

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak adanya pandemik penyebaran Covid-19 seluruh dunia mengalami dampak pada sektor perekonomian. Tidak terkecuali di Indonesia, sejak Bulan April diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Jakarta sebagai provinsi pertama yang melakukan PSBB yang kemudian diberlakukan juga di provinsi lainnya di Indonesia. Dalam penerapan PSBB ada kegiatan-kegiatan yang harus dibatasi terutama kegiatan yang menimbulkan keramaian ditempat umum. Hal ini membuat banyak sektor usaha yang mengalami dampak dalam penurunan omsetnya. Sektor usaha penyewaan alat pesta merupakan salah satu sektor yang sangat berdampak dari pandemik ini. Kegiatan pesta seperti pernikahan merupakan kegiatan tempat berkumpulnya banyak orang semenjak diberlakukannya PSBB dilarang untuk dilaksanakan. Bahkan banyak yang sudah memesan jauh-jauh hari melakukan pembatalan karena tidak diperbolehkan melakukan acara yang dihadiri banyak orang. Musim pernikahan, biasanya terjadi pada bulan-bulan mendekati bulan Ramadhan dan juga setelah Hari Raya Idul Fitri sampai menjelang Idul Adha untuk tahun ini tidak terjadi. Begitu juga kegiatan seperti wisuda yang biasa diadakan oleh setiap universitas minimal 1x dalam setahun bahkan ada yang melakukan 2x dalam setahunnya pada masa pandemik banyak yang dibatalkan atau tetap dilakukan tetapi secara virtual. Padahal kegiatan wisuda ini merupakan hal yang amat ditunggu oleh pengusaha penyewaan alat pesta karena biasanya penyewaan dalam jumlah yang banyak

seperti penyewaan kursi sampai ribuan kursi, begitu juga dengan sound system, pendingin ruangan maupun karpet dalam kuantiti yang cukup banyak.

Oleh karena kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengadakan kegiatan-kegiatan diatas, usaha penyewaan alat pesta ini mengalami kelumpuhan total dimasa PSBB. Menurut Nurhayati, salah satu pegawai administrasi perusahaan penyewaan alat pesta di Bogor, tidak sedikit pengusaha penyewaan alat pesta pada akhirnya gulung tikar dan harus menjual asetnya karena tidak bisa membiayai operasional seperti membayar gaji pegawai. Selain itu, para pengusaha pun yang terpaksa harus merumahkan karyawannya karena ketidakmampuan untuk membayar gaji tanpa ada nya pemasukan atau melakukan shift jam kerja bergilir untuk para pekerjanya yang otomatis gajinya pun akan lebih kecil dibandingkan biasanya. Menutup usahanya bukan menjadikan solusi, malah akan berdampak pada penambahan pengangguran dan menjadi masalah social lainnya. Maka dari itu para pengusaha penyewaan alat pesta sebaiknya mengambil hikmah dan mencoba melakukan kegiatan-kegiatan yang memberi dampak positif bagi usahanya dimasa depan. Hal yang paling sederhana seperti menggerakkan para pegawai untuk membersihkan peralatan, melakukan perbaikan apabila ada barang-barang yang rusak, atau juga mempercantik peralatan yang dimiliki. Hal ini tentu sulit dilakukan apabila ada banyak permintaan penyewaan alat pesta. Hal ini diharapkan kedepannya pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal, image dari pelanggan pun aja lebih baik dan membuat mereka loyal terhadap jasa yang diberikan.

Berdasarkan surat edaran tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Nikah pada masa Pandemi Covid-19 yang diterbitkan pada tanggal 10 Juni 2020

disebutkan bahwa masyarakat diperkenankan untuk melaksanakan akah nikah diluar KUA. Akan tetapi adanya aturan untuk membatasi jumlah kehadiran tamu. Hal ini tentunya merupakan kesempatan emas bagi pengusaha penyewaan alat pesta untuk melakukan bisnisnya kembali. Tetapi tetap perlu memberlakukan prosedur pernikahan dengan protokol kesehatan yaitu hanya dihadiri oleh tamu undangan maksimal 20 persen dari kapasitas ruangan. Dengan adanya keterampilan baru, inovasi baru, juga peralatan yang sudah lebih baik diharapkan kepuasan pelanggan akan meningkat. Ini akan membuat loyalitas yang sangat bernilai untuk perusahaan. Dimana loyalitas dapat membuat pelanggan tetap akan menggunakan pelayanan dari satu perusahaan walaupun banyak pesaingnya. Selain dari itu, pelanggan yang loyal dan memberikan complain yang baik sehingga dapat memberikan informasi yang positif dan merekomendasikan pelayanan kita terhadap orang lain. Dengan itu akan memudahkan untuk mendapatkan pelanggan baru tanpa harus mengeluarkan biaya pemasaran yang cukup besar seperti mengikuti ajang pameran atau melakukan diskon besar-besaran (Rahmiati 2020).

Peran manajemen sumber daya manusia (MSDM) amat dibutuhkan guna melakukan peningkatan kualitas SDM diperusahaan. Dengan adanya pengakuan mengenai seberapa penting tenaga SDM yang berkontribusi diperusahaan, maka dapat dipastikan bahwa karyawan telah menjalankan tugas secara efektif dan efisien menurut Sutrisno (2016 :6). Hal tersebut tentu akan menghasilkan prestasi yang mampu memberikan peningkatan kualitas SDM hingga sanggup mempermudah ketika mencapai tujuan perusahaan menurut (Yusuf 2021).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Syamsurizal 2016). Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi (Syamsurizal 2016).

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi. Mereka membutuhkan perhatian dari berbagai pihak agar prestasinya dapat dimaksimalkan sehingga tujuan organisasi tercapai. Berdasarkan hal tersebut, manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi (Supomo 2018). Dalam mencapai sumber daya manusia yang stabil maka sangat penting adanya peran manajemen sumber daya manusia dapat dijadikan dasar tuntutan untuk menjadi pemimpin yang handal dan professional, baik pada skala nasional maupun internasional serta moral dan etika yang baik dan benar dengan cara melakukan sebuah perencanaan, pengendalian dan juga pengawasan dan juga organisasi (Sri Widodo 2016).

Objek persewaan Mita alat pesta Rungkut-Surabaya menyewakan jasa persewaan peralatan mulai dari kursi, tenda, panggung dan peralatan dekorasi. Mita persewaan alat pesta merupakan salah satu perusahaan dibidang jasa yang berlokasi di Jl. Wonoayu No.171 Medokan Ayu, Kec. Rungkut, Kota. Surabaya, Jawa Timur 60295. Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya yang memiliki 35 karyawan pada masing-masing jabatan yang ditepatinya. Adapun data karyawan pada jasa persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya.

Data jumlah karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya 2021

| No | Posisi/Jabatan | Jumlah |
|----|-------------------|-----------|
| 1 | Sekretaris | 1 |
| 2 | Karyawan Dekorasi | 31 |
| 3 | Art | 3 |
| | JUMLAH | 35 |

Sumber: Data jumlah karyawan Mita Persewaan Alat Pesta Rungkut-Surabaya 2021

Dijelaskan pada karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya bahwa karyawan dekorasi adalah karyawan yang mengkoordinir sistem pemasangan.

Kinerja adalah “Hasil atau ukuran dari suatu proses atau pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya” (Smith 2009). Edi Sutrisno pun mengungkapkan “Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan” (Sutrisno 2011). Sedangkan menurut Mathis dan Jackson menyatakan bahwa: “Kinerja pada dasarnya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan dan mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai, yaitu : kuantitas input, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran tempat kerja, dan sikap kooperatif ” (Mathis 2006).

A.A. Mangkunegara mengungkapkan bahwa: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara 2009). Menurut (Sedarmayanti 2009, 174) bahwa “Kinerja merupakan memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, hasil para pekerja, proses organisasi, terbukti secara konkrit, menyempurnakan tanggung jawab, dapat diukur, dapat dibandingkan dengan standar yang sudah

ditentukan”. Adapun masukan pendapat dari (Susilowati 2018) upaya mendorong peningkatan kinerja karyawan maka dilakukan dengan cara meningkatkan intensitas komunikasi dengan karyawan, dengan adanya komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan pada kinerja karyawan.

Data sekunder dibuktikan dengan adanya komplain yang diberikan oleh pelanggan, terlihat dalam data:

| Tahun | Permasalahan |
|--------------|--------------------------------------|
| 2019 | Pelayanan yang diterima tidak sesuai |
| 2020 | Keluhan tidak ditanggapi |
| 2021 | Karyawan tidak bertanggung jawab |

Dari data sekunder dibuktikan komplain data diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan mita persewaan alat pesta perlu diperhatikan dilihat pada tahun 2019 mengalami permasalahan pada pelanggan bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, pada tahun 2020 mengalami permasalahan keluhan pelanggan tidak ditanggapi sekali, dan pada tahun 2021 karyawan tidak tanggung jawab.

Jadi data complain diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai persewaan mita ini kurang optimal yang mengakibatkan banyaknya komplain terhadap pegawai dan masih dibawah standart yang diminta perusahaan, dengan tidak adanya komplin dari customer, namun di Mita Persewaan masih didapatkan adanya komplin, ini menunjukkan adanya kinerja karyawan yang turun.

Kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata ditampilkan sebagai prestasi yang didapatkan karyawan dengan peran yang ada dalam perusahaan (Asnawi 2019). Kinerja karyawan merupakan sebuah perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi tempat mereka bekerja. Sehingga secara actual tinggi rendahnya pekerjaan ditentukan oleh faktor yang mempengaruhinya (Caissar et al.

2022).

Data diduga Kinerja karyawan dalam komunikasi masih belum optimal dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil analisis (Julita et al. 2018) bahwa variabel komunikasi secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih secara efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. Penting dalam komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga bagi perusahaan atau sebagai organisasi (Munawwarah Ridwan et al. 2020).

Kepuasan kerja merupakan kepuasan yang dirasakan setiap individu atau pegawai. Bahwa kepuasan kerja tergantung bagaimana karyawan menyikapinya. Terbentuknya kepuasan kerja merupakan tercapainya kepuasan dalam mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya (Dewi et al. 2022). Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Dwi Rahayu 2021). Artinya konsepsi kepuasan kerja memandang sebagai hasil interaksi sesama manusia dengan lingkungan kerjanya.

Data complain diduga kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam mengatasi tugasnya. Berdasarkan hasil analisis (Kartiwa 2018) bahwa Variabel Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian yang menunjukkan komunikasi terhadap kinerja untuk seluruh karyawan.

Peningkatan dan penurunan kinerja karyawan dapat didukung dari komunikasi dan kepuasan kerja sama yang baik, sehingga dapat membangun

komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan apabila karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja. Berdasarkan data yang dikemukakan sebelumnya diketahui bahwa perusahaan menghadapi beberapa masalah mengenai komunikasi, kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Mita persewaan alat Rungkut- Surabaya.

Adapun hubungan komunikasi dengan kinerja karyawan akan saling berpengaruh maka akan mengakibatkan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa proses komunikasi terutama pada sesama karyawan berdasarkan hasil survey menunjukkan komunikasi perusahaan belum maksimal. Upaya komunikasi dapat sejalan dengan baik harus dilakukan adanya respon balasan yang baik salah satu jalan untuk mengatasi semua adalah dengan “komunikasi” kesimpulan komunikasi yang baik meningkatkan kepuasan kerja yang nantinya bertujuan mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Kurniasih 2021).

Hubungan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat diukur dengan melihat indikator seperti pekerjaan itu sendiri: Gaji, serta kondisi kerja. Kepuasan kerja dapat menentukan apakah dia menetap/meninggalkan organisasi “Jika karyawan kurang merasa puas terhadap fasilitas kerja yang diberikan organisasi maka dapat menimbulkan kemungkinan karyawan memutuskan berhenti bekerja pada organisasi perusahaan tersebut”.

Kinerja merupakan salah satu faktor keberhasilan perusahaan, kinerja bukan hanya sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Sumber daya manusia dituntut perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan skill yang dimilikinya dalam suatu pekerjaan (Azhari, Resmawan, and Ikhsan

2021). Hal ini berupaya menerapkan kinerja karyawan dapat meningkatkan eksistensinya serta membantu perusahaan mencapai tujuan yang lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MITA PERSEWAAN ALAT PESTA RUNGKUT-SURABAYA”, dengan alasan penelitian yakni keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi, yaitu komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan masyarakat. Komunikasi di sini berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada sesama karyawan untuk menghindari miskomunikasi ataupun komunikasi karyawan kepada pengguna layanan. Selain itu, komunikasi yang disampaikan oleh pegawai memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Komunikasi yang efektif dalam lingkup kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dengan komunikasi yang baik maka segala bentuk informasi akan tersampaikan secara menyeluruh kepada sesama karyawan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan akhir menghasilkan efek yang diharapkan, yaitu pemahaman dan persepsi sama terkait pelayanan yang ingin dicapai baik dari sisi pengguna layanan maupun dari penyedia layanan.

1. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, identifikasi masalah diatas dalam penelitian: Adanya perbedaan hasil penelitian (Senen 2021) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian lain yang dilakukan (Diana dan Frianto 2021) Berpengaruh tetapi tidak signifikan.

2. Batasan Masalah

Dengan tujuan adanya batasan masalah memfokuskan pembahasan penelitian ini, maka penelitian menggunakan objek karyawan pada perusahaan Mita Persewaan Alat Pesta Rungkut-Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya?
3. Apakah komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharap menambah informasi ilmiah yang didapat dijadikan referensi mengenai pengaruh komunikasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya.

2. Manfaat bagi Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan saran dalam upaya menyikapi berbagai faktor pendukung yang dihadapi mengenai pengaruh komunikasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Manfaat bagi akademis

Dapat dijadikan tambahan wawasan, referensi dan literatur bagi akademis, mahasiswa mengenai pengaruh komunikasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan penelitian teratur, maka susunan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, menguraikan teori – teori yang digunakan sebagai acuan penelitian serta kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian yang akan dilakukan meliputi, pendekatan penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Identifikasi Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, Analisis Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang Kondisi objektif perusahaan yang meliputi, Sejarah perusahaan, Visi dan Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Bagian, Deskripsi Data Hasil Responden. Deskripsi Variabel Penelitian, Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang Kesimpulan Dan Saran dari hasil pembahasan.

