

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam organisasi yang dilakukan dalam tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Hasil kerja ini berkaitan erat dengan pencapaian tujuan perusahaan karena sebagai makhluk sosial kita tidak akan pernah bisa hidup sendiri. Kita membutuhkan orang lain untuk menjalani hidup kita, termasuk pekerjaan. Untuk berkomunikasi dengan orang lain, seseorang harus berkomunikasi sedemikian rupa sehingga orang lain dapat menerima pesan yang disampaikan. Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal mendasar yang dapat menunjang kinerja (Kusuma & Sutanto, 2018), kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan meningkat. Sebaliknya jika kinerja karyawan yang buruk dapat merusak kinerja perusahaan. Peran kerja sama tim adalah untuk memudahkan manajer atau karyawan dalam mengambil keputusan tentang apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kerjasama akan menjadi bentuk organisasi yang perlu ditingkatkan kinerja perusahaan (Riswandi, 2018).

Salah satu perusahaan milik pemerintah Indonesia yang sedang mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya pada era globalisasi sekarang ini adalah PT Pegadaian. PT Pegadaian CP Perbaungan, pemilik *brand* (*merk*) Pegadaian adalah perusahaan BUMN. PT. Pegadaian beralamat di Jl. Serdang No. 28, *Simpang Tiga Pekan*, Kec. Perbaungan, Kabupaten Serdang

Bedagai. melayani Gadai Bisnis, Gadai Flexi, Gadai, Kreasi, Krasida, EmasKu, Mulia, Tabungan Emas, Kresna, Tabungan Emas, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dll). Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pimpinan Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT Pegadaian CP Perbaungan didapatkan hasil bahwa kinerja karyawan PT Pegadaian CP Perbaungan dapat dipertahankan. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan realita jumlah produk yang di pasarkan dan jumlah nasabah PT Pegadaian CP Perbaungan mulai dari bulan februari sampai dengan juli 2023.

Tabel 1.1 Produk Yang di Pasarkan dan Jumlah Nasabah PT Pegadaian CP Perbaungan Mulai Dari Bulan Februari – Maret 2023

Produk	Februari	Maret
Tabungan Emas	114	96
Cicilan Emas	155	128
Gadai Emas	105	99
Gadai Non Emas	135	110
Gadai Kendaraan	80	57
Jumlah Nasabah	589	490

Sumber: PT Pegadaian CP Perbaungan (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data produk yang dipasarkan dan jumlah nasabah PT Pegadaian CP Perbaungan mulai dari bulan februari sampai maret 2023 dapat dilihat peningkatan produk yang dipasarkan dan jumlah nasabah benar terjadi tetapi tidak berlangsung lama. Pada bulan februari total produk yang di pasarkan sebesar 589 mengalami penurunan pada bulan maret menjadi 490. hal ini telah mengindikasikan bahwa kinerja karyawan PT Pegadaian CP Perbaungan mulai tidak optimal. Hal ini diperkuat dengan hasil pra survey yang dibagikan kepada 30 orang karyawan PT Pegadaian CP Perbaungan.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan

Pertanyaan	Setuju %	Tidak Setuju %
Apakah target di PT. PEGADAIAN CP Perbaungan sudah dicapai oleh karyawan?	13 40,35%	17 59,65%
Apakah karyawan di PT. PEGADAIAN CP Perbaungan sudah menggunakan waktu kerja mereka dengan efektif dan efisien?	15 50%	15 50%
Apakah karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan mandiri?	11 30,50%	19 69,50%

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Hasil pra survey pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa target di PT. Pegadaian Cp Perbaungan sulit dicapai oleh karyawan dan masih ada karyawan tidak dapat mengerjakan pekerjaannya dengan mandiri. kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya komunikasi.

Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada pihak lain. Jadi, komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) kepada penerima (*receiver*) pesan dengan menggunakan berbagai sarana yang efektif agar penerima pesan dapat memahami pesan dengan jelas dan mudah. Pengaruh komunikasi dalam bekerja yaitu komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi dari satu orang ke orang lain (Rachmayuniawati, 2018), komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam interaksi sosial, sehingga mempengaruhi organisasi atau dunia kerja. Pada dasarnya komunikasi adalah proses ekspresi antar pribadi yang menyatakan diri sebagai pikiran atau perasaan kepada orang lain, dengan menggunakan bahasa sebagai bahasa komunikasi (Maulina, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut dengan karyawan dan pimpinan

Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT Pegadaian CP Perbaungan didapatkan hasil bahwa target di PT. Pegadaian Cp Perbaungan sudah dicapai oleh karyawan pada komunikasi yang diberikan oleh PT Pegadaian CP Perbaungan, karyawan-karyawan tersebut mengeluhkan adanya beberapa karyawan merasa tidak senang apabila diberikan pekerjaan oleh pimpinannya. maka dari beberapa karyawan ada yang mempertahankan egoisnya dapat berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. hal ini diperkuat dengan hasil pra survey yang dibagikan kepada 30 orang karyawan PT Pegadaian Cp Perbaungan.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Komunikasi

Pertanyaan	Setuju %	Tidak Setuju %
Apakah komunikasi yang dilakukan hanya bersifat satu arah sehingga dianggap kurang efektif bagi sebagian besar karyawan?	21 70%	9 30%
Apakah pemahaman karyawan sangat diutamakan di dalam perusahaan?	19 69,50%	11 30,50%
Apakah karyawan senang mengerjakan pekerjaan yang diberikan pimpinannya?	14 40,50%	16 59,50%

Sumber : Data primer diolah (2023)

Hasil pra survey pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan hanya bersifat satu arah sehingga dianggap kurang efektif bagi sebagian besar karyawan dan masih ada karyawan tidak senang mengerjakan pekerjaan yang diberikan pimpinannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Riswandi, 2018), menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Sinuhaji, 2020) mengenai Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu

variabel komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Rachmayuniawati, 2018), melakukan penelitian dengan variabel yang serupa mendapatkan hasil bahwa komunikasi juga berpengaruh positif terhadap kinerja, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kinerja karyawan pada masing-masing objek penelitian mereka, akan tetapi hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma & Sutanto, 2018) yang menunjukkan bahwa komunikasi tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dapat disebabkan oleh banyak faktor salah satunya karena karyawan menganggap komunikasi yang terjadi telah menjadi hal umum atau ada faktor lain yang lebih berdampak pada kinerja.

Dampak dari pola komunikasi yang buruk tentunya menimbulkan konflik antar tim atau divisi. ketika sampai pada konflik antara karyawan dan supervisor, tidak ada pengecualian. Selain memicu kebiasaan komunikasi yang buruk, konflik ini juga bisa disebabkan oleh ketidaksepakatan, sehingga lingkungan kerja yang buruk otomatis berujung pada kinerja karyawan yang buruk. dalam situasi ini, tugas tim SDM sebagai manajer sumber daya manusia perusahaan adalah menyelesaikan masalah interpersonal di dalam perusahaan. karena jika konflik terus berlanjut, akan terlihat citra perusahaan yang kurang *kredibel*.

Selain komunikasi hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kerjasama tim. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk menciptakan kerjasama tim yang efektif dan kreatif karena Kerjasama tim akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan (Sinuhaji, 2020). (Riswandi, 2018), mengartikan kerjasama juga merupakan sejumlah orang yang bekerja sama, yang usaha mereka secara

sistematis digabungkan untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama tim harus sangat diperhatikan oleh perusahaan, kerjasama tim yang baik akan memberikan dampak positif kepada para karyawan berupa meningkatnya kinerja karyawan untuk bekerja sehingga pekerjaan-pekerjaan yang ada di perusahaan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, sebaliknya menurut (Kusumastuty & Wajdi, 2018) kerjasama tim adalah bentuk kerja bersama atau kelompok yang dikoordinasikan dengan baik untuk bekerja dengan pimpinan dimana tim beranggotakan orang-orang yang mempunyai keterampilan ataupun keahlian yang berbeda.

Kerjasama tim merupakan salah satu tindakan yang mendorong para karyawan bekerja secara efektif. Dengan adanya kerjasama tim dapat membantu karyawan untuk lebih kreatif karena adanya kerjasama karyawan saling tukar pikiran, dan saling menyampaikan argumennya mengenai pekerja yang ada. kerjasama tim adalah bentuk kerja bersama atau kelompok yang dikoordinasikan dengan baik untuk bekerja dengan pimpinan dimana tim beranggotakan orang-orang yang mempunyai keterampilan ataupun keahlian yang berbeda. kerjasama juga merupakan sejumlah orang yang bekerja sama, yang usaha mereka secara sistematis digabungkan untuk mencapai tujuan bersama (Riswandi, 2018). kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik dari kinerja per individu di suatu organisasi. Walau begitu, kerja sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan (Kusuma & Sutanto, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut dengan karyawan dan pimpinan

Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT Pegadaian CP Perbaungan didapatkan hasil bahwa kerjasama tim pada PT Pegadaian CP Perbaungan dapat dikatakan cukup efektif dan efisien dalam bekerja. pada PT Pegadaian CP Perbaungan juga masih perlu ditingkatkan karena kinerja karyawan yang bagus tidak terlepas dari kerjasama tim yang baik. Hal ini diperkuat dengan hasil pra survey yang dibagikan kepada 30 orang karyawan PT Pegadaian CP Perbaungan.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Kerjasama Tim

Pertanyaan	Setuju %	Tidak Setuju %
Apakah Kerjasama tim dilakukan dengan tujuan yang jelas?	20 60,50%	10 39,50%
Apakah kepercayaan sangat diutamakan dalam Kerjasama tim?	12 40%	18 60%
Apakah partisipasi anggota tim sangat diutamakan dalam Kerjasama tim?	14 40,50%	16 59,50%

Sumber : Data primer diolah (2023)

Hasil pra survey pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang meragukan kepercayaan dalam Kerjasama tim dan kurangnya partisipasi anggota tim dalam kerjasama. hasil yang serupa juga ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh (Sinuhaji, 2020). bahwa kerjasama tim berpengaruh secara positif terhadap kinerja, selain komunikasi ada hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu dari faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Nainggolan et al., 2020) kepuasan kerja adalah **suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.**

kepuasan kerja dapat memberikan hal hal yang positif akibat penghargaan yang diberikan kepada seseorang akibat dari hasil pekerjaannya, (Harahap et al., 2023) juga menyebutkan perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja giat.

Hal ini diperkuat dengan hasil pra survey yang dibagikan kepada 30 orang karyawan PT Pegadaian CP Perbaungan.

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja

Pertanyaan	Setuju %	Tidak Setuju %
Apakah karyawan yang bekerja menyenangkan dan mencintai pekerjaannya?	14 40,50%	16 59,50%
Apakah moral positif sangat diutamakan dalam bekerja?	21 70%	9 30%
Apakah karyawan yang bekerja memiliki sikap disiplin terhadap pekerjaannya?	14 40,50%	16 59,50%

Sumber : Data primer diolah (2023)

Hasil pra survey pada tabel 1.5 menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang tidak menyenangkan dan mencintai pekerjaannya dan karyawan yang bekerja tidak memiliki sikap disiplin terhadap pekerjaannya. (Maulina, 2018), dan (Nainggolan et al., 2020), melakukan penelitian dengan menggunakan variabel kepuasan kerja dan menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian yang mereka dapatkan sejalan yaitu variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan uraian yang dilakukan pada fenomena, maka peneliti dalam hal ini tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Pegadaian CP Perbaungan dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim**

Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pegadaian CP Perbaungan)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan?
2. Apakah terdapat pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan?
4. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di PT Pegadaian CP Perbaungan?
5. Apakah terdapat pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja di PT Pegadaian CP Perbaungan?
6. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Pegadaian CP Perbaungan?
7. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Pegadaian CP Perbaungan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian CP Perbaungan.
4. Untuk mengetahui komunikasi terhadap kepuasan kerja di PT Pegadaian CP Perbaungan.
5. Untuk mengetahui kerjasama tim terhadap kepuasan kerja di PT Pegadaian CP Perbaungan.
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Pegadaian CP Perbaungan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Pegadaian CP Perbaungan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan agenda untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan PT. Pegadaian Cp Perbaungan.

2. Bagi STIE Bina Karya

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat menjadi bahan referensi oleh mahasiswa atau mahasiswi STIE Bina Karya selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan variabel yang serupa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi untuk peneliti selanjutnya apabila kelak ingin meneliti mengenai bagaimana pengaruh variabel komunikasi, kerjasama tim dan kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan dan juga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

