

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan keberhasilan perusahaan. Timbulnya prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu, oleh karena itu kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan.

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu hal penting untuk diperhatikan, terdapat sebuah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Sumber Daya Manusia merupakan hal penting bagi perusahaan sebagai pelaksana dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Menurut Sukrispiyanto (2019) adalah salah satu hal penting bagi perusahaan, dimana Sumber Daya Manusia bertanggung jawab penuh terhadap ketersediaan, sistem kerja organisasi, dan juga kinerja dari setiap individu yang berada dalam perusahaan.

Sumber Daya Manusia harus dapat dikelola dengan baik agar mampu menghadapi tantangan-tantangan yang terjadi di kemudian hari. Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan dapat diukur dari tingkat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan hasil kerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Sumber Daya Manusia dapat dijadikan titik tumpu dalam perusahaan dimana perannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Mengingat pentingnya Sumber Daya Manusia dalam perusahaan, maka harus ada pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik, agar dapat berjalan dengan sempurna sehingga terwujudnya tujuan dari perusahaan tersebut.

Peningkatan kualitas terhadap pelayanan di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat, dengan memperhatikan kinerja dari sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan itu sendiri. Pemberian jasa layanan kepada publik merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk terwujudnya Kinerja Pegawai yang baik (Astuti, 2016). Agar memiliki Kinerja pegawai yang tinggi, maka karyawan memiliki keinginan yang tinggi dalam melakukan pekerjaan dan perlu mengetahui pekerjaan apa yang perlu ditingkatkan, agar tidak terjadi ketidaksesuaian antara kemampuan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya (Alfian *et al*,2019). Kinerja

pegawai dalam perusahaan memiliki peran yang penting karena perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tidak diimbangi dengan kinerja pegawai yang maksimal.

Keberhasilan Perusahaan dalam pencapaian tujuannya tidak terlepas dari adanya Komunikasi yang efektif. Hamali Arif Yusuf (2018), komunikasi adalah suatu langkah dari proses kepemimpinan yang memberikan ide seseorang kepada orang lain untuk digunakan dalam fungsinya memimpin suatu pekerjaan. Komunikasi yang berjalan efektif dalam perusahaan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, Seorang pimpinan perusahaan harus mampu melakukan komunikasi secara efektif dan bermanfaat dalam memberikan instruksi dan pengarahan sehingga mampu memotivasi bawahan dalam melakukan pekerjaannya.

Jika tidak terjadi komunikasi yang efektif sangat tidak diharapkan, tentu saja sangat berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Menurut Koesomowidjojo (2021) komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang bertujuan terjadinya pertukaran informasi dengan maksud mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Komunikasi melibatkan pertukaran pesan antara sejumlah orang dimana orang-orang yang bekerja di perusahaan sangat membutuhkan informasi dalam melakukan pekerjaannya.

Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan serta mencerminkan kemajuan karyawan. Menurut Kasmir (2016:182) Kinerja mengacu pada kemampuan kerja dan tingkah seseorang dalam suatu periode dan bisa diukur melalui keahliannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukannya. Wibowo (2016:41) Kinerja merupakan aktivitas dengan tujuan mencapai target secara teratur dalam meningkatkan kinerjanya. Bintoro & Darmawan (2017:106), kinerja karyawan mengacu kepada keberhasilan yang baik dengan jumlah pencapaian yang mengacu pada keberhasilan yang diraih oleh karyawan meliputi pencapaian kerja yang telah ditetapkan.

Beban kerja, menurut Pratiwi dkk. (2022), merupakan banyaknya suatu rangkaian aktifitas kerja yang perlu diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan. Apabila pekerja mampu mengurus pekerjaan dengan baik dan beradaptasi dengan banyaknya tanggung jawab pekerjaan yang dibebankan kepadanya, maka hal ini akan menjadi tanggung jawab pekerja. Namun, apabila pekerjaan tidak dilakukan oleh pekerja, menjadi tanggungan pekerjaan yang tidak terselesaikan.

Menurut Azizah dkk. (2019), beban kerja adalah kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja. Menurut Tawaka (2018) beban kerja merupakan akibat dari interaksi antara lingkungan kerja dan tugas-tugas dimana menggunakan suatu keterampilan, persepsi dari pekerja dan aktivitas bekerja di tempat pekerja. Didukung oleh penelitian Kadek Ferrania Paramitadewi (2018) beban kerja sangat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai, oleh karena itu beban kerja pegawai harus seimbang sehingga pegawai dapat maksimal dalam menyelesaikan dan meningkatkan kinerjanya tersebut.

Beban kerja sangat menentukan dalam meningkatkan kinerja pegawai, oleh sebab itu kesesuaian beban kerja yang diberikan oleh perusahaan harus diperhatikan. Beban kerja merupakan suatu kondisi pekerjaan yang harus dilakukan pada waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan uraian tugasnya. Husin *et al.* (2021) mendefinisikan beban kerja adalah tanggung jawab yang dilaksanakan sesuai waktu yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai secara merata agar terwujud tujuan dari organisasi. Pemberian beban kerja harus merata agar tidak terjadi kesenjangan dalam pemberian beban kerja kepada pegawai. Tingkat pembebanan yang tinggi akan memaknai energi berlebih, begitu pula sebaliknya jika pembebanan kepada pegawai terlalu rendah maka terjadi rasa jenuh. Hal ini menjadi perhatian khusus apabila belum dapat melakukan pemerataan beban kerja, agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Pemberian beban kerja yang sesuai dengan standarnya dapat mempengaruhi Kinerja dari pegawai itu sendiri. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Rohman dan Ichsan (2021), dengan hasil beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa ketika beban kerja yang diberikan kepada pegawai meningkat, maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Layuk *et al.* (2018) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa ketika beban kerja yang diterima pegawai terlalu tinggi maka Kinerja Pegawai akan menurun.

Perlunya motivasi kerja yang tinggi, menjadikan pegawai memiliki semangat dalam bekerja, dan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Ketika seorang termotivasi, maka akan melakukan yang terbaik untuk mencapai apa yang diinginkan. Tanpa Motivasi kerja, karyawan tidak dapat melakukan tugasnya atau bahkan mengerjakan pekerjaan dibawah standar kinerjanya karena karyawan tidak termotivasi (Ekhsan 2018). Dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya

motivasi dalam diri pegawai itu sendiri dimana motivasi dapat membantu pegawai untuk melakukan pekerjaan menjadi lebih baik dan maksimal. Hal ini mendorong pekerja untuk bekerja lebih keras dan secara positif berkontribusi pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan memiliki motivasi kerja karyawan, membuat individu berusaha untuk menjadi lebih kuat, karena menimbulkan suatu tindakan dalam melakukan segala daya dan usaha dalam pencapaian tujuannya.

Keberhasilan Perusahaan dapat dilihat dengan melihat kinerja dari pegawainya. Setiap perusahaan perlu merencanakan strategi terbaik dalam meningkatkan kinerja pegawainya (Citrawati, 2021). Untuk menentukan strategi yang baik bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya, maka diperlukan sebuah tindakan nyata agar Kinerja Pegawai pada perusahaan semakin meningkat. Oleh sebab itu perusahaan memiliki ketergantungan terhadap kinerja dari pegawai, dimana baik atau tidaknya produktivitas sebuah perusahaan ditentukan oleh Kinerja Pegawainya,

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dapat dilihat sebagai berikut berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas:

1. Kinerja pegawai mengalami penurunan dan belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kurang maksimalnya komunikasi efektif yang terjalin antar pegawai maupun pimpinan di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
3. Pegawai tidak dapat mengerjakan tugas dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
4. Kurangnya motivasi kerja pegawai, sehingga perlu meningkatkan motivasi kerja yang maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini dengan judul: Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Penelitian ini hanya dibatasi pada:

1. Pegawai tetap yang bekerja di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat
2. Variabel yang diteliti yaitu: Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja sebagai variabel independen (bebas) dan Kinerja Pegawai sebagai variabel dependen (terikat). Penelitian dilakukan dari Januari 2024 sampai dengan April 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah secara parsial, Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma di Bekasi, Jawa barat?
- b. Apakah secara parsial, Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, di Bekasi, Jawa Barat?
- c. Apakah secara parsial, Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, di Bekasi, Jawa Barat?
- d. Apakah Komunikasi, Beban kerja dan Motivasi kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma di Bekasi, Jawa Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pengembangan konsep atas Teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
 - b. Hasil Penelitian dapat digunakan untuk memodifikasi teori yang ada mengenai hubungan antara variabel Komunikasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
 - c. Penelitian ini mampu mengembangkan model teori baru yang lebih akurat dalam menganalisa pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini mampu menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.
 - b. Membagikan temuan penelitian pengetahuan bagi kalangan akademis, praktisi.
 - c. Memperkuat hubungan antara teori dan praktik dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

1.7 Signifikansi dan Kebaruan Penelitian (Novelty)

Dalam Penelitian Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat, dijelaskan sebagai berikut:

1. Signifikansi Penelitian

- a. Perlunya Uji Signifikansi untuk menentukan apakah hubungan atau hal yang ditemukan dalam data penelitian cukup kuat untuk diuji kebenarannya. Dengan melakukan Uji Hipotesis, Menentukan nilai signifikansi dan Interpretasi hasil dengan menyimpulkan apakah komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja secara individual dan simultan mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan atau tidak.
- b. Memiliki relevansi bagi Apotek Patricia Farma untuk mengetahui bagaimana komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga sangat membantu Apotek Patricia Farma dalam meningkatkan produktivitas bagi kemajuan dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai.
- c. Strategi Manajemen Apotek Patricia Farma, dapat digunakan sebagai landasan bagi manajemen dalam merancang strategi komunikasi yang lebih baik dan mengoptimalkan beban kerja serta mengembangkan program motivasi kerja yang lebih efektif.
- d. Pengembangan Sumber Daya Manusia, dalam penelitian ini mampu memberikan wawasan bagi kemajuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat, dengan mengikutsertakan pegawai-pegawainya dalam berbagai seminar dan pelatihan, guna pengembangan karir pegawai, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam mempertahankan karyawan potensial yang dimilikinya, sehingga karyawan tetap loyal terhadap perusahaannya.
- e. Perbaikan Kinerja Pegawai, mampu mengidentifikasi dan memahami lebih mendalam pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja, terhadap kinerja pegawai sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan secara langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai di perusahaan.

2. Kebaruan Penelitian (Novelty)

- a. Kontribusi terhadap penulisan literatur atau jurnal: mampu menilai apakah penelitian ini menambah pemahaman baru tentang pengaruh variabel-variabel tersebut dalam konteks yang belum dilakukan pada penelitian sebelumnya, khususnya dalam industri farmasi dan organisasi perusahaan lainnya.
- b. Menggunakan Metodologi Baru: menggunakan metode analisis baru atau lebih maju dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya, seperti: teknik analisis data serta alat ukur yang digunakan lebih baik dan sempurna.
- c. Konteks Spesifik: meneliti variabel-variabel dalam konteks khusus yang ada di Apotek Patricia Farma, yang mungkin berbeda sedikit dengan penelitian pada organisasi lainnya atau industri yang berbeda, sehingga memberikan wawasan yang spesifik mengenai dinamika yang terdapat di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
- d. Temuan Unik: identifikasi temuan atau hasil yang tidak sesuai dengan studi sebelumnya atau hasil yang mampu menawarkan penilaian terbaru tentang hubungan antara variabel-variabel bebas dan terikat.

Uji Signifikansi memastikan bahwa hasil penelitian valid dan dapat diandalkan, sementara menilai kebaruan (*Novelty*) untuk menilai kontribusi terhadap pengetahuan baru di bidang penelitian tersebut.