk mendorong terciptanya sikap serta tindakan yang profesional pada kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing (Siagian, 2020).

Kerjasama tim memiliki dampak positif yang signifikan, yang dimana semakin bagus penerapan kerjasama dalam suatu perusahaan maka akan semakin meningkat kinerja karyawannya. Penelitian oleh Hadi dalam (Rahmat, 2021) menjelaskan bahwa kerjasama tim merupakan suatu kelompok kecil yang terdiri dari beberapa orang dengan keterampilan yang tentunya saling melengkapi sekaligus dapat memiliki komitmen pada tujuan bersama, sasaran kinerja, dan tentunya pendekatan yang akan mereka jadikan tanggung jawab bersama.

Kerjasama tim membentuk sinergi positif melalui kerjasama yang terkoordinasi. Oleh karena itu, kerjasama tim lebih baik dari pada kinerja yang dicapai individu dalam sebuah perusahaan. Kerjasama tim yang efektif menjadi sebuah keuntungan dalam setiap perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan kerja. Kerjasama tim yang optimal mampu memunculkan ide-ide yang membuat perusahaan semakin berkembang, dimana kerjasama tim

akan menyatukan ide-ide yang muncul dalam setiap individu menjadi satu ide cemerlang guna mengantarkan perusahaan menuju kesuksesan (Husni & Andi, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya (Desember, 2022), maka permasalahan yang ditemukan adalah semakin kurangnya komunikasi, motivasi, serta kerjasama tim antar karyawan. Hal ini membuat banyak pelanggan yang mengeluh dengan sistem kinerja Mie Gacoan Margorejo Surabaya yang cukup lambat, khususnya pada pelayanan kasir dan pelayanan penyajian. Oleh karena itu Mie Gacoan Margorejo Surabaya kurang optimal pada saat kondisi ramai yang terjadi pada pelayanan kasir sekaligus pelayanan ketika penyajian pesanan. Hal ini yang menjadikan penyebab terjadinya antrian yang seringkali panjang di Mie Gacoan Margorejo Surabaya.

Berkaitan dengan kondisi diatas yang sudah dijelaskan, maka permasalahan yang sedang dihadapi saat ini adalah bagaimana agar karyawan dapat terus meningkatkan kinerjanya, karena kinerja karyawanlah yang dapat menjadi faktor pendorong sekaligus menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Fenomena yang telah dijelaskan merupakan sebuah landasan bagi penelitian ini untuk mencoba memberikan gambaran tentang pengaruh komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya?
3. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya?
4. Apakah komunikasi, motivasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya
2. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya
3. Mengetahui pengaruh Kerjasama tim terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya
4. Mengetahui pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan Mie Gacoan Margorejo Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam ilmu bidang sumber daya manusia khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti  
Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam mendapatkan ilmu yang bermanfaat pada

bidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kinerja yaitu karyawan mie Gacoan Margorejo, Surabaya.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bacaan sekaligus menambah koleksi berkas, atau dokumentasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

*Halaman sengaja dikosongkan*