

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam persaingan yang semakin ketat, dikarenakan perubahan teknologi yang sangat berkembang pesat, serta keadaan lingkungan yang drastis pada setiap aspek kehidupan manusia. Sangat perlu adanya dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Sumber daya manusia sendiri merupakan faktor utama yang penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Maka dari itu dalam membentuk SDM yang berkarakter, sangat diperlukan sebuah manajemen yang baik karena manajemen merupakan alat dalam mencapai sebuah tujuan organisasi.

Organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berorientasi pada nilai, sehingga organisasi tidak lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya yang lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberi hasil sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kerja yang ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas

atau mengambil keputusan sesuai peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Hal ini didasari atas kenyataan bahwa penerapan kompetensi ini akan dapat memberi nilai tambah lebih baik dibandingkan tanpa penerapan kompetensi.

Menurut Wibowo (2017:272) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Penerapan kompetensi dalam sistem manajemen SDM pada era globalisasi ini tentu saja menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh perusahaan atau organisasi. Hal ini didasarkan atas kenyataan bahwa penerapan kompetensi ini akan dapat memberi nilai tambah lebih baik dibandingkan tanpa adanya kompetensi.

Selain kompetensi, dalam meningkatkan suatu kualitas SDM juga diperlukan yang namanya komunikasi. Dalam sebuah organisasi terdapat banyak orang dari berbagai latar belakang dan profesional kerja yang berbeda, maka perlulah membentuk suatu hubungan agar dapat menciptakan suatu lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan. Tidak dapat dihindari bahwasannya komunikasi adalah salah satu hal terpenting dalam menjaga hubungan antar pekerja.

Pada suatu organisasi pemeliharaan hubungan dengan komunikasi berlaku penting untuk manajer dan juga para karyawan. Terlepas dari besar kecilnya

organisasi, menyelenggarakan komunikasi secara terus menerus merupakan suatu keharusan. Mengapa dikatakan demikian karena, melalui komunikasi berbagai hal yang mencakup kehidupan suatu organisasi disampaikan oleh satu pihak ke pihak yang lainnya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:145) dalam Febrina Sari, (2018:152) komunikasi adalah suatu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Saat minimnya suatu komunikasi antara dua orang atau lebih di dalam perusahaan, akan banyak kesalahpahaman yang menyebabkan tidak berjalannya kinerja yang efektif. Untuk menghindari hal tersebut sangat perlu menjalin komunikasi yang efektif dalam mencapai suatu tujuan perusahaan dengan menyeluruh secara bersama-sama. Komunikasi tentu sangat dapat memberikan suatu kemajuan dan keberhasilan kerja serta tentu dapat meningkatkan kualitas karyawan. Komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterapkan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Dalam mencapai hasil yang optimal sebuah organisasi atau perusahaan perlu menerapkan suatu kedisiplinan kerja, Menurut Hasibuan (2014:193) kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari

manajemen sumber daya manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya tanpa disiplin. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini dapat mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan ataupun hasil yang optimal dari perusahaan, karyawan serta masyarakat. Suatu kedisiplinan haruslah ditegakkan di dalam suatu organisasi atau perusahaan, tanpa hadirnya kedisiplinan karyawan sangat sulit bagi perusahaan dalam mewujudkan tujuannya.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi seseorang akan bersedia mematuhi semua peraturan perusahaan serta melaksanakan tugas-tugasnya dengan sukarela maupun karena terpaksa. Maka dari itu memiliki sikap disiplin adalah sebuah keharusan yang dimiliki oleh seluruh karyawan, karena akan berdampak baik pada pekerjaan yang telah dipercayakan perusahaan kepada para pekerja.

Demikian halnya PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya, sebagai perusahaan distributor *consumer good* dan berpengalaman dalam mendistribusikan produk pada perusahaan internasional dan perusahaan lokal. PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya merupakan perusahaan yang telah memiliki nama besar dan telah dipercaya oleh beberapa perusahaan besar yang menjalin kerja

sama untuk distributor produk mereka. Kepercayaan yang dipegang oleh para perusahaan yang telah bekerja sama, berkat adanya kualitas layanan yang sangat baik serta SDM yang berkualitas dan juga berkompeten. Maka dari itu dalam hal ini karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya dituntut untuk bekerja secara maksimal dan sesuai dengan SOP (*StandarOperasionalProsedur*) yang berlaku di perusahaan.

Saat penurunan kerja terjadi, bisa dilihat dari seberapa banyak kesalahan kerja yang dilakukan oleh karyawan, dengan begitu sangat diperlukan kemampuan kerja yang maksimal agar bisa meminimalisir kesalahan kerja yang dilakukan karyawan.

Selain itu hubungan komunikasi juga dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan, kesalahan kerja bisa terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, maka dari itu perlunya meningkatkan komunikasi yang baik, hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai suatu tujuan bersama.

Selain itu, dikarenakan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya tidak menggunakan sistem finger print, dalam hal ini kesadaran diri karyawan sangat diperlukan, di harapkan karyawan mampu meningkatkan kedisiplinan kerja, agar pekerjaan yang telah dibebankan dapat berjalan dengan maksimal.

Di dalam suatu perusahaan sangat mengharapakan karyawannya dapat dan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik serta mampu

dan cekatan terhadap permasalahan yang ada di dalam pekerjaannya. Untuk mencapai tujuan perusahaan perlu adanya meningkatkan kompetensi, komunikasi serta disiplin kerja pada karyawan guna mencapai tujuan perusahaan serta peningkatan kinerja karyawan.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya?
4. Apakah kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Bahagia Inti Niaga Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang Sumber Daya Manusia khususnya tentang Kompetensi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan seberapa besar pengaruh kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Universitas PGRI ADI BUANA Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur bagi perpustakaan sehingga dapat diharapkan dan bermanfaat bagi pembaca dalam mengambil kebijakan apa yang akan di ambil dimasa yang akan datang.