

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tantangan perkembangan dan kemajuan teknologi, telah memaksa organisasi untuk dapat menyesuaikan atau melakukan perubahan akan dapat mendukung semua tujuan yang telah direncanakan. Satu hal yang penting, bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia atau SDM nya.

Memasuki era globalisasi sekarang ini dan dimasa akan datang kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak perusahaan melakukan langkah perbaikan. Hal ini mendorong terjadinya perubahan pada perusahaan dari biasa-biasa saja menjadi mengikuti perkembangan zaman dan dalam hal ini manajemen memegang peranan penting dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas dari sebuah perusahaan.

Dalam meningkatkan daya bersaing perusahaan harus dapat meningkatkan produktivitas untuk memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik dengan Profesionalisme kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun

dan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, maka perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerja karyawan dapat maksimal, dengan terjalinnya Komunikasi yang baik antara Pimpinan dan bawahan atau sebaliknya serta dengan kualitas pelayanan yang baik.

Oleh sebab itu banyak perusahaan yang selalu berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia supaya dapat menjalankan aktivitas kerjanya dengan maksimal. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah program kualitas kehidupan kerja, di mana program ini terfokus pada penciptanya suasana lingkungan kerja yang manusiawi.

Perusahaan pasti menginginkan sumber daya manusia atau karyawannya dapat berkerja lebih efektif, efisien dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan dan meningkatkan nilai perusahaan secara optimal. Untuk itu perusahaan harus membekali karyawannya dengan pengetahuan dan ketrampilan yang cukup, untuk memperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, perusahaan memberikan pelatihan dan program pengembangan karyawan seperti memberikan *communication* dan profesionalisme. Dengan program tersebut di harapkan para karyawan dapat termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Sumber daya manusia di dalam setiap perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya melalui usaha kooperatif sekelompok orang di dalamnya. Salah satu aspek penting dalam mengelolah sumber daya manusia dalam perusahaan adalah penempatan pegawai. Tujuan organisasi akan lebih mudah di capai apabila

pegawai di tempatkan pada posisi yang sesuai dengan kompetensi yang di milikinya.

**Menurut (Effendy, 2018)** mengatakan *communication* adalah kunci pembuka bahwa terjadinya hubungan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan dan antara karyawan itu sendiri. *Communication* yang baik akan memberikan pemahaman pekerjaan dengan baik yang berimplikasi dengan kinerja karyawan yang cenderung meningkat. *Communication* termasuk dalam pengembangan karir karyawan karena bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan dalam organisasi sehingga karyawan dapat menempati tempat atau posisi yang tepat, dengan maksud agar karyawan atau anggota yang bersangkutan memperoleh suasana baru dan kepuasan kerja setinggi mungkin dan dapat menunjukkan prestasi yang lebih tinggi lagi.

Profesionalisme **menurut (Sinambela, 2016)** tenaga profesional yang handal dan berkemampuan memadai. Hal ini tentunya dengan adanya perencanaan awal serta kemauan pihak yang berkompeten untuk mengadakan profesionalisme karyawan. Dan Semua itu membuat istilah profesionalisme identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

**Menurut (Atmaja, 2018)** Kualitas Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di front office yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di back office. Pelayanan yang diberikan dan kepuasan nasabah merupakan tolak ukur berhasilnya suatu bank dalam mempertahankan nasabah. Pengukuran pelayanan dan kepuasan nasabah ini

yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif kuantitatif untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel serta untuk mengukur besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel bebas Kualitas Pelayanan, variabel terikat Loyalitas Nasabah, sedangkan Kepuasan Nasabah sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh kuat terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan puas atau tidak nasabah dalam pelayanan, yang dimulai dari Loyalitas para nasabah atau konsumen. Sehingga melalui pelaksanaan Kualitas Pelayanan yang dengan baik akan memberikan dorongan ketertarikan nasabah dan memunculkan loyalitas para nasabah.

**Menurut (Mangkunegara, 2016)** kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

PT.TRANSCO PRATAMA CRF KAB.DHARMASRAYA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan bahan olahan karet. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi sangat berbeda. Akan tetapi masalah intern organisasi juga masih banyaknya masalah terkait dengan kinerja karyawan. Hal

ini juga terjadi pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya. Belum optimalnya kinerja karyawan dalam bekerja telah berdampak terhadap penurunan produksi perusahaan, sebagaimana yang terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Produksi PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya pada tahun 2020**

No	Bulan	Realisasi	Target	Kekurangan	Persentase
1	Juli	4.572.345 Ton	5.000.000 Ton	-427.655	91,4
2	Agustus	4.767.274 Ton	5.000.000 Ton	-232.726	95,3
3	September	3.987.527 Ton	5.000.000 Ton	-1.012.473	79,7
4	Oktober	3.590.567 Ton	5.000.000 Ton	-1.409.433	71,8
5	November	4.871.846 Ton	5.000.000 Ton	-128.125	97,4
6	Desember	3.990.947 Ton	5.000.000 Ton	-1.009.053	79,8

*Sumber : PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya tahun 2020*

Berdasarkan data diatas dapat dilihat, Pada bulan juli tahun 2020 terdapat realisasi produksi sebesar 4.572.345 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 91,4%, selisihnya sebesar 427.655. pada bulan Agustus mengalami peningkatan sebesar 4.767.274 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 95,3%, selisihnya sebesar 232.726. pada bulan September mengalami Penurunan sebesar 3.987.527 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 79,7%, selisihnya sebesar 1.012.473. pada bulan Oktober mengalami penurunan dari bulan sebelumnya sebesar 3.590.567 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 71,8%, selisihnya sebesar 1.409.433. pada bulan November mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya sebesar 4.871.846 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 97,4%, selisihnya sebesar 128.125. selanjutnya pada bulan November mengalami

peningkatan sebesar 4.871.846 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 97,4%, selisihnya sebesar 128.125. dan pada bulan Desember mengalami penurunan lagi sebesar 3.990.947 Ton sedangkan target produksi perusahaan sebesar 5.000.000 ton dan diperoleh persentasi 79,8%, selisihnya sebesar 1.009.053. fakta ini mengungkapkan bahwa target produksi PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya belum dapat dicapai sesuai dengan kapasitas yang optimal yaitu target yang direncanakan oleh PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya adalah 100%.

Angka produksi tersebut menuntut untuk perusahaan menindak lanjuti Kinerja Karyawan serta senantiasa memberikan Kualitas Pelayanan yang baik terhadap pelanggan agar dapat meningkatkan kembali kerjanya. Target produksi akan tercapai jika standar operasional prosedur karyawan berjalan dengan baik. Dengan adanya standar operasional prosedur kerja, perusahaan akan mengetahui karyawan dapat menyelesaikan Upaya meningkatkan produktivitas suatu perusahaan bukanlah dengan cara.

Komunikasi sangat di perlukan dalam perusahaan, apalagi dalam melakukan komunikasi terhadap konsumen. profesionalisme juga merupakan hal yang sangat penting, di mana profesionalisme menjadi factor dalam prestasi perusahaan terhadap seseorang karyawan, dengan adanya profesionalisme akan berdampak pada kinerja atau produktifitas karyawan. pemasalahan lain yang juga dihadapi PT.Transco Pratama CRF Kab.Dharmasraya dengan program-program kualitas pelayanan menurut Karyawan dari PT.Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya adalah jumlah pelaksanaan kualitas pelayanan cenderung menurun.

Salah satu faktor yang menyebabkan hal ini terjadi adalah pemberlakuan kebijakan-kebijakan baru untuk efisiensi perusahaan yang bertanggung jawab untuk menangani pelaksanaan program kualitas pelayanan dituntut untuk lebih selektif dalam memberikan kualitas pelayanan dan pengembangan kepada pekerja.

Salah satu faktor yang mendukung kinerja karyawan adalah *communication* dan profesionalisme dalam kualitas pelayanan. Pemberian program perencanaan dalam perusahaan sangat penting karena akan menambah kemampuan dan keahlian karyawan di dalam menjalankan pekerjaan. kinerja yang baik tentu akan lebih mendekati seseorang dengan promosi sehingga akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan prestasi guna mendapatkan promosi.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, Penelitian oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado (**Profesionalisme et al., 2017**) dengan judul “Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado” Hasil penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa gaya kepemimpinan, komunikasi dan pembagian kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan, sebaiknya pimpinan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado memperbaiki komunikasi dengan cara membangun jaringan yang baik pada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (**Wulandari, 2017**) “Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Satuan

Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang”. Kualitas pelayanan terbukti mampu memediasi hubungan komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat dengan masing-masing thitung sebesar 3,92, 2,21 dan 4,73. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Saran yang diberikan dari hasil penelitian yaitu, pegawai diharapkan lebih memanfaatkan media sosial untuk menyalurkan informasi, pimpinan dapat memberikan program training untuk mengubah mindset pegawai, apabila ada pegawai yang memungut biaya lain selain biaya pelayanan dapat diberikan sanksi, dan diharapkan pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat tentang pelayanan.

Berdasarkan pendapat dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya yang ingin mengusahakan agar produktivitas dapat tercapai, maka salah satu usaha yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan Komunikasi, Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.TRANSCO PRATAMA CRF KAB. DHARMASRAYA”**



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya tergolong masih rendah.
2. Kecenderungan karyawan yang kurang aktif, karyawan lebih menyenangi perintah dari atasan, karyawan kurang berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan segera sehingga kinerjanya tidak berorientasi pada produktivitas tugas.
3. Kurang terlihatnya profesionalisme kerja pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.
4. Penerapan budaya organisasi pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya masih dirasakan kurang kuat tertanam pada karyawan telah disadari oleh pihak pimpinan. Indikasi ini diantaranya terlihat dari keadaan Karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, seperti sakit, izin atau tanpa keterangan.
5. Pengawasan perusahaan terhadap karyawan masih kurang.
6. Kurangnya semangat dan kedisiplinan pegawai, sehingga secara langsung turut mempengaruhi budaya kerja yang telah diterapkan.
7. Kurangnya dukungan dan motivasi dari pimpinan kepada karyawannya untuk bekerja secara maksimal.
8. Sarana dan prasarana perusahaan yang belum memadai.

9. Rendahnya tingkat disiplin yang diterapkan perusahaan terhadap karyawan.
10. Kurangnya perhatian yang diberikan perusahaan kepada karyawan sehingga karyawan tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

### **1.3 Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis memfokuskan menganalisa penelitian ini pada masalah “ pengaruh komunikasi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan dalam kualitas pelayanan sebagai variable intervening pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya.

Variabel bebas yang digunakan adalah komunikasi dan profesionalisme kerja, variable intervening adalah kualitas pelayanan dan variable terikatnya adalah kinerja karyawan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.
2. Apakah Profesionalisme Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.
3. Apakah Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.

4. Apakah Profesionalisme Kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.
5. Apakah Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.
6. Apakah Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya
7. Apakah Profesionalisme Kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya.

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai hubungan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di sebuah perusahaan yang mungkin kurang memadai terhadap karyawan dan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya
2. Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya

4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya
5. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya
6. Untuk mengetahui Komunikasi dan Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya
7. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan dalam Kualitas Pelayanan sebagai variable intervening pada PT. Transco Pratama CFR Kab. Dharmasraya

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini akan memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan ,antara lain :

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat digubakan perusahaan sebagai informasi manfaat pemberian perencanaan komunikasi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan dalam kualitas pelayan.

#### **2. Bagi Karyawan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja diperusahaan agar kinerja Karyawan dan kualitas Pelayanan semakin baik.

### **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

### **4. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.