

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam menjalankan usahanya, perusahaan tentu memiliki beberapa unsur penting untuk mencapai tujuan yang akan dicapai perusahaan. Pada sektor industri maupun jasa manusia adalah salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi jalannya suatu perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) kinerja suatu perusahaan tidak akan dapat berjalan baik, karena sumber daya manusia selalu berperan aktif di setiap kegiatan perusahaan dan menjadi penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu perusahaan yang baik tentu akan menjaga kualitas kinerja karyawannya agar tetap optimal sehingga mereka mampu mengerjakan tugas atau pekerjaan yang ada.

Kinerja sangat penting untuk perusahaan, terutama kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja baik atau buruk memiliki dampak besar pada kinerja keseluruhan perusahaan. Jika kinerja suatu organisasi baik maka akan berpengaruh pada kelangsungan berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan merupakan tantangan bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Menurut Kasmir (2016:189-193) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan, pengetahuan, kepemimpinan, motivasi kerja dan faktor lainnya. Menurut Nitisemito (2020:183) lingkungan kerja segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Meskipun lingkungan kerja tidak melakukan proses kerja namun memiliki dampak langsung terhadap karyawan yang melakukan proses kerja. Maka dari itu lingkungan kerja sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja atau prestasi kerja karyawan sangat erat hubungannya dengan proses pencapaian

tujuan perusahaan. Dengan kata lain lingkungan kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Maka dari itu, sangat diperlukan lingkungan kerja yang kondusif karena dengan lingkungan kerja yang kondusif memungkinkan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja karena mereka merasa aman dan nyaman saat bekerja. Lingkungan kerja meliputi tempat kerja, fasilitas, alat bantu pekerjaan, pencahayaan, sirkulasi udara, keamanan, kebersihan dan juga hubungan relasi antara rekan kerja maupun dengan atasan. Oleh karena itu, diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Agar hasil kerja yang diperoleh pun dapat optimal.

Selain itu dalam menjalankan suatu usaha baik pada sektor industri maupun jasa para pelaku usaha tidak dapat lepas dari kegiatan komunikasi karena komunikasi merupakan elemen penting dalam kelancaran dan peningkatan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Purwanto (2011:4) komunikasi adalah melibatkan dua orang atau lebih dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal. Bagaimana kinerja karyawan dapat optimal jika tugas atau pekerjaan yang harus mereka lakukan tidak jelas, maka dari itu intensitas komunikasi, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja secara lisan maupun tertulis sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan. Jika penyampaian sebuah pekerjaan melalui komunikasi yang dilakukan baik dan benar tanpa adanya *miskomunikasi* maka tidak menutup kemungkinan kinerja karyawan juga akan meningkat karena mereka tahu tugas atau pekerjaan apa yang harus dilakukan.

Katering adalah salah satu bentuk usaha di sektor jasa, dengan menawarkan jasa produk utamanya makanan dan minuman yang orientasi utamanya pada kepuasan pelanggan. Seiring berjalannya waktu permintaan terhadap katering semakin meningkat dimana kebutuhan masyarakat semakin banyak. Hal ini pun juga disebabkan banyak digelarnya acara-acara yang membutuhkan jasa katering untuk menyediakan makanan dan minuman. Kiara

Catering adalah usaha yang berjalan di sektor jasa yang berada di Jl. Raya Sukamahi, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Bekasi, Jawa Barat. Kiara *Catering* adalah katering yang melayani para karyawan perusahaan seperti karyawan pabrik, karena Cikarang adalah salah satu kota industri sehingga banyak perusahaan yang mendirikan pabrik di daerah tersebut, maka dari itu permintaan katering untuk para karyawan pabrik sangat tinggi. Beberapa perusahaan pabrik yang di *supply* oleh Kiara *Catering* adalah PT Yanmar Indonesia, PT Sambu Fine Chemical, PT Setia Guna Selaras.

Hal yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian di Kiara *Catering* adalah di saat peneliti melakukan pra survey, ditemukan beberapa masalah kinerja diantaranya kinerja karyawan yang belum optimal disebabkan karena karyawan harus bekerja 24 jam setiap harinya dikarenakan makanan yang di *supply* termasuk makan pagi, makan siang dan makan malam. Meskipun telah di bagi menjadi 3 *shift* mereka tetap harus bekerja ekstra dikarenakan terkadang jika pesanan sedang meningkat beberapa karyawan pun harus ikut membantu karyawan lainnya agar pekerjaan dapat cepat terselesaikan. Hal ini membuat kinerja karyawan menjadi tidak optimal karena kelelahan, bosan, jenuh, kehilangan gairah dan semangat kerja. Dan menyebabkan *catering* menjadi sering telat dan pesanan *catering* yang salah kirim.

Oleh karena itu, Kiara *Catering* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya karena jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, maka pelanggan pun akan mudah berpindah ke jasa katering lainnya. Maka dari itu kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari Kiara *Catering*. Kiara *Catering* mempunyai budaya slogan “5R” yaitu Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin, namun dalam perjalanan slogan ini pun terkadang terlupakan dan tidak dijalankan dengan baik.

Dan berdasarkan hasil pra-survey yang terdapat pada tabel lampiran 4, ditemukan dari berbagai macam faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sebanyak 20 karyawan Kiara *Catering* yang merupakan perwakilan dari setiap bagian, memilih lingkungan kerja dan komunikasi sebagai faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan dengan perolehan 8 karyawan memilih

lingkungan kerja dan 6 karyawan memilih komunikasi. Dan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain yaitu pengetahuan, keterampilan dan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan pada Kiara *Catering* yaitu lingkungan kerja dan komunikasi.

Hal ini selaras dengan permasalahan yang peneliti temukan terkait masalah lingkungan kerja dan komunikasi di Kiara *Catering* saat melakukan pra survey. Karyawan yang bekerja belum sesuai dengan standart aturan yang dimiliki perusahaan yaitu karyawan harus menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat bekerja. Namun dikarenakan sirkulasi udara yang kurang baik terutama pada ruangan *packaging* meskipun sudah menggunakan *exhaust fan* ruangan pun masih tetap pengap dan hal ini membuat karyawan menjadi sungkan untuk menggunakan APD seperti masker kepala, masker mulut dan sarung tangan. Sedangkan APD tersebut sangat penting untuk menjaga kehygienisan dan kebersihan makanan terutama disaat melakukan *packaging* makanan.

Terkait dengan komunikasi, pada saat pra survey ditemukan masih ada *miskomunikasi*. *Miskomunikasi* yang sering terjadi adalah antar bagian, misalnya bagian dapur dan bagian gudang disaat dapur butuh bahan namun lupa untuk mengkoordinasikan dengan bagian gudang sehingga pekerjaan menjadi terhambat karena harus membeli bahan terlebih dahulu, staff admin lupa untuk mengkoordinir pada bagian gudang, koki dan *supervisor* jika ada menu yang diganti dan baru memberitahu saat pesanan sudah harus disiapkan sehingga menu yang awalnya akan diganti menjadi tidak diganti. Dapat disimpulkan komunikasi di Kiara *Catering* masih belum optimal dikarenakan kurangnya koordinasi antar bagian.

Tabel 1.1 Complaint Customer selama 5 bulan terakhir (Juni-Oktober 2021)

Tanggal	Customer	Bentuk Complaint	Penyebab
14 Juni 2021	PT Wellbest Electronic Industry	-Petugas catering telat	Adanya <i>miskomunikasi</i> dengan <i>customer</i> , catering yang seharusnya diantar jam 6 pagi

			diantar jam 6.30 pagi.
		-Tepak tempat makan masih berbau sabun.	Tepak tempat makan yang telah dicuci tidak di keringkan dengan baik.
16 Juni 2021	PT SKK Kaken Indonesia	Menu kurang variatif	Kurangnya inovasi pada menu
15 Agustus 2021	PT Sambu Fine Chemical	Sayur ada ulatnya	Sayur yang dicuci kurang bersih.
9 September 2021	Quest Hotel Cikarang	Petugas katering telat	Adanya <i>miskomunikasi</i> dengan <i>customer</i> , katering yang seharusnya diantar jam 12 siang diantar jam 13.00 siang.
7 September 2021	PT Slickbar Indonesia	Piring dan sendok kurang	Kurangnya koordinasi antara bagian <i>packaging</i> dan pelayanan, jumlah piring dan sendok tidak disesuaikan dengan jumlah pesanan.
27 September 2021	PT Setia Guna Selaras	-Ada buah yang busuk	-Tempat penyimpanan buah yang kurang baik
		-Permintaan khusus dari <i>General Manager</i> tidak dituruti	-Adanya <i>miskomunikasi</i> , permintaan khusus yang seharusnya untuk PT tertentu namun diberikan untuk PT yang

			lain.
29 September 2021	PT Yanmar Indonesia	Petugas katering telat	Ada barang yang tertinggal di katering dikarenakan kurangnya komunikasi antar bagian dan tidak ada yang mengingatkan sehingga harus kembali lagi dan menyebabkan katering telat.

Sumber : Catering Kiara Sejahtera Utama (2021)

Selain permasalahan yang peneliti temukan saat pra survey juga terdapat data *complaint* yang diajukan *customer* selama 5 bulan terakhir dihitung dari bulan juni-oktober 2021. Dapat dilihat penyebab dari *complaint customer* juga disebabkan karena masalah komunikasi dan lingkungan kerja yang kurang baik seperti kurangnya koordinasi, masalah kebersihan dalam persediaan bahan baku dan peralatan yang kurang baik, dan masih sering terjadi *miskomunikasi* baik internal maupun dengan *customer*. Data tersebut juga menunjukkan banyaknya *complaint* yang diajukan, jika *complaint* ini terus berlangsung akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan berpindah ke katering lain karena tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh Kiara *Catering*.

Penelitian yang dilakukan mengenai lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Riyanto dan Susilowati (2018) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena lingkungan menjadi salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kinerja seseorang, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin baik komunikasi yang terjalin maka kinerja karyawan semakin bagus karena komunikasi merupakan elemen penting dalam kelancaran dan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian

yang dilakukan oleh Sari (2019) menyatakan lingkungan kerja dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jika lingkungan disekitar tempat kerja mendukung karyawan dan ditunjang dengan komunikasi maka sangat memungkinkan kinerja karyawan dapat meningkat dan karyawan dapat bekerja dengan optimal. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti termotivasi untuk membuat penelitian berjudul “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CATERING* KIARA SEJAHTERA UTAMA CIKARANG.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja karyawan?
2. Bagaimana lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama?
3. Bagaimana komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama?
4. Bagaimana lingkungan kerja dan komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja karyawan.

2. Untuk memahami dampak lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama.
3. Untuk memahami dampak komunikasi terhadap kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama.
4. Untuk memahami dampak lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan *Catering* Kiara Sejahtera Utama.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi, dapat menambah wawasan ilmiah pada kajian tentang lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja karyawan.
2. Bagi Praktisi, dapat dijadikan referensi bagi *Catering* Kiara Utama Sejahtera dalam mengelola lingkungan kerja dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

