

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya, perusahaan tidak hanya mengharapkan sumber daya manusia yang kompeten, tetapi yang lebih penting perusahaan mengharapkan karyawannya untuk bekerja keras menginginkan hasil kerja yang optimal adalah keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan itu sendiri. Manajemen bisnis akan berjalan dengan baik apabila para karyawan mampu menjalankan keduanya sehingga mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga harus dikendalikan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Manajemen sumber daya dengan artinya suatu organisasi harus mampu memadukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pasti ada pola yang muncul dalam suatu organisasi atau perusahaan tentang hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan dan karyawan atau kolega. Hubungan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Kinerja karyawan akan meningkat ketika kebutuhan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut sudah terpenuhi. Ketika kinerja karyawan dalam organisasi meningkat, itu bisa menunjukkan bahwa perusahaan memiliki tingkat kinerja yang baik dalam membangun

dan mengembangkan sumber daya manusia. Ketika kinerja seorang karyawan kurang baik, maka secara langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan, sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Jika masalah ini tidak ditangani dengan baik, maka akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang berbeda untuk mengatasi masalah ini. Dalam hal ini, perusahaan harus lebih memperhatikan kinerja karyawannya, terutama karyawan yang kinerjanya berada dibawah standar yang ditetapkan oleh perusahaan ini. Sumber daya manusia yang kinerjanya masih dibawah standar perusahaan harus terus dibina dan diarahkan untuk mendukung keberhasilan perusahaan. Menurut Supratikno, pertunjukan itu sebuah konstruk multidimensi yang sangat kompleks dengan banyak perbedaan yang berarti tergantung siapa yang menilai dan aspek mana yang dinilai.<sup>2</sup>

Lingkungan kerja, komunikasi internal dan disiplin kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja meliputi area kerja, fasilitas dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, hubungan kerja orang-orang di area kerja. Lingkungan kerja dengan pencahayaan, warna dinding, sirkulasi udara, kebersihan dan keamanan. Oleh karena itu, diperlukan lingkungan kerja yang baik. menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga hasil kerja yang diperoleh dapat dilakukan secara optimal. Lingkungan kerja merupakan kondisi disekitar karyawan yang

---

<sup>2</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perubahan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 67-68.

dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh suatu perusahaan.<sup>3</sup>

Sebagai pemimpin, komunikasi internal terhadap kinerja karyawan juga harus diperhatikan. Saat di dalam bisnis terjadi perubahan sistem, komunikasi akan turut membangun dan memelihara tercapainya tujuan bisnis. Komunikasi dan pengarahan yang baik kepada karyawannya, sehingga para karyawannya juga memberikan kinerja yang baik kepada pimpinannya serta mewujudkan bisnis yang tumbuh dan berkembang. Kinerja yang baik juga akan menimbulkan kesadaran para karyawan untuk bekerja secara disiplin serta profesional. Hal ini dilakukan dengan memberikan motivasi dan memberikan inspirasi di antara karyawan yang dapat meningkatkan inovasi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Komunikasi merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu untuk menyampaikan pesan Informasi untuk menginspirasi komunikasi sehingga hal ini dapat menginspirasi dan mempengaruhi perilaku orang.<sup>4</sup>

Selain itu, seorang pemimpin juga harus memperhatikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja salah satu cerminan bersarnya tanggungjawab seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Nanda Rodiyana, et. all., “Pengaruh Lingkungan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPRS Amanah Insani Bekasi”, *Journal Economic, Accounting, Management and Business*, Vol. 5 No. 3, 2022, hal. 527.

<sup>4</sup> Dede Mahmudah, “Komunikas, Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dalam Organisasi”, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 19 No. 2, 2015, hal. 286.

<sup>5</sup> Ni Luh Sekartini, “Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 3 No. 2, 2016, hal. 66.

Semakin tinggi disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Dengan semangat seperti itu, maka akan memberikan kinerja yang sangat bagus terhadap karyawan itu sendiri. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur.<sup>6</sup>

Di Tulungagung bisnis *counter* berkembang sangat cepat ditandai dengan meningkatnya cabang *counter* yang semakin luas. Salah satu cabang pertama *counter* yang dikenal populer di kalangan *counter* yang lain. Hal ini menjadi pusat *gadget* terlengkap. *Counter* Abdul Fattah *cellular* merupakan *counter* yang berlokasi di Jalan KH. R Abdul Fatah Nomor 8 Desa Mangunsari Kedungwaru Tulungagung. Ide untuk membuka ini bermula karena dahulu pemilik *counter* diberikan tugas untuk menjaga gerai pulsa milik pondok Mangunsari. Sampai suatu hari beliau memberanikan diri untuk membangun *counter* kecil dengan memperhatikan bahwa dahulu belum banyak *counter* yang berada di Tulungagung. Sampai akhirnya *counter* tersebut menjadi berkembang dan maju. Selain itu di *counter* ini juga memberikan pelayanan penjualan yang ramah kepada setiap pembeli dan konsumen yang datang ke *counter* Abdul Fattah. Hal itu tentu menjadi kesan tersendiri bagi setiap konsumen apabila diberikan pelayanan yang baik saat membeli produk di *counter* Abdul Fattah *cellular*.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Abdul Aziz, “*Etika Bisnis Perspektif Islam*”, (Bandung: Alfabeta 2013), hal. 28

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Junaidi (selaku kepala toko *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung), pada tanggal 15 Januari 2023.

Setiap pemimpin perusahaan juga memiliki strategi perencanaan agar karyawan bekerja secara maksimal dalam mencapai tujuannya. Begitu pula di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung dimana setiap pemimpin memiliki cara tersendiri untuk memaksimalkan kinerja karyawan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Di perusahaan tersebut, baru saja terjadi menurunnya disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung. Sehingga pemimpin *counter* perlu memberikan rapat evaluasi terhadap kinerja karyawan yang kurang maksimal tersebut dengan tujuan agar strategi perencanaan yang lebih meningkat dan berkembang dalam mewujudkan visi misi perusahaan. Di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung saat ini mulai memaksimalkan dan mulai meningkatkan kinerja karyawan di setiap posisi karyawan yang baru saja bergabung di *counter* ini dengan memberikan pelatihan kerja yang sudah direncanakan oleh pimpinan agar tercapai strategi perusahaan yang telah dibuat.<sup>8</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Counter Abdul Fattah Cellular Mangunsari Tulungagung”**. Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk masyarakat yang hendak ingin memulai maupun menjalankan usahanya agar dapat berkembang dan bisa membantu perekonomian Indonesia.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Junaidi (selaku kepala toko *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung), pada tanggal 16 Januari 2023.

## B. Identifikasi Masalah

1. Sebagian karyawan terkadang merasa takut apabila target penjualan di *counter* tidak tercapai.
2. Para karyawan di *counter* merasa was-was apabila situasi di *counter* ramai pembeli karena biasanya banyak terjadi tindak kejahatan pencurian meskipun sudah terpasang CCTV.
3. Sebagian besar karyawan merasa takut dengan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk antara *counter* lain.
4. Sebagian karyawan yang sudah lama bekerja di *counter* terkadang merasa iri apabila ada karyawan baru yang diberi kepercayaan lebih oleh pemimpin *counter*.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka dapat diambil fokus penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh Komunikasi Internal terhadap kinerja karyawan di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh antara lingkungan kerja, komunikasi internal, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *counter Abdul Fattah cellular* Mangunsari Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di *counter Abdul Fattah cellular* Mangunsari Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *counter Abdul Fattah cellular* Mangunsari Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja, komunikasi internal, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *counter Abdul Fattah cellular* Mangunsari Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan supaya dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori mengenai kinerja karyawan khususnya para karyawan yang ada di *counter Abdul Fattah cellular* Mangunsari Tulungagung.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Lokasi Penelitian

Diharapkan dapat memberikan informasi serta manfaat bagi pihak perusahaan dalam mengetahui pengaruh lingkungan kerja,

komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *counter Abdul Fattah cellular Mangunsari Tulungagung*.

b. Bagi Akademik

Diharapkan dapat digunakan perbendaharaan perpustakaan UIN SATU Tulungagung di bidang bisnis dan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan tentang lingkungan kerja, komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan, referensi sekaligus sebagai pengembangan penelitian selanjutnya yang lebih kreatif dalam merancang dan menyusun penelitian.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian peneliti menggunakan empat variabel yaitu:

- a. Variabel bebas meliputi: Lingkungan Kerja ( $X_1$ ), Komunikasi Internal ( $X_2$ ), Disiplin Kerja ( $X_3$ ).
- b. Satu variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan ( $Y$ ).

### 2. Keterbatasan Penelitian

- a. Menggunakan metode pengumpulan data yaitu metode kuesioner.
- b. Agar pembahasan yang tersusun jelas dan terarah maka peneliti membatasi penelitian yaitu berfokus pada “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja



Karyawan di *counter* Abdul Fattah *cellular* Mangunsari Tulungagung”.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menggunakan atau menjelaskan suatu konsep dengan menggunakan konsep-konsep lain.

- a. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.<sup>9</sup>
- b. Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.<sup>10</sup>
- c. Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.<sup>11</sup>
- d. Kinerja adalah umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan, dan potensinya yang pada gilirannya

---

<sup>9</sup> Mahmudah Enny W., “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Surabaya: UBHARA Manajemen Press, 2019), hal. 56

<sup>10</sup> Ponco Dewi Karyaningsih, “*Ilmu Komunikasi*”, (Yogyakarta: Samudera Biru, 2018), hal. 3

<sup>11</sup> Edy Sutrisno, “*Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*”, (Jakarta: KENCANA, 2009), hal. 86

bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karir orang itu sendiri khususmya organisasi.<sup>12</sup>

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Lingkungan kerja yaitu suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi kewajibannya.
- b. Komunikasi internal yaitu komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan. Misalnya antara pimpinan dengan bawahan atau bawahan dengan pimpinan dan pegawai dengan sesama pegawai.
- c. Disiplin kerja yaitu sikap seseorang untuk mau tunduk dan patuh terhadap seluruh tata tertib di tempat ia bekerja.
- d. Kinerja yaitu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang berlaku di tempat kerja.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi untuk mempermudah penelusuran dan pemahaman keseluruhan tulisan ini, penulis akan memberikan gambaran

---

<sup>12</sup> Meithiana Indrasari, “*Kepuasan Kejadan Kinerja Karyawan: Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas, dan Karakteristik Pekerjaan*”, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), hal. 51.

singkat mengenai apa yang diuraikan dalam bab-bab. Penulis membuat sistematika penulisan skripsi yang terbagi menjadi enam bab sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas mengenai kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian dan analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai deskriptif responden data penelitian, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan hasil analisis data.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat deskripsi dalam pembahasan hasil penelitian disertai dengan analisis berdasarkan teori yang mendukung penjelasan materi penulisan terkait.

**BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan dan saran setelah itu dilampirkan daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.