

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi, pengelolaan sumber daya manusia menjadi tantangan yang kompleks. Untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan berbagai suprastruktur dan infrastruktur. Dengan adanya sumber daya manusia yang cukup, perusahaan dapat beroperasi secara efektif untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola manajemen sumber daya manusia dengan baik agar dapat memiliki tenaga kerja yang kompeten dan andal.

Di dalam proses pembentukan sumber daya manusia yang dapat memberikan peningkatan kinerja karyawan, seseorang harus memiliki komunikasi yang baik antar sesama anggota maupun atasan di dalam perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang berjalan dengan baik dapat menciptakan rasa saling pengertian dan memberikan kenyamanan di perusahaan. Selain dari segi komunikasi, perihal motivasi juga dapat mempengaruhi adanya peningkatan kinerja karyawan. Motivasi sebagai acuan dari karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya. Di dalam suatu perusahaan memerlukan adanya motivasi agar setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, sehingga dapat terjadi adanya peningkatan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Menurut Darmadi (2020:242), lingkungan kerja mencakup semua yang ada di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi individu saat melaksanakan tugasnya, seperti pendingin udara, pencahayaan yang baik, dan lain-lain. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, yang memiliki komitmen, kemampuan komunikasi, motivasi, lingkungan kerja yang mendukung, serta keterampilan tinggi dalam organisasi.

Dengan demikian dapat dikatakan manusia merupakan *human capital* yang paling menentukan nilai perusahaan dan menjadi kunci utama persaingan

pada saat ini. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, dituntut suatu komunikasi antar sesama karyawan dengan kemampuan kinerja yang sesuai dengan suatu sasaran organisasi, selain itu organisasi juga wajib menempatkan motivasi baik berupa materi ataupun non materi untuk meningkatkan kinerja masing – masing karyawan.

Organisasi akan berkembang jika seorang mampu mewujudkan tujuan organisasi menjadi kenyataan. Karyawan dan pimpinan dalam suatu organisasi harus berkomunikasi dengan jelas, terbuka, dan jujur. Komunikasi yang baik dan efektif diharapkan menghadirkan motivasi kerja yang semakin meningkat bagi semua karyawan. Dengan motivasi kerja yang semakin meningkat lingkungan kerja juga diharapkan semakin baik. Hal tersebut dapat membantu organisasi atau perusahaan berlangsung secara lancar dan optimal dalam berkomunikasi.

Dengan demikian, perusahaan berharap kinerja karyawan dapat meningkat melalui komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja yang baik. Menurut Adhari (2020:77), kinerja karyawan merupakan hasil yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas dalam pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja tersebut.

PT. Beautilosphi Mahandaru Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan dan kesehatan. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2013 ini senantiasa meningkatkan performanya untuk menjadi yang terbaik. Dengan menghadirkan sebuah klinik kecantikan yang bernama The Clinic Beautylosphy. Klinik kecantikan tersebut memiliki solusi terbaik dan terlengkap untuk menjawab seluruh kebutuhan estetika. The Clinic Beautylosophy adalah salah satu klinik kecantikan terbaik dan terlengkap di Indonesia. Dengan konsep “One Stop Aesthetic Clinic”, menghadirkan berbagai prosedur kecantikan seperti bedah plastik, perawatan estetika, perawatan rambut, dan perawatan gigi.

Salah satu dampak di era globalisasi yang begitu ketat akan persaingan dalam dunia bisnis saat ini adalah budaya dan gaya hidup, diantaranya adalah

merawat diri. Gaya hidup pada saat ini menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan. Oleh karena itu, perawatan kulit sangat penting bagi setiap orang. Hal ini menjadikan usaha klinik kecantikan harus memperhatikan faktor-faktor yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih menggunakan produk dan layanan yang mereka tawarkan dan menerapkan sumber daya yang tepat agar mampu bersaing dan agar dapat bertahan dalam usaha yang dijalankan. Salah satu yang mempengaruhi keputusan konsumen tersebut berkaitan dengan bagaimana kinerja karyawan di klinik kecantikan.

PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia khususnya di kantor pusat (*back office*) sebagai tempat penelitian pada tahun 2024 ini memiliki jumlah karyawan dengan total 56 karyawan diantaranya 31 total karyawan laki laki dan 25 total karyawan perempuan.

Dan juga pada karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia terdapat laporan kinerja, perusahaan memberikan informasi tingkat pencapaian 5 sasaran strategis dengan kinerjanya sebagaimana ditetapkan selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2021, 2022, dan 2023. Secara keseluruhan, target yang ditentukan belum tercapai dan tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Berikut ini disajikan dalam tabel di bawah :

Tabel 1. 1 Ringkasan Pencapaian Indikator Kinerja untuk Sasaran Strategis

No.	Aspek Penilaian	Target	Pencapaian Kinerja		
			2021	2022	2023
1	Meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan	100%	75%	78%	80%
2	Meningkatnya kualitas interpersonal skills serta orientasi kerja	100%	80%	82%	85%

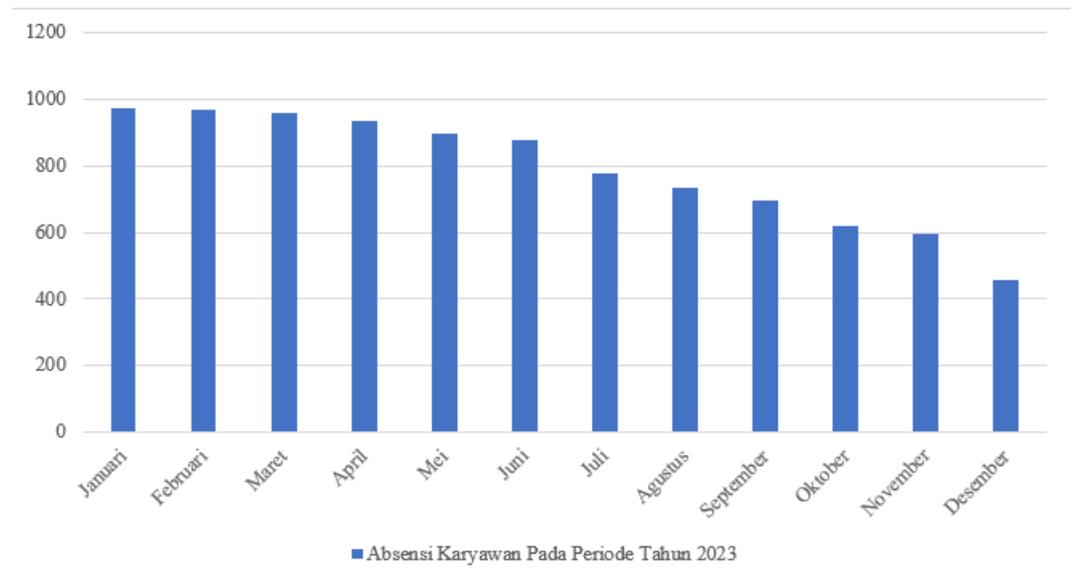
3	Meningkatnya inovasi oleh unit kerja yang berorientasi pada service excellent	100%	78%	80%	81%
4	Meningkatnya kompetensi dan profesionalisme SDM yang berintegritas	100%	78%	81%	83%
5	Meningkatnya pertumbuhan pendapatan perusahaan	100%	75%	79%	80%

Sumber : Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa capaian indikator kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia mengalami kestabilan selama tiga tahun berturut – turut. Dengan itu, kinerja menunjukkan suatu hasil perilaku yang dinilai oleh beberapa kriteria atau standar mutu. Menurut Adhari (2020:77), kinerja karyawan merupakan hasil yang dihasilkan dari fungsi atau aktivitas tertentu dalam pekerjaan selama periode waktu tertentu, yang mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja tersebut.

Dalam usaha meningkatkan kinerja sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah karena kinerja dapat dianalisa dari berbagai sudut pandang serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain faktor komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja yang ada dalam organisasi atau perusahaan.

Selain itu PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia telah memperlihatkan peningkatan kinerja dalam berbagai aspek. Walaupun demikian masih terlihat beberapa hal yang belum dapat dicapai hingga saat ini yaitu karyawan kurang berkomunikasi antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya dan dengan atasan serta perusahaan kurang memberikan perhatian dan penghargaan kepada pelaksanaan tugas dengan baik.



Gambar 1. 1 Kehadiran Karyawan Tahun 2023

Sumber : Data Internal Perusahaan

Gambar di atas menunjukkan bahwa pergerakan absensi pada daftar kehadiran karyawan *Back Office* PT Beutilosophi Mahandaru Indonesia pada Januari sampai dengan Maret terlihat stabil, namun pada April sampai dengan Juni mulai terjadi penurunan, dan pada Juli sampai dengan Desember mengalami penurunan yang tergolong tinggi.

Dengan adanya sumber daya yang baik, maka kompetensi yang baik akan tercipta, sehingga kinerja yang baik akan ikut serta dalam organisasi tersebut. Karyawan juga sangat membutuhkan lingkungan kerja yang baik untuk melakukan suatu pekerjaan agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja.

Sepanjang pengamatan penulis dan keterangan dari data yang didapatkan dari perusahaan, fenomena karyawan yang mengalami hambatan dalam berkomunikasi, seperti ketidakmampuan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan atasan atau rekan kerja dapat menghambat komunikasi terutama jika karyawan merasa suaranya tidak didengar. Selain itu tuntutan kerja yang terlalu tinggi tanpa dukungan atau motivasi dari atasan membuat karyawan merasa tertekan dan kehilangan motivasi. Serta lingkungan kerja

yang memiliki keterbatasan pada ruang kerja yang padat atau tidak nyaman, seperti peralatan kerja yang tidak ergonomis, dapat mengganggu kenyamanan dan produktivitas kinerja karyawan pada saat proses bekerja, hal tersebut dialami oleh karyawan yang hampir sama. Uraian di atas memperjelas adanya gap atau kesenjangan akan harapan peningkatan kinerja yang lebih baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hana Fitriyanisa dan Surahman Pujiyanto (2022) berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi PT. X,” ditemukan bahwa komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Zinni, Siregar, D. R., & Simanjuntak, D. C. Y. (2021) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PTPN III Kebun Rambutan” menjelaskan bahwa komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PTPN III Kebun Rambutan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini dapat diberi judul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Back Office PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia.”

1.2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk membuat penelitian ini lebih efektif, efisien, terarah, dan memungkinkan kajian yang lebih mendalam. Fokus pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pada Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia tahun 2024.

1.3. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan *Back Office* PT. Beutilosophi Mahandaru Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi di perpustakaan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, serta sebagai bahan perbandingan untuk studi-studi berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang tepat dan akurat di masa mendatang.



