

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang semakin maju tentunya terdapat kemajuan pula dalam dunia bisnis dan semakin banyak persaingan yang terjadi didalamnya. Maka perusahaan dituntut untuk bisa bersaing serta memaksimalkan pelayanan serta kualitasnya agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Manajemen memberikan pengaruh besar dan dianggap menjadi salah satu bagian yang berpengaruh besar pada sebuah perusahaan. Menurut Hasibuan (2012) manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni untuk mengelola berbagai proses secara efektif dengan menggunakan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya agar mampu mencapai. Manajemen terdiri memiliki 6 unsur penting didalamnya yakni *men, money, materials, method, market* dan *machines*.

Manajemen yang berkualitas tentunya harus bisa mengorganisasir serta mengoptimalkan segala hal yang ada dalam perusahaan misalnya saja sumber daya manusia yang berkualitas sehingga menghasilkan kontribusi yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan, karena dengan teknologi yang canggih sekalipun masih membutuhkan campur tangan manusia untuk mengoperasikannya. Pada dasarnya, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Karena sumber daya manusia yang berkualitas akan berpengaruh pada efektifitas dan efisiensi waktu pencapaian target perusahaan.

Menurut Gary Dasler (2016) sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mendukung dan penggerak operasional bisnis, bahkan untuk kemajuan bisnis tersebut dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Sumber daya manusia adalah proses yang bertujuan untuk dapat melatih, menilai serta meningkatkan dan mengasah kompetensi karyawan. Selain itu untuk menjaga karyawan dari keselamatan dalam kerja serta hal-hal lain yang dapat berhubungan dengan keadilan lingkungan kerja karyawan. Perusahaan dituntut agar mampu melahirkan dan membangun sumber daya manusia yang kompeten dengan cara yang optimal, sehingga mampu menghasilkan yang berkualitas dan dapat memenuhi harapan. Perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai sikap serta perilaku yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan dan kinerja yang memuaskan.

Ada beberapa aspek penting yang terdapat dalam sumber daya manusia salah satunya yaitu kinerja. Kinerja seorang karyawan berperan juga sebagai tolak ukur dan penilaian, perencanaan serta mendukung kegiatan yang ada pada perusahaan. Dalam hal ini, kinerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan serta pencapaian perusahaan. Sedangkan menurut Sutrisno (2010) kinerja juga sering dianggap sebagai tolak ukur keberhasilan atau kegagalan dari suatu tujuan yang telah direncanakan. Kinerja berarti hasil dari kerja seorang karyawan yang dilakukan perseorangan ataupun kelompok yang ada dalam perusahaan yang bersangkutan tanpa adanya pelanggaran serta sesuai dengan moral dan etika yang ada. Selain itu menurut Hasibuan (2012) kinerja karyawan juga dapat dianggap

sebagai hasil dari pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan yang disesuaikan dengan pengalaman, kesungguhan, kemampuan serta waktu yang ditentukan.

Maka dapat dikatakan seorang karyawan memiliki kinerja yang baik apabila mampu memberikan kinerja secara maksimal dan terus meningkat melebihi standar yang telah ditentukan perusahaan. Tolak ukur dari keberhasilan perusahaan untuk mewujudkan tujuannya adalah ketika kinerja karyawannya tinggi sehingga perusahaan dapat mendapatkan keuntungan yang besar. Sebaliknya jika kinerja karyawan kurang baik, maka mampu berdampak pada perusahaan dan pemasukannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, ada beberapa hal yang bisa dilakukan yakni melakukan pelatihan, pemberian kompensasi jika karyawan mampu mencapai target kerja, membangun lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi para karyawan serta menciptakan komunikasi efektif diantara karyawan dan atasan dilingkungan kerja.

Kebanyakan masalah yang timbul pada perusahaan karena komunikasi yang kurang efektif. Banyak faktor yang bisa menghambat jalannya komunikasi misalnya saja bahasa yang digunakan kurang efektif dan bertele-tele, perbedaan sudut pandang dan cara berfikir. Komunikasi juga dibutuhkan untuk menyampaikan secara rinci terkait dengan tugas dan kewajiban karyawan dalam lingkungan perusahaan. Pemimpin harus membangun komunikasi yang bijak dan penuh keterbukaan. Jika komunikasi terjalin dengan baik akan mengurangi dampak masalah yang timbul.

Komunikasi dianggap suatu rangkaian perpindahan pesan yang berawal dari pengirim kepada penerima pesan. Adapun menurut Aminurullah (2015), pengetahuan atau informasi dapat di sampaikan secara langsung, melalui telepon, laporan maupun memo. Komunikasi yang baik terjalin jika pihak-pihak yang ada di perusahaan dalam hal ini pimpinan dan karyawan mampu memfasilitasi dari kondisi dan keadaan komunikasi yang efektif yang terdiri dari kesetaraan, dukungan, kepositifan, empati dan keterbukaan. Komunikasi efektif mampu meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga berpengaruh pada kualitas dari kinerja karyawan. Karena kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan dari perusahaan untuk masa yang akan datang.

Lingkungan kerja disebut sebagai faktor yang cukup berpengaruh dalam dunia kerja. Lingkungan kerja dapat mengikat antar individu yang ada di dalamnya, sehingga lingkungan kerja yang terbangun dengan baik mampu memberikan dampak yang positif karena karyawan merasakan kenyamanan dan menimbulkan semangat kerja dan bekerja secara maksimal. Jika lingkungan kerja dalam kondisi yang kurang nyaman seperti adanya kebisingan, peralatan yang mulai rusak ringan atau bahkan ruangan antar karyawan lainnya tidak kedap suara itu akan menyebabkan karyawan kehilangan fokus dalam bekerja sehingga konsentrasinya dalam mengerjakan tugas-tugasnya tidak maksimal. Menurut Rasto (2015) lingkungan kerja adalah salah satu tempat utama yang ada pada perusahaan guna memberi pelayanan secara internal kepada pelanggan juga secara eksternal. Sedangkan menurut Sedarmayati (2017) lingkungan fisik adalah seluruh keadaan yang berbentuk fisik serta berada disekitar lingkungan kerja, lingkungan kerja fisik

disisilain dianggap sebagai keadaan yang ada pada tempat kerja dan mampu mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung

Cicalengka Dreamland merupakan salah satu tempat yang bergerak dibidang wisata islami. Cicalengka Dreamland berada di wilayah Desa. Tanjungwangi Kecamatan. Cicalengka Kabupaten. Bandung. Lokasinya berada di atas perbukitan sehingga memiliki pemandangan yang sangat indah. Cicalengka Dreamland pada saat ini berfokus dibidang wisata yang bertemakan religi, banyak wahana yang di tawarkan seperti menaiki kuda, ontang anting, berfoto dengan di atas sajadah terbang serta playing fox. Tempat wisata ini cukup terkenal bahkan sampai masuk di berbagai media televisi, karena panjang wahana playing fox terpanjang di Indonesia dan terpanjang nomor ke 3 di Asia. Lokasi tersebut sangat cocok untuk dijadikan tempat piknik keluarga di akhir pekan, terlebih lagi banyak lokasi berfoto dengan berbagai macam tema religi dengan filosofi yang bermakna. Sehingga disamping bertamasya dengan keluarga, sekaligus bisa memberikan edukasi terhadap anak terkait makna-makna yang terkandung di setiap lokasi tersebut.

Cicalengka Dreamland diresmikan pada tanggal 1 November 2020 dan dibuka untuk umum pada tanggal 6 November 2020. Jadwal pembukaan lokasi untuk umum mulai dari hari Senin s.d Kamis 09:00–17:00, hari Sabtu 08:30–17:00 dan pada hari Minggu mulai 08:30-18:00. Pada awalnya memiliki karyawan yang cukup banyak karena lokasinya juga yang cukup luas, namun seiring berjalannya waktu terdapat permasalahan yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Awal munculnya virus Covid-19 membuat para karyawan yang ada harus dikurangi hingga saat ini

hanya tersisa sebanyak 57. Berikut ini data terkait jumlah karyawan berdasarkan divisi di Cicalengka Dreamland:

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Karyawan Dreamland Cicalengka**

<b>Divisi</b>	<b>Jumlah karyawan/divisi</b>
Keuangan	2
Foodcourt	9
Cafe	5
Pemasaran	3
Loket	4
Parkir	2
Keamanan	8
Kebersihan	8
Wahana Bermain	7
Gu	8
Inventaris	1
<b>Jumlah</b>	<b>57</b>

(Sumber: staf bagian HRD Dreamland Cicalengka. Diolah peneliti pada 2021)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat terhadap beberapa karyawan Dreamland Cicalengka. Diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawan baik dilapangan maupun kantor. Masalah yang teridentifikasi berkaitan dengan komunikasi karyawan yang masih bermasalah, karena luasnya lahan dan minimnya karyawan ini menyebabkan beberapa tugas yang telah menjadi tanggung jawab karyawan terlambat untuk dilaksanakan dan melebihi *deadline*. Keadaan di lapangan sering terjadinya kesalah pahaman mengenai informasi yang disampaikan, yang disebabkan oleh alur koordinasi yang belum tepat sehingga rentan terjadinya permasalahan terkait informasi yang disampaikan.

Selain itu ada beberapa kendala yang dialami para karyawan dalam lingkungan kerja yang berkaitan dengan kenyamanan ruang kerja. Diketahui bahwa sebagian besar ruangan kantor masih menyatu dengan ruangan penyimpanan barang serta pusat informasi. Sehingga hal ini menyebabkan fokus karyawan dalam bekerja terganggu dengan suara bising serta lalu lalang karyawan lainnya. Sedangkan di bagian tiket mengalami permasalahan karena ruangan yang digunakan belum sepenuhnya permanen dan masih menggunakan tenda, keadaan ini sangat dikeluhkan oleh karyawan dibagian tiket karena kondisi cuaca di area Dreamland Cicalengka yang berada di wilayah perbukitan sering terjadinya hujan dan menyebabkan ketidaknyamanan dan tentunya membahayakan karyawan jika adanya hujan lebat. Beberapa fasilitas lainnya seperti toilet masih belum merata di beberapa titik kawasan Dreamland sehingga karyawan maupun pengunjung harus menempuh jarak yang cukup jauh karena toilet hanya ada disatu titik saja. Berikut ini merupakan data hasil rekap absensi karyawan Dreamland Cicalengka :

**Tabel 1. 2**  
**Rekap Absensi Karyawan Dreamland Cicalengka Pertriwulan**

<b>Bulan</b>	<b>Sakit</b>	<b>Izin</b>	<b>Alfa</b>	<b>Terlambat</b>	<b>½ Hari</b>
November 2020	4	8	2	20	3
Desember 2020	6	6	1	35	6
Januari 2021	5	7	5	33	5
Februari 2021	9	5	2	37	2
Maret 2021	10	7	4	36	7
April 2021	7	6	6	35	3

Bulan	Sakit	Izin	Alfa	Terlambat	½ Hari
Mei 2021	6	4	0	44	5
Juni 2021	5	3	7	35	6
Juli 2021	0	2	0	37	4
Agustus 2021	6	5	0	35	5
September 2021	5	2	3	35	7
Oktober 2021	0	3	2	22	3
November 2021	4	3	5	14	4
Desember 2021	3	2	1	35	2
Januari 2022	0	4	3	37	3
Februari 2022	5	5	4	36	2
Maret 2022	3	6	2	30	4
April 2022	4	7	5	35	2
Mei 2022	4	4	4	31	1
Juni 2022	1	5	6	32	1
Juli 2022	0	6	0	33	3

(Sumber: staf bagian HRD Dreamland Cicalengka. Diolah peneliti pada 2021)

Dari data absensi di atas, dapat memperlihatkan bahwa pada bulan Oktober terdapat 4 karyawan tidak masuk kerja dengan keterangan sakit, serta angka keterlambatan yang cukup tinggi yakni 83 kali dari total 57 karyawan. Angka keterlambatan yang cukup tinggi akan mengganggu kinerja karyawan. Adapun karyawan yang hanya masuk setengah hari saja dengan beberapa alasan, seperti

kecelakaan kerja ataupun keperluan yang mendadak. Tidak jarang juga para karyawan lupa untuk mengisi absensi namun angkanya tidak terlalu tinggi.

Pada bulan November terdapat 3 kali karyawan tidak masuk tanpa keterangan, sedangkan pada bulan sebelumnya tidak ada karyawan dengan keterangan alfa pada absensi, ini menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan yang didukung oleh data tersebut. Tingkat keterlambatan pada bulan November juga semakin meningkat dari 83 menjadi 88, keadaan ini dinilai kurang baik bagi perkembangan kinerja karyawan serta perusahaan sendiri. Adapun penurunan bulan ini dengan adanya karyawan yang hanya masuk setengah hari saja, yang disebabkan oleh berbagai macam hal dari mulai kepentingan mendadak ataupun kecelakaan kerja saat ada dilingkungan Dreamland Cicalengka. Disisi lain karyawan yang lupa untuk mengisi absensi pada bulan ini berkurang dari 3 kali menjadi 1 kali saja.

Sedangkan pada bulan Desember terdapat penurunan angka keterlambatan karyawan dari 88 menjadi 78, namun angka ini masih dinilai cukup tinggi. Karyawan yang tidak mengisi absen ataupun lupa pada bulan ini kembali meningkat menjadi 5 kali sedangkan pada bulan sebelumnya hanya 1 kali.

**Tabel 1.3**

**Data Pengunjung Dreamland Cicalengka November 2020-Juli 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
Nov 2020	7000	Mar 2021	8023
Des 2020	6988	Apr 2021	7899
Jan 2021	7589	Jun 2021	8005

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
Feb 2021	7958	Jul 2021	7631
Agst 2021	3256	Feb 2022	6899
Sep 2021	3988	Mar 2022	7560
Okt 2021	4588	Apr 2022	6034
Nov 2021	4467	Mei 2022	6907
Des 2021	5987	Jun 2022	5687
Jan 2022	6877	Jul 2022	7321

(Sumber: staf bagian *marketing* Dreamland Cicalengka. Diolah peneliti 2021)

Dreamland Cicalengka menggunakan sistem memutar jadwal sehingga karyawan mendapatkan libur secara bergantian. Menurut data absensi di atas dapat kita pahami bahwa masih terdapat penurunan dan kenaikan dari sisi absensi karyawan, maka diperlukan komunikasi serta koordinasi yang baik untuk mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti memutuskan untuk meneliti **“Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dreamland Cicalengka”**

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Alur komunikasi yang tidak sesuai menyebabkan tugas tidak selesai tepat waktu.

2. Lokasi yang luas namun beberapa fasilitas masih kurang memadai karena masih dalam proses pembangunan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah:

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Dreamland Cicalengka ?
2. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dreamland Cicalengka ?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dreamland Cicalengka ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada komunikasi terhadap kinerja karyawan Dreamland Cicalengka.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dreamland Cicalengka.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yakni penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan komunikasi dan lingkungan kerja.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini yakni bisa dijadikan bahan masukan maupun penyelesaian permasalahan bagi perusahaan yang ditimbulkan dari permasalahan komunikasi dan keadaan lingkungan kerja. Disamping itu penelitian ini mampu memberikan informasi bagi pihak perusahaan agar dijadikan bahan referensi maupun evaluasi.

##### **3. Manfaat Akademik**

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan bertambahnya referensi mengenai pembahasan komunikasi serta lingkungan kerja bagi keperluan penelitian selanjutnya.

