

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Karyawan sebagai komponen penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan, setiap perusahaan pasti membutuhkan karyawan yang berkinerja baik dan produktivitas yang optimal agar dapat mencapai tujuannya. Karyawan menjadi salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena karyawanlah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian unsur karyawan menjadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi perusahaan untuk menjawab setiap tantangan yang ada.

Pada umumnya di dalam suatu perusahaan sudah pasti diperlukan karyawan yang memiliki potensi tinggi, aktif, kompeten dan inovatif. Dengan adanya karyawan yang berpotensi tinggi, aktif, kompeten dan inovatif maka akan membantu perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengupayakan terciptanya angkatan kerja yang loyal, kreatif inovatif, berorientasi ke depan, dan mampu berpikir kritis. Pernyataan ini didukung dengan menyatakan bahwa karyawan diharapkan mampu untuk melakukan pengembangan terhadap potensinya baik berupa keahlian, sikap dan ilmu pengetahuan.

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pedoman yaitu menurut Retno Japanis Permatasari (2019) yang judul penelitiannya yaitu Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Hokben Alam Sutera Tangerang. Sehingga berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Hokben Alam Sutera Tangerang.

PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi merupakan salah satu bank yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar, sehingga dalam hal pelaksanaan tugasnya harus memiliki karyawan yang bermutu.

Komunikasi formal mempunyai peranan penting yaitu sebagai sarana interaksi antara individu sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Konteks komunikasi memiliki indikator yang berbeda dengan konteks komunikasi lain khususnya komunikasi formal. Pada komunikasi formal biasanya komunikasinya lebih terorganisir dan teratur. Di dalam sebuah perusahaan jelas dibutuhkan adanya komunikasi yang baik antar individu di dalam perusahaan. Kita ketahui bahwa pentingnya komunikasi formal yang baik akan mempengaruhi kinerja dalam suatu perusahaan.

Selain itu, unsur yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi formal. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menimbulkan pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Adakalanya terjadi komunikasi yang tidak efektif dalam organisasi. Hal ini sering terjadi dalam pengembangan organisasi tentang terjadinya kesalahan persepsi dalam komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan dalam organisasi. Untuk mewujudkan keselarasan kerja, organisasi memerlukan komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan maupun sesama karyawan.

Komunikasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah jenis komunikasi formal. Dalam komunikasi formal, pemimpin menterjemahkan visi dan misi kepada perusahaan. Adanya komunikasi formal mendorong karyawan melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu hingga kinerja karyawan meningkat dan mencapai misi dan visi perusahaan. Keberhasilan pencapaian pesan dalam komunikasi ditentukan persepsi dan interpretasi si penerima pesan atau oleh karyawan.

Menurut Vince Tebay (2021) ‘‘Komunikasi formal adalah proses komunikasi yang terjadi saat informasi yang terjadi waktu berita dikirim dan ditransfer melalui pola hierarki struktur organisasi’’. Komunikasi formal dilakukan dengan mementingkan segala hal yang telah diatur di dalam sebuah kelompok, atau perusahaan yang bersifat professional dan dilaksanakan pada waktu yang professional dan berhubungan dengan struktur perusahaan.

Dalam komunikasi formal di PT BANK SUMUT Cabang Tebing Tinggi ternyata kurang berjalan dengan baik terbukti tidak terjalannya komunikasi yang

bagus, baik itu pada bagian bisnis maupun operasional sering terjadi kesalahpahaman dalam pekerjaan sering terjadi komunikasi yang tidak efektif contohnya petugas keamanan yang bertugas jaga di pagi hari mendapat informasi atau peraturan yang terbaru dari pimpinan setelah pergantian tugas jaga kepada petugas keamanan yang jaga malam ternyata petugas yang jaga tadi pagi tidak memberitahu tentang instruksi dari pimpinan tadi pagi sehingga petugas yang tidak memberitahu tersebut menjadi tidak tahu karena informasinya tidak tersampaikan.

Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan komunikasi yang jelas dan efektif dalam perusahaan. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan memberikan hal yang baik dalam melakukan pekerjaan dan mempercepat pekerjaan tersebut selesai. Pada penelitiannya pada PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi menyatakan bahwa komunikasi formal mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui disiplin kerja, dan disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Disiplin kerja karyawan menjadi peran penting dalam mencerminkan besarnya tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, disiplin kerja karyawan juga untuk menunjukkan integritas seorang karyawan untuk tetap terjaga dengan baik dalam suatu perusahaan. Menurut Hamali (2018) ‘Disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan’.

Disiplin kerja merupakan bagian terpenting dari manajemen sumber daya manusia yang menjadi kunci untuk mewujudkan target perusahaan, karena dengan adanya disiplin kerja yang baik akan lebih mudah mewujudkan target perusahaan. Seperti yang disebutkan ketidakhadirannya karyawan sangat berpengaruh tinggi dikarenakan jika banyak karyawan yang tidak hadir maka produktivitas akan menjadi turun dan pekerjaan akan menumpuk karena tidak bisa selesai tepat waktu.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari disiplin kerja menjadi kendala dalam sebuah organisasi, rendahnya disiplin kerja menjadi persoalan yang berulang-ulang terjadi. Masalah disiplin kerja yang terjadi dalam perusahaan yang ditentukan adalah ketidakmampuan karyawan untuk memanfaatkan waktu bekerja secara

optimal sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan secara terburu-buru dan akhirnya tingkat kesalahan hasil pekerjaan akan semakin tinggi dan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Masalah lainnya dapat terlihat dari jam istirahat karyawan, dimana kesadaran karyawan dalam pemanfaatan jam istirahat belum digunakan dengan baik bahkan tidak sesuai dengan peraturan yang dibuat perusahaan.

Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai kepada karyawan atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu untuk itu disiplin harus ditumbuh kembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi. Tanpa adanya disiplin yang baik, jangan harap akan dapat diwujudkan adanya sosok pemimpin atau karyawan ideal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan perusahaan.

Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur karyawannya, karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari karyawannya.

PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi menerapkan disiplin kerja berdasarkan beberapa aspek, diantaranya penerapan disiplin preventif yaitu mendorong karyawan untuk mengikuti berbagai standard dan aturan yang berlaku di PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi. Disiplin korektif yaitu kegiatan menangani pelanggaran untuk menghindari pelanggaran yang lebih lanjut misalnya memberikan peringatan segera dan secepat mungkin kepada yang bersangkutan. Oleh karena itu disiplin patut untuk ditegakkan dalam perusahaan. Disiplin dapat ditegakkan dengan bantuan komunikasi yang terjalin dengan bidang jasa keuangan, perusahaan menyadari bahwa pentingnya memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Perusahaan baik terhadap karyawan, dengan

komunikasi yang baik disiplin kerja juga pasti akan terbentuk dengan baik sehingga dapat menggapai tujuan dari program kerja yang dikerjakan.

Di era globalisasi yang semakin maju dan berkembang menuntut suatu perusahaan supaya dapat menyesuaikan diri untuk tidak mengalami suatu kegagalan di dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Jika kinerja karyawan tidak memuaskan, hal tersebut dapat diperkirakan bahwa penempatan kerja atau tugas yang diberikan tidak sesuai dengan minat dan kemampuan yang dimiliki.

Faktor yang sangat potensial yang dibutuhkan perusahaan baik itu pemimpin maupun karyawan, komunikasi formal dan disiplin kerja dalam pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan agar aktivitas manajemen dapat berjalan dengan baik maka diperlukan adanya kerja sama antara karyawan yang di dalam perusahaan tersebut, baik pimpinan maupun karyawannya sehingga kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Terciptanya kinerja karyawan yang tinggi sangatlah tidak mudah karena dikarenakan kinerja karyawan dapat timbul apabila variabel variabel yang mempengaruhinya mudah seperti komunikasi formal, dan disiplin kerja dapat berjalan dengan serasi, selaras dan seimbang sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif bagi karyawan dan dapat diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi perusahaan.

Menurut Afandi (2021) "Kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan". Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemampuan, pengetahuan, motivasi kerja, lingkungan kerja serta training yang didapatkan pada saat pertama kali bekerja di perusahaan.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan dalam hal kinerja karyawan adalah kinerja tersebut tidak optimal dan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan dimana karyawan belum bisa melaksanakan tugasnya karena komunikasi yang dilaksanakan selama antara pimpinan dan karyawan tidak terjalin dengan baik. Terlihat dari cara pimpinan memberikan arahan kepada karyawan masih kurang

jelas, tidak adanya umpan balik yang spesifik antara pimpinan dan bawahan yang membuat tujuan ataupun penyelesaian akhir pekerjaan tidak dapat tercapai.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat perusahaan beroperasi dan tarif yang dibayarkan perusahaan untuk simpanan. Kinerja karyawan akan berhasil dan berjalan dengan baik apabila karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik, disiplin, memperoleh gaji yang seimbang dengan pekerjaan, mempunyai hubungan yang baik dalam lingkungan pekerjaannya di perusahaan (pimpinan dan karyawan) sebaliknya apabila karyawan tersebut tidak melakukan pekerjaan dengan baik maka hasil kerjanya kurang memuaskan, sehingga tingkat absensi karyawan cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan menurunnya semangat kinerja karyawan.

PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi adalah salah satu perbankan yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Sumatera Utara. Berdasarkan observasi penulis pada Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi dimana masih rendahnya kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari adanya beberapa karyawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, dimana setiap karyawan di lingkungan PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi diberikan target pekerjaan yang harus dicapai namun ada beberapa karyawan yang tidak mampu mencapai target tersebut.

Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sehingga mempengaruhi keberhasilan perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan dapat diukur dari ketetapan waktu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya, kualitas kerja yang dimiliki karyawan, kuantitas pekerjaan karyawan, kerja sama tim dalam perusahaan dan inisiatif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan pengamatan yang didapatkan, maka kinerja karyawan harus ditingkatkan lagi. Untuk mendukung kinerja karyawan, PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi membutuhkan kedisiplinan karyawan dalam menunjang kinerja yang maksimal.

Kinerja karyawan yang baik bisa meningkatkan pencapaian yang diperoleh perusahaan sehingga berdampak pada majunya sebuah perusahaan. Kemajuan sebuah perusahaan akan menentukan seberapa lama perusahaan tersebut dapat bertahan. Setiap kinerja karyawan berbeda-beda dikarenakan tingkat kemampuan kinerja semua orang tidaklah sama dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan yang telah diberikan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan dan menghasilkan kinerja yang optimal bagi karyawan. Seperti yang diketahui bahwa kinerja karyawan merupakan evaluasi kerja secara individu maupun berkelompok di dalam perusahaan agar dapat melaksanakan tugas utama yang berlaku di dalam organisasi. Salah satu faktor yang dianggap perlu untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah komunikasi formal dan disiplin kerja.

PT Bank Sumut merupakan salah satu bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Bank Sumut didirikan oleh sebuah perseroan terbatas. Bank Sumut merupakan salah satu perseroan terbuka, perseroan terbatas (persero) yang bergerak di bidang perbankan. Oleh karena itu, segala upaya yang dilakukan oleh seluruh karyawan diperlukan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

PT Bank Sumut adalah salah satu jasa keuangan dalam bentuk perseroan terbatas. Perusahaan ini berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyediakan layanan yang inovatif. Sebagai perusahaan yang bergerak pada ini memiliki visi dan misi untuk menjadi penyedia jasa keuangan nomor satu karena perusahaan ini menjadi tujuan harapan untuk membangun perekonomian di daerah masing-masing. Salah satu program utamanya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik menjadi mimpi setiap nasabah.

PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi resmi beroperasi pada tanggal 20 oktober 1976. Bank Sumut Cabang Kota Tebing Tinggi ini berada di jalan Sutomo no 26 tebing Tinggi, kantor ini diresmikan oleh gubernur sumatera utara yang menjabat pada saat itu yaitu Kaharuddin Nasution sehingga memiliki 3 kantor cabang pembantu yaitu kantor cabang pembantu Dolok Masihul, Kebun Kopi dan Pasar Bunga.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ‘Pengaruh Komunikasi Formal dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi’.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurang terjalinnya komunikasi formal yang baik antara pimpinan dan bawahan dalam menyampaikan informasi mengenai suatu pekerjaan, sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi tidak terlaksana dengan baik.
2. Masih terdapat pekerjaan yang masih belum dapat terselesaikan dengan tepat pada waktunya, serta belum dimanfaatkannya jam istirahat dengan baik oleh karyawan.
3. Masih banyaknya karyawan yang tidak melaksanakan kewajibannya seperti jam masuk kerja setelah jam istirahat sesuai waktu yang ditetapkan oleh perusahaan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada agar mendapatkan arah pembahasan yang lebih baik lagi sehingga tujuan peneliti dapat tercapai. Adapun batasan pada penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi Formal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi. Selain itu objek penelitian ini hanya ditujukan kepada karyawan tetap PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi formal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi?

2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi?
3. Apakah komunikasi formal dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi formal terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi formal dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut Cabang Tebing Tinggi.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Yang menjadi manfaat penelitian ini antara lain :

#### **a. Manfaat Teoritis**

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia, serta asumsi untuk pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum dikemukakan dalam penelitian ini.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan serta pengalaman penulis dalam hal manajemen khususnya yang berhubungan dengan komunikasi formal, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi perusahaan untuk mengambil suatu kebijakan yang tepat agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan pedoman bagi pembaca dan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan penelitian yang sama.

